

**Informe de Auditoría de Cuentas Anuales Consolidadas  
emitido por un Auditor Independiente**

**BANKIA, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES  
Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión Consolidado  
correspondientes al ejercicio anual terminado  
el 31 de diciembre de 2019**

## INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

A los accionistas de Bankia, S.A.:

### Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

---

#### Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Bankia, S.A. (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2019, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de ingresos y gastos reconocidos, el estado total de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2019, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

---

#### Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

---

## Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

### *Estimación de las pérdidas por deterioro por riesgo de crédito de la cartera de préstamos y anticipos a coste amortizado*

---

**Descripción** La estimación de las pérdidas por deterioro por riesgo de crédito es una de las áreas más significativas y complejas en el proceso de elaboración de la información financiera del Grupo. En las notas 2.9, 3.1, 12 y el Anexo X de las cuentas anuales consolidadas adjuntas se detallan los principios y criterios relevantes aplicados por el Grupo para la estimación de las mencionadas pérdidas por deterioro y los importes correspondientes a dicha estimación, que se realiza de forma individual o colectivamente.

La metodología utilizada en las estimaciones individualizadas tiene en consideración, fundamentalmente, la identificación y clasificación de exposiciones deterioradas o en las que se ha producido un incremento significativo del riesgo, las provisiones de flujos de efectivo futuros de los deudores y, en su caso, las estimaciones del valor realizable de las garantías asociadas.

La estimación colectiva se efectúa mediante modelos internos que tienen en cuenta aspectos como: la agrupación de operaciones, distribuyéndolas en grupos homogéneos en función de su riesgo crediticio (prestatario, tipo de operación, garantía, etc.); la identificación y clasificación de exposiciones en las que se ha producido un incremento significativo del riesgo o deterioradas; parámetros de riesgo (exposición, probabilidad de incumplimiento, severidad), y escenarios y provisiones de condiciones económicas futuras.

Por todo ello, la estimación de las pérdidas por deterioro por riesgo de crédito de la cartera de préstamos y anticipos a coste amortizado ha sido considerada como una cuestión clave de nuestra auditoría.

---

### Nuestra respuesta

Entre los procedimientos de auditoría que hemos realizado en esta área, hemos evaluado y comprobado el sistema de control interno y llevado a cabo pruebas sustantivas tanto sobre las pérdidas por deterioro determinadas de forma individual como colectiva.

Respecto al sistema de control interno, nuestras pruebas se han centrado en:

- ▶ La revisión de la adecuación de las distintas políticas y procedimientos establecidos por el Grupo, así como de los modelos internos, a los requerimientos normativos aplicables.
- ▶ La revisión, en el proceso de concesión, de los procedimientos establecidos por el Grupo para evaluar la capacidad de pago del deudor en base al análisis de flujos de caja futuros e información financiera del mismo.
- ▶ La evaluación de si el proceso de revisión periódico de expedientes de acreditados para el seguimiento de su clasificación e identificación del deterioro, en caso de ser aplicable, se realiza de forma adecuada.

- ▶ La comprobación de los criterios de clasificación de las exposiciones en función de la antigüedad de los impagos, de las condiciones de la operación, incluyendo refinanciaciones o reestructuraciones, así como de los controles o alertas de seguimiento establecidos.
- ▶ La comprobación de los controles relevantes establecidos para la gestión y valoración de las garantías asociadas a las operaciones crediticias.
- ▶ La comprobación de la fiabilidad y coherencia de las fuentes de datos utilizadas en los cálculos.

Adicionalmente, hemos realizado procedimientos sustantivos consistentes, principalmente, en:

- ▶ Comprobaciones selectivas, con la involucración de nuestros especialistas en riesgos financieros, en relación con: i) la razonabilidad de la metodología de cálculo y segmentación de acreditados en las distintas categorías de carteras de riesgo de crédito; ii) la correcta clasificación de operaciones de crédito en las categorías correspondientes, en función de si se ha producido un incremento significativo del riesgo o un evento de incumplimiento; iii) la integridad de la información utilizada como base de la estimación del deterioro; iv) las tasas de pérdidas históricas por deterioro por riesgo de crédito; v) la razonabilidad de las hipótesis utilizadas sobre la evolución futura de las variables macroeconómicas de los distintos escenarios utilizados.
- ▶ Realizar, para una muestra de operaciones, comprobaciones sobre los datos subyacentes de las mismas con el objetivo de validar la información clave utilizada por los modelos internos.
- ▶ Reejecutar el cálculo de las pérdidas por deterioro estimadas de forma colectiva.
- ▶ Evaluar la idoneidad de los modelos de descuento de flujos de caja y valoración de garantías para el modelo de análisis individualizado.
- ▶ Revisar una muestra de expedientes cuyo proceso de estimación del deterioro se realiza de manera individualizada, para evaluar la correcta clasificación y registro, en su caso, de las correspondientes pérdidas por deterioro.

Por último, hemos evaluado si las cuentas anuales consolidadas adjuntas contienen los desgloses requeridos por el marco normativo de información financiera aplicable al Grupo.

#### *Estimación de las pérdidas por deterioro de los activos inmobiliarios procedentes de adjudicaciones*

**Descripción** En las notas 2.15.2 y 2.20 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, el Grupo describe el proceso de estimación de las pérdidas por deterioro de los activos inmobiliarios adjudicados, sobre la base de tasaciones realizadas por terceros, que se ajustan de acuerdo con la experiencia histórica del Grupo en las ventas de estos activos. En las notas 15, 18 y en el Anexo IX de las cuentas anuales consolidadas adjuntas se describe la exposición del Grupo a estos activos y las pérdidas por deterioro registradas.

El proceso de estimación de pérdidas por deterioro de estos activos implica un elevado componente de juicio de la Dirección, por lo que hemos considerado esta cuestión como una cuestión clave de nuestra auditoría.

**Nuestra  
respuesta**

Nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros, la evaluación y comprobación del sistema de control interno y la realización de pruebas sustantivas que han consistido, fundamentalmente, en:

- ▶ Evaluar la competencia, capacidad y objetividad de los expertos contratados por el Grupo para la valoración de sus activos inmobiliarios, así como la adecuación de su trabajo para ser utilizado como evidencia de auditoría.
- ▶ Analizar, sobre una muestra de tasaciones y con la involucración de nuestros especialistas, la razonabilidad de los procedimientos y metodología de valoración utilizada por los expertos contratados por la Dirección del Grupo.
- ▶ Analizar la razonabilidad de las principales hipótesis consideradas en la metodología interna de valoración.
- ▶ Comprobar la fiabilidad y coherencia de las fuentes de datos utilizadas.
- ▶ Reejecutar los cálculos para obtener los descuentos del modelo interno.
- ▶ Recalcular el deterioro de los activos inmobiliarios procedentes de adjudicaciones.

Por último, hemos evaluado si las cuentas anuales consolidadas adjuntas contienen los desgloses requeridos por el marco normativo de información financiera aplicable al Grupo.

*Provisiones por contingencias legales*

---

**Descripción** En las notas 2.18 y 20 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, el Grupo indica los procedimientos judiciales y administrativos en los que se encuentra inmerso con origen en el desarrollo habitual de sus actividades.

Con la información disponible, el Grupo ha estimado la probabilidad de tener que atender una obligación originada por hechos o circunstancias pasados, y su impacto sobre las cuentas anuales consolidadas, en el caso de provisiones, o sobre la información financiera a desglosar, en el caso de pasivos contingentes.

Generalmente, estos procedimientos están sujetos a incertidumbre y finalizan tras un largo periodo de tiempo, resultando procesos de estimación complejos. En las notas 2.18 y 20 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, se desglosan los importes e información relevante en relación a dichos procedimientos.

**Nuestra  
respuesta**

Nuestro trabajo ha consistido, principalmente, en:

- ▶ La obtención de un entendimiento del sistema de entorno de control interno y de las políticas establecidas por el Grupo para la identificación y calificación de los procedimientos judiciales y reclamaciones, así como para la estimación de su provisión.
- ▶ La obtención y análisis, con la involucración de nuestros especialistas legales para aquellos asuntos más significativos, de la información preparada por los asesores legales del Grupo sobre los procedimientos abiertos. Entre otros, hemos revisado los documentos jurídicos o regulatorios que las soportan, con el objetivo de evaluar los hechos y circunstancias alrededor de cada caso analizado cuyo impacto en las cuentas anuales consolidadas pudiera ser significativo.

- ▶ La obtención de cartas de confirmación de abogados externos para contrastar su evaluación del resultado esperado de las reclamaciones o litigios con las provisiones y contingencias identificadas por el Grupo.
- ▶ La realización de procedimientos de auditoría sustantivos para comprobar los datos históricos y evaluar las hipótesis consideradas por la Dirección para estimar la provisión a registrar y su suficiencia.
- ▶ La comprobación del registro y movimiento de las provisiones contables.

Asimismo, nuestro trabajo ha incluido la evaluación de si la información incluida en las cuentas anuales consolidadas adjuntas es la requerida por el marco normativo de información financiera aplicable al Grupo.

### *Evaluación de la capacidad del Grupo para recuperar los activos por impuestos diferidos*

---

**Descripción** De acuerdo con las políticas contables del Grupo, que se explican en la nota 2.14 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, los activos por impuestos diferidos solamente se reconocen en el caso de que se considere probable que se vayan a obtener en el futuro suficientes ganancias fiscales con las que poder hacerlos efectivos. Según se indica en la nota 26 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, al 31 de diciembre de 2019, el Grupo mantiene activos por impuestos diferidos por importe de 10.421 millones de euros, de los que la recuperación de 7.466 millones de euros está garantizada a través de los mecanismos de monetización establecidos en el Real Decreto Ley 14/2013 y el artículo 130 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

La Dirección evalúa la capacidad del Grupo para recuperar los activos por impuestos diferidos en base a las estimaciones de ganancias fiscales futuras, realizadas sobre la base de proyecciones financieras y planes de negocio del Grupo, y considerando la normativa fiscal aplicable. Por ello, la evaluación de la capacidad del Grupo para recuperar los activos por impuestos diferidos es un ejercicio complejo que requiere un alto grado de juicio y estimación.

#### **Nuestra respuesta**

Hemos realizado procedimientos de auditoría, con la involucración de nuestros especialistas en transacciones, para evaluar las hipótesis consideradas por la Dirección para estimar la recuperación de los activos por impuestos diferidos, centrando nuestros análisis en las hipótesis económicas y financieras utilizadas por el Grupo para estimar los beneficios fiscales futuros. Adicionalmente, hemos realizado un análisis de sensibilidad de los resultados y evaluado los desgloses de información que se incorporan en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

### *Sistemas automatizados de información financiera*

---

**Descripción** La continuidad de los procesos de negocio del Grupo es altamente dependiente de su infraestructura tecnológica. Los derechos de acceso a los distintos sistemas se conceden a sus empleados con el propósito de permitir el desarrollo y cumplimiento de sus responsabilidades. Estos derechos de acceso son relevantes, pues están diseñados para asegurar que los cambios en las aplicaciones son autorizados, implementados y monitorizados de forma adecuada, y constituyen controles clave para mitigar el riesgo potencial de fraude o error como resultado de accesos a y cambios en las aplicaciones.

---

**Nuestra**

**respuesta**

En el contexto de nuestra auditoría, hemos evaluado los controles generales de los sistemas de información relevantes para la elaboración de la información financiera. A este respecto, nuestro trabajo ha consistido, fundamentalmente, en probar los controles generales de acceso a los sistemas, gestión de cambios y desarrollos de las aplicaciones, y seguridad de las mismas, así como los controles de aplicación establecidos en los procesos clave para la información financiera, para lo cual hemos contado con la colaboración de nuestros especialistas informáticos.

---

**Otra información: Informe de gestión consolidado**

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2019, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre la información contenida en el informe de gestión consolidado se encuentra definida en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, que establece dos niveles diferenciados sobre la misma:

- a) Un nivel específico que resulta de aplicación al estado de la información no financiera consolidado, así como a determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, según se define en el art. 35.2. b) de la Ley 22/2015, de Auditoría de Cuentas, que consiste en comprobar únicamente que la citada información se ha facilitado en el informe de gestión consolidado, o en su caso, que se ha incorporado en éste la referencia correspondiente al informe separado sobre la información no financiera en la forma prevista en la normativa, y en caso contrario, a informar sobre ello.
- b) Un nivel general aplicable al resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado, que consiste en evaluar e informar sobre la concordancia de la citada información con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en el informe de gestión consolidado y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

---

**Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y del comité de auditoría y cumplimiento en relación con las cuentas anuales consolidadas**

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con las NIIF-UE y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

El comité de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.

---

### **Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas**

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- ▶ Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- ▶ Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.
- ▶ Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.
- ▶ Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.

- ▶ Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.
- ▶ Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con el comité de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos al comité de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación al comité de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

## **Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios**

---

### **Informe adicional para el comité de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante**

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para el comité de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante de fecha 24 de febrero de 2020.

---

## Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad dominante celebrada el 22 de marzo de 2019 nos nombró como auditores por un periodo de un año, contado a partir del ejercicio que se inicia el 1 de enero de 2019.

Con anterioridad, fuimos designados por acuerdo de la Junta General de Accionistas de la Sociedad dominante por el periodo de un año y hemos venido realizando el trabajo de auditoría de cuentas de forma ininterrumpida desde el ejercicio que se inició el 1 de enero de 2013.



ERNST & YOUNG, S.L.

2020 Núm. 01/20/02640

96,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

.....  
Informe de auditoría de cuentas sujeto  
a la normativa de auditoría de cuentas  
española o internacional  
.....

ERNST & YOUNG, S.L.  
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores  
de Cuentas con el N° S0530)

---

Jaume Pallerols Cat  
(Inscrito en el Registro Oficial de Auditores  
de Cuentas con el N° 22702)

24 de febrero de 2020

2019

CUENTAS ANUALES  
CONSOLIDADAS

CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO ANUAL  
FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

**GRUPO BANKIA**



**Bankia**  
ASÍ DE FÁCIL

## CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

• Balances de situación consolidados .....	1
• Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas.....	3
• Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados .....	4
• Estados de cambios en el patrimonio neto consolidados .....	5
• Estados de flujos de efectivo consolidados.....	7

## MEMORIA DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

(1) Naturaleza del Grupo, constitución de Bankia, marco normativo aplicado en la elaboración de las cuentas anuales consolidadas y otra información.....	8
(2) Principios, políticas contables y criterios de valoración aplicados.....	18
(3) Gestión de riesgos.....	57
(4) Gestión de capital.....	77
(5) Beneficio por acción y Política de dividendos .....	83
(6) Retribuciones del Consejo de Administración y Alta Dirección.....	84
(7) Propuesta de distribución de resultados de Bankia, S.A. ....	87
(8) Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista .....	87
(9) Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar.....	87
(10) Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados .....	89
(11) Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global .....	89
(12) Activos financieros a coste amortizado .....	90
(13) Derivados – Contabilidad de coberturas .....	98
(14) Inversiones en negocios conjuntos y asociadas .....	103
(15) Activos tangibles.....	105
(16) Activos intangibles.....	106
(17) Otros activos.....	107
(18) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.....	107
(19) Pasivos financieros a coste amortizado.....	112
(20) Provisiones.....	115
(21) Otros pasivos .....	118
(22) Fondos Propios.....	118
(23) Otro resultado global acumulado.....	120
(24) Intereses minoritarios [participaciones no dominantes] .....	122
(25) Valor razonable .....	123
(26) Información fiscal.....	132
(27) Otra información significativa.....	140
(28) Aportación al resultado consolidado por sociedades .....	144
(29) Ingresos por intereses.....	144
(30) Gastos por intereses.....	144
(31) Ingresos por dividendos.....	145
(32) Resultado de entidades valoradas por el método de la participación.....	145
(33) Ingresos por comisiones.....	145
(34) Gastos por comisiones .....	146
(35) Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros .....	146
(36) Otros ingresos de explotación.....	146
(37) Otros gastos de explotación .....	146
(38) Gastos de administración - Gastos de personal.....	147
(39) Gastos de administración - Otros gastos de administración .....	154
(40) Amortización.....	154
(41) Provisiones o reversión de provisiones .....	154
(42) Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados .....	155
(43) Deterioro del valor o reversión de deterioro del valor de activos no financieros y de inversiones en negocios conjuntos o asociadas .....	155
(44) Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones, netas.....	155
(45) Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas .....	155
(46) Partes vinculadas.....	156

ANEXOS .....	160
Anexo I - Estados financieros individuales .....	160
Anexo II - Sociedades dependientes .....	167
Anexo III - Sociedades asociadas y negocios conjuntos.....	168
Anexo IV - Negocios conjuntos y asociadas clasificadas como Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta .....	169
Anexo V - Titulizaciones de préstamos y créditos.....	170
Anexo VI - Composición de Pasivos financieros a coste amortizado - Valores representativos de deuda emitidos .....	171
Anexo VII - Movimiento de emisiones .....	172
Anexo VIII - Información relativa al Mercado Hipotecario .....	174
Anexo IX - Riesgos con el sector promotor e inmobiliario en España.....	180
Anexo X - Operaciones de refinanciación y reestructuración y otros requerimientos de la Circular 4/2017 de Banco de España .....	185
Anexo XI - Relación de agentes e información requerida por el artículo 21 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero .....	196
Anexo XII - Informe bancario anual .....	198
Anexo XIII - Otra información .....	200

**BANKIA CUENTAS ANUALES 2019 GRUPO BANKIA**
**BANKIA, S.A. Y ENTIDADES DEPENDIENTES QUE FORMAN EL GRUPO BANKIA**
**Balances de situación consolidados correspondientes a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018**

(en miles de euros)

<b>ACTIVO</b>	<b>NOTA</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>31/12/2018 (*)</b>
<b>Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista</b>	<b>8</b>	<b>13.202.885</b>	<b>4.753.800</b>
<b>Activos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>9</b>	<b>6.690.901</b>	<b>6.307.967</b>
Derivados		6.518.725	6.022.496
Instrumentos de patrimonio		1.381	3.901
Valores representativos de deuda		170.795	281.570
Préstamos y anticipos		-	-
Bancos centrales		-	-
Entidades de crédito		-	-
Clientela		-	-
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>		67.682	590
<b>Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>10</b>	<b>34.755</b>	<b>9.348</b>
Instrumentos de patrimonio		-	-
Valores representativos de deuda		237	187
Préstamos y anticipos		34.518	9.161
Bancos centrales		-	-
Entidades de crédito		23.263	-
Clientela		11.255	9.161
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>		-	-
<b>Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>		-	-
Valores representativos de deuda		-	-
Préstamos y anticipos		-	-
Bancos centrales		-	-
Entidades de crédito		-	-
Clientela		-	-
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>		-	-
<b>Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global</b>	<b>11</b>	<b>11.981.872</b>	<b>15.635.715</b>
Instrumentos de patrimonio		75.817	76.300
Valores representativos de deuda		11.906.055	15.559.415
Préstamos y anticipos		-	-
Bancos centrales		-	-
Entidades de crédito		-	-
Clientela		-	-
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>		7.568.250	7.138.310
<b>Activos financieros a coste amortizado</b>	<b>12</b>	<b>155.968.440</b>	<b>156.461.440</b>
Valores representativos de deuda		33.067.987	33.742.245
Préstamos y anticipos		122.900.453	122.719.195
Bancos centrales		-	-
Entidades de crédito		5.467.442	4.433.419
Clientela		117.433.011	118.285.776
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>		25.284.204	23.310.362
<b>Derivados - contabilidad de coberturas</b>	<b>13</b>	<b>2.498.821</b>	<b>2.626.997</b>
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>		-	-
<b>Inversiones en negocios conjuntos y asociadas</b>	<b>14</b>	<b>454.902</b>	<b>305.887</b>
Negocios conjuntos		9.034	3.818
Asociadas		445.868	302.069
<b>Activos amparados por contratos de seguro o reaseguro</b>		-	-
<b>Activos tangibles</b>	<b>15</b>	<b>2.617.290</b>	<b>2.189.693</b>
Inmovilizado material		2.135.988	1.669.319
De uso propio		2.135.988	1.669.319
Cedido en arrendamiento operativo		-	-
Afecto a obra social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito)		-	-
Inversiones inmobiliarias		481.302	520.374
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo		481.302	520.374
<i>Pro memoria: adquirido en arrendamiento</i>		504.863	-
<b>Activos intangibles</b>	<b>16</b>	<b>401.406</b>	<b>297.554</b>
Fondo de comercio		88.462	90.862
Otros activos intangibles		312.944	206.692
<b>Activos por impuestos</b>		<b>10.863.999</b>	<b>11.088.695</b>
Activos por impuestos corrientes		443.103	485.289
Activos por impuestos diferidos	26	10.420.896	10.603.406
<b>Otros activos</b>	<b>17</b>	<b>1.601.403</b>	<b>1.639.569</b>
Contratos de seguros vinculados a pensiones		1.061.912	1.034.030
Existencias		-	-
Resto de los otros activos		539.491	605.539
<b>Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>	<b>18</b>	<b>2.151.599</b>	<b>3.906.205</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>208.468.273</b>	<b>205.222.870</b>

Las Notas 1 a 46 y los Anexos I a XIII adjuntos forman parte integrante del balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2019.

(\*) El balance de situación consolidado a 31 de diciembre de 2018, se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Véase Nota 1.5.

**BANKIA CUENTAS ANUALES 2019 GRUPO BANKIA**
**BANKIA, S.A. Y ENTIDADES DEPENDIENTES QUE FORMAN EL GRUPO BANKIA**
**Balances de situación consolidados correspondientes a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018**

(en miles de euros)

<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>NOTA</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>31/12/2018 (*)</b>
<b>Pasivos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>9</b>	<b>6.750.111</b>	<b>6.046.596</b>
Derivados		6.478.878	5.924.515
Posiciones cortas		271.233	122.081
Depósitos		-	-
Bancos centrales		-	-
Entidades de crédito		-	-
Clientela		-	-
Valores representativos de deuda emitidos		-	-
Otros pasivos financieros		-	-
<b>Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>			
Depósitos		-	-
Bancos centrales		-	-
Entidades de crédito		-	-
Clientela		-	-
Valores representativos de deuda emitidos		-	-
Otros pasivos financieros		-	-
<i>Pro memoria: pasivos subordinados</i>		-	-
<b>Pasivos financieros a coste amortizado</b>	<b>19</b>	<b>185.176.254</b>	<b>181.868.586</b>
Depósitos		165.053.977	161.963.232
Bancos centrales		13.808.756	13.856.000
Entidades de crédito		26.460.485	21.787.756
Clientela		124.784.736	126.319.476
Valores representativos de deuda emitidos		18.679.709	18.360.095
Otros pasivos financieros		1.442.568	1.545.259
<i>Pro memoria: pasivos subordinados</i>		2.983.031	2.989.889
<b>Derivados - contabilidad de coberturas</b>	<b>13</b>	<b>87.402</b>	<b>183.189</b>
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>			
<b>Pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro</b>			
<b>Provisiones</b>	<b>20</b>	<b>1.754.035</b>	<b>1.922.116</b>
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo		1.038.243	1.080.822
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo		-	-
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes		224.539	193.670
Compromisos y garantías concedidos		301.717	373.082
Restantes provisiones		189.536	274.542
<b>Pasivos por impuestos</b>		<b>467.742</b>	<b>555.842</b>
Pasivos por impuestos corrientes		129	43
Pasivos por impuestos diferidos	26	467.613	555.799
<b>Capital social reembolsable a la vista</b>			
<b>Otros pasivos</b>	<b>21</b>	<b>893.975</b>	<b>1.106.217</b>
De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)		-	-
<b>Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>	<b>18</b>	<b>3.657</b>	<b>350.885</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>195.133.176</b>	<b>192.033.431</b>
<b>Fondos propios</b>	<b>22</b>	<b>13.141.770</b>	<b>13.029.511</b>
Capital		3.069.522	3.084.963
Capital desembolsado		3.069.522	3.084.963
Capital no desembolsado exigido		-	-
Pro memoria: capital no exigido		-	-
Prima de emisión		619.154	619.154
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital		-	-
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos		-	-
Otros instrumentos de patrimonio emitidos		-	-
Otros elementos de patrimonio neto		-	-
Ganancias acumuladas		-	-
Reservas de revalorización		-	-
Otras reservas		8.962.001	8.718.830
Reservas o pérdidas acumuladas de inversiones en negocios conjuntos y asociadas		(138.669)	(158.969)
Otras		9.100.670	8.877.799
(-) Acciones propias		(50.343)	(96.646)
Resultado atribuible a los propietarios de la dominante		541.436	703.210
(-) Dividendos a cuenta		-	-
<b>Otro resultado global acumulado</b>	<b>23</b>	<b>180.002</b>	<b>147.454</b>
Elementos que no se reclasificarán en resultados		57.233	54.627
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas		34.056	29.939
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta		(9.347)	-
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas		4.219	3.183
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global		28.305	21.505
Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global		-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [elemento cubierto]		-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento de cobertura]		-	-
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito		-	-
Elementos que pueden reclasificarse en resultados		122.769	92.827
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz]		-	-
Conversión de divisas		(113)	(293)
Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo [parte eficaz]		(8.006)	(2.299)
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global		82.085	62.459
Instrumentos de cobertura [elementos no designados]		-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta		(2.674)	4.187
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos en inversiones en negocios conjuntos y asociadas		51.477	28.773
<b>Intereses minoritarios [participaciones no dominantes]</b>	<b>24</b>	<b>13.325</b>	<b>12.474</b>
Otro resultado global acumulado		1.444	1.318
Otras partidas		11.881	11.156
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>		<b>13.335.097</b>	<b>13.189.439</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>		<b>208.468.273</b>	<b>205.222.870</b>
<b>PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE</b>	<b>27.2</b>	<b>36.704.675</b>	<b>33.820.938</b>
Compromisos de préstamos concedidos		23.256.169	20.888.323
Garantías financieras concedidas		376.728	427.621
Compromisos contingentes concedidos		13.071.778	12.504.994

Las Notas 1 a 46 y los Anexos I a XIII adjuntos forman parte integrante del balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2019.

(\*) El balance de situación consolidado a 31 de diciembre de 2018, se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Véase Nota 1.5.

**BANKIA CUENTAS ANUALES 2019 GRUPO BANKIA**
**BANKIA, S.A. Y ENTIDADES DEPENDIENTES QUE FORMAN EL GRUPO BANKIA**
**Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018**

(en miles de euros)

	NOTA	2019	2018 (*)
Ingresos por intereses	29	2.459.289	2.454.206
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		143.340	233.101
Activos financieros a coste amortizado		2.180.847	2.240.785
Restantes ingresos por intereses		135.102	(19.680)
(Gastos por intereses)	30	(436.262)	(405.149)
(Gastos por capital social reembolsable a la vista)		-	-
<b>A) MARGEN DE INTERESES</b>		<b>2.023.027</b>	<b>2.049.057</b>
Ingresos por dividendos	31	17.434	10.796
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	32	60.024	56.290
Ingresos por comisiones	33	1.167.639	1.149.537
(Gastos por comisiones)	34	(86.996)	(84.548)
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	35	288.744	399.555
Activos financieros a coste amortizado		71.247	1.539
Restantes activos y pasivos financieros		217.497	398.016
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	35	19.870	40.060
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global		-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado		-	-
Otras ganancias o (-) pérdidas		19.870	40.060
Ganancias o (-) pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas		905	(429)
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global		-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado		-	-
Otras ganancias o (-) pérdidas	35	905	(429)
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas		-	-
Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	35	(11.531)	(28.534)
Diferencias de cambio [ganancia o (-) pérdida], netas		15.321	14.708
Otros ingresos de explotación	36	55.041	65.651
(Otros gastos de explotación)	37	(304.448)	(304.381)
<i>De los cuales: dotaciones obligatorias a fondos de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)</i>		-	-
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro		-	-
(Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro)		-	-
<b>B) MARGEN BRUTO</b>		<b>3.245.030</b>	<b>3.367.762</b>
(Gastos de administración)		(1.615.728)	(1.696.323)
(Gastos de personal)	38	(1.119.420)	(1.160.842)
(Otros gastos de administración)	39	(496.308)	(535.481)
(Amortización)	40	(200.952)	(173.911)
(Provisiones o (-) reversión de provisiones)	41	(14.552)	(9.974)
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o (-) ganancias netas por modificación)	42	(462.941)	(426.506)
(Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global)		552	(971)
(Activos financieros a coste amortizado)		(463.493)	(425.535)
<b>C) RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN</b>		<b>950.857</b>	<b>1.061.048</b>
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas)	43	928	40.623
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros)	43	(20.244)	(30.632)
(Activos tangibles)		(14.544)	(22.724)
(Activos intangibles)		(5.700)	(7.865)
(Otros)		-	(43)
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	44	4.414	4.508
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados		-	-
Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	45	(180.265)	(155.434)
<b>D) GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>		<b>755.690</b>	<b>920.113</b>
(Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas)	26.3	(213.401)	(222.662)
<b>E) GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>		<b>542.289</b>	<b>697.451</b>
Ganancias o (-) pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	18.5	-	6.047
<b>F) RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<b>542.289</b>	<b>703.498</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios	24	853	288
Resultado atribuido a la entidad dominante		541.436	703.210
<b>BENEFICIO POR ACCIÓN</b>			
Básico	5	0,16	0,22
Diluido	5	0,16	0,22

Las Notas 1 a 46 y los Anexos I a XIII adjuntos forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2019.

(\*) La cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2018, se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Véase Nota 1.5.

<b>BANKIA, S.A. Y ENTIDADES DEPENDIENTES QUE FORMAN EL GRUPO BANKIA</b>		
<b>Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidado correspondientes a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018</b>		
(en miles de euros)	<b>2019</b>	<b>2018 (*)</b>
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>542.289</b>	<b>703.498</b>
<b>Otro resultado global</b>	<b>32.674</b>	<b>(390.355)</b>
<b>Elementos que no se reclasificarán en resultados</b>	<b>2.606</b>	<b>(18.641)</b>
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	5.881	(26.893)
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	(13.353)	-
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	1.036	(5.531)
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	9.714	8.164
Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas de instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, netas	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (elemento cubierto)	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (instrumento de cobertura)	-	-
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	(672)	5.619
<b>Elementos que pueden reclasificarse en resultados</b>	<b>30.068</b>	<b>(371.714)</b>
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz]	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Conversión de divisas	257	608
Ganancias o (-) pérdidas por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	257	608
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Coberturas de flujos de efectivo [parte eficaz]	(8.153)	11.234
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(8.153)	11.234
Transferido a resultados	-	-
Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global	28.037	(534.710)
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	241.175	(136.676)
Transferido a resultados	(213.138)	(398.034)
Otras reclasificaciones	-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	(7.406)	7.697
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(7.406)	7.697
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas	22.704	(11.343)
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en ganancias o (-) pérdidas	(5.371)	154.800
<b>Resultado global total del ejercicio</b>	<b>574.963</b>	<b>313.143</b>
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	979	617
Atribuible a los propietarios de la dominante	573.984	312.526

Las Notas 1 a 46 y los Anexos I a XIII adjuntos forman parte integrante del estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado del ejercicio 2019.

(\*) El estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado del ejercicio 2018, se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Véase Nota 1.5.

**BANKIA, S.A. Y ENTIDADES DEPENDIENTES QUE FORMAN EL GRUPO BANKIA**

**Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019**

(en miles de euros)

Fuentes de los cambios en el patrimonio neto	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Intereses minoritarios		Total
												Otro resultado global acumulado	Otros elementos	
<b>Saldo de apertura al 31/12/2018 [antes de la reexpresión]</b>	<b>3.084.963</b>	<b>619.154</b>	-	-	-	-	<b>8.718.830</b>	<b>(96.646)</b>	<b>703.210</b>	-	<b>147.454</b>	<b>1.318</b>	<b>11.156</b>	<b>13.189.439</b>
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de apertura [periodo corriente]</b>	<b>3.084.963</b>	<b>619.154</b>	-	-	-	-	<b>8.718.830</b>	<b>(96.646)</b>	<b>703.210</b>	-	<b>147.454</b>	<b>1.318</b>	<b>11.156</b>	<b>13.189.439</b>
<b>Resultado global total del ejercicio</b>					-	-	-		<b>541.436</b>		<b>32.548</b>	<b>126</b>	<b>853</b>	<b>574.963</b>
Otras variaciones del patrimonio neto	(15.441)	-	-	-	-	-	243.171	46.303	(703.210)	-	-	-	(128)	(429.305)
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital	(15.441)	-	-	-	-	-	(34.559)	50.000	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	(353.515)	-	-	-	-	-	-	(353.515)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	(64.971)	-	-	-	-	-	(64.971)
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	(12.143)	61.274	-	-	-	-	-	49.131
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	703.210	-	(703.210)	-	-	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	(59.822)	-	-	-	-	-	(128)	(59.950)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de cierre al 31/12/2019 [periodo corriente]</b>	<b>3.069.522</b>	<b>619.154</b>	-	-	-	-	<b>8.962.001</b>	<b>(50.343)</b>	<b>541.436</b>	-	<b>180.002</b>	<b>1.444</b>	<b>11.881</b>	<b>13.335.097</b>

Las Notas 1 a 46 y los Anexos I a XIII adjuntos forman parte integrante del estado de cambios en el patrimonio neto consolidado del ejercicio 2019.

**BANKIA CUENTAS ANUALES 2019 GRUPO BANKIA**
**BANKIA, S.A. Y ENTIDADES DEPENDIENTES QUE FORMAN EL GRUPO BANKIA**
**Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 (\*)**

(en miles de euros)

Fuentes de los cambios en el patrimonio neto	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado atribuible a los propietarios de la dominante	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Intereses minoritarios		Total
												Otro resultado global acumulado	Otros elementos	
<b>Saldo de apertura al 31/12/2017 [antes de la reexpresión]</b>	<b>3.084.963</b>	<b>619.154</b>	-	-	-	-	<b>9.093.630</b>	<b>(79.837)</b>	<b>504.513</b>	-	<b>365.780</b>	<b>989</b>	<b>23.902</b>	<b>13.613.094</b>
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables (**)	-	-	-	-	-	-	(487.047)	-	-	-	172.358	-	-	(314.689)
<b>Saldo de apertura [periodo corriente]</b>	<b>3.084.963</b>	<b>619.154</b>	-	-	-	-	<b>8.606.583</b>	<b>(79.837)</b>	<b>504.513</b>	-	<b>538.138</b>	<b>989</b>	<b>23.902</b>	<b>13.298.405</b>
<b>Resultado global total del ejercicio</b>					-	-	-		<b>703.210</b>		<b>(390.684)</b>	<b>329</b>	<b>288</b>	<b>313.143</b>
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	112.247	(16.809)	(504.513)	-	-	-	(13.034)	(422.109)
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	(338.015)	-	-	-	-	-	-	(338.015)
Compra de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	(122.241)	-	-	-	-	-	(122.241)
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	(6.429)	105.432	-	-	-	-	-	99.003
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	504.513	-	(504.513)	-	-	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	(47.822)	-	-	-	-	-	(13.034)	(60.856)
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de cierre al 31/12/2018 [periodo corriente]</b>	<b>3.084.963</b>	<b>619.154</b>	-	-	-	-	<b>8.718.830</b>	<b>(96.646)</b>	<b>703.210</b>	-	<b>147.454</b>	<b>1.318</b>	<b>11.156</b>	<b>13.189.439</b>

(\*) El estado de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio 2018, se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos. Véase Nota 1.5.

(\*\*) Primera aplicación de la NIIF 9. Véanse cuentas anuales consolidadas de Grupo Bankia del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018.

<b>BANKIA, S.A. Y ENTIDADES DEPENDIENTES QUE FORMAN EL GRUPO BANKIA</b>		
<b>Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018</b>		
(en miles de euros)	<b>2019</b>	<b>2018 (*)</b>
<b>A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>7.447.535</b>	<b>1.394.580</b>
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>542.289</b>	<b>703.498</b>
<b>Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación</b>	<b>722.019</b>	<b>501.737</b>
Amortización	200.952	173.911
Otros ajustes	521.067	327.826
<b>Aumento/disminución neto de los activos de explotación</b>	<b>3.724.907</b>	<b>5.505.835</b>
Activos financieros mantenidos para negociar	113.295	(687.523)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	(24.502)	(1.281)
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	3.905.283	8.247.718
Activos financieros a coste amortizado	408.583	(397.819)
Otros activos de explotación	(677.752)	(1.655.260)
<b>Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación</b>	<b>2.315.570</b>	<b>(5.547.119)</b>
Pasivos financieros mantenidos para negociar	207.286	(221.348)
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	2.493.225	(5.625.310)
Otros pasivos de explotación	(384.941)	299.539
<b>Cobros/Pagos por impuesto sobre las ganancias</b>	<b>142.750</b>	<b>230.629</b>
<b>B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	<b>1.195.425</b>	<b>620.244</b>
<b>Pagos</b>	<b>(227.931)</b>	<b>(389.335)</b>
Activos tangibles	(63.794)	(16.789)
Activos intangibles	(163.373)	(123.312)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	(17)	(5.276)
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	(3)	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	(744)	(243.958)
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	-	-
<b>Cobros</b>	<b>1.423.356</b>	<b>1.009.579</b>
Activos tangibles	40.445	29.417
Activos intangibles	-	-
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	54.594	138.977
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	1.153	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	1.327.164	841.185
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	-	-
<b>C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>	<b>(193.875)</b>	<b>(1.764.935)</b>
<b>Pagos</b>	<b>(4.378.006)</b>	<b>(2.863.938)</b>
Dividendos	(353.515)	(338.015)
Pasivos subordinados	(1.006.860)	-
Amortización de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	(64.971)	(122.241)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	(2.952.660)	(2.403.682)
<b>Cobros</b>	<b>4.184.131</b>	<b>1.099.003</b>
Pasivos subordinados	1.000.000	500.000
Emisión de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio	49.131	99.003
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	3.135.000	500.000
<b>D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>E) AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)</b>	<b>8.449.085</b>	<b>249.889</b>
<b>F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERÍODO</b>	<b>4.753.800</b>	<b>4.503.911</b>
<b>G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERÍODO</b>	<b>13.202.885</b>	<b>4.753.800</b>
<b>PRO-MEMORIA</b>		
<b>COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERÍODO</b>		
Efectivo	951.826	929.837
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales	11.672.642	3.309.613
Otros activos financieros	578.417	514.350
Menos: descubiertos bancarios reintegrables a la vista	-	-
<b>Total efectivo y equivalentes al final del periodo</b>	<b>13.202.885</b>	<b>4.753.800</b>
Del cual: en poder de entidades del Grupo pero no disponible por el Grupo	-	-

Las Notas 1 a 46 y los Anexos I a XIII adjuntos forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2019.

(\*) El estado de flujos de efectivo consolidado del ejercicio 2018, se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Véase Nota 1.5.

## BANKIA, S.A. Y ENTIDADES DEPENDIENTES QUE FORMAN EL GRUPO BANKIA

### MEMORIA DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO ANUAL FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

#### **(1) Naturaleza del Grupo, constitución de Bankia, marco normativo aplicado en la elaboración de las cuentas anuales consolidadas y otra información**

##### **(1.1) Naturaleza del Grupo**

Bankia, S.A. (en adelante, el “Banco” o “Bankia” o la “Entidad”) es una entidad de derecho privado sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias que operan en España. Su domicilio social se encuentra situado en la calle Pintor Sorolla, número 8, de Valencia. A 31 de diciembre de 2019 el Banco dispone de una red de 2.275 oficinas. En el domicilio social de Bankia y en su página web ([www.bankia.com](http://www.bankia.com)) se pueden consultar sus estatutos sociales junto con otra información legal relevante.

Los estatutos de Bankia establecen las actividades que podrá llevar a cabo, las cuales corresponden a las actividades típicas de las entidades de crédito y, en particular, se ajustan a lo requerido por la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Bankia es la entidad cabecera de un grupo económico (en adelante, el “Grupo” o “Grupo Bankia”) que, al 31 de diciembre de 2019, cuenta con un perímetro de consolidación en el que se incluyen 48 sociedades entre entidades dependientes, negocios conjuntos y asociadas, que se dedican a actividades diversas, entre las que se encuentran, entre otras, las de seguros, gestión de activos, prestación de financiación, servicios y la gestión de activos inmobiliarios. En los Anexos II, III y IV se presenta el detalle de las entidades que forman el perímetro de consolidación del Grupo Bankia al 31 de diciembre de 2019 (entidades dependientes controladas por el Banco, negocios conjuntos y entidades asociadas sobre las que Bankia ejerce, directa o indirectamente, influencia significativa respectivamente, distinguiéndose, asimismo, aquellas que han sido clasificadas como “Activos no corrientes en venta”), indicándose el porcentaje de los derechos de voto que Bankia posee de cada una de ellas.

El principal accionista de Bankia es BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. (en adelante “BFA”), que, al cierre del ejercicio 2019, mantiene una participación del 61,80% (62,25% considerando el efecto de autocartera) de su capital social. Por tanto, adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, Bankia, a su vez, es una entidad dependiente y perteneciente al Grupo BFA, Tenedora de Acciones (en adelante “Grupo BFA”).

Estas cuentas anuales consolidadas del Grupo Bankia correspondientes al ejercicio 2019 han sido formuladas por los Administradores de Bankia, en la reunión de su Consejo de Administración celebrada el día 21 de febrero de 2020. Estas cuentas anuales están pendientes de aprobación por la Junta General de Accionistas de Bankia. No obstante, el Consejo de Administración del Banco entiende que dichas Cuentas Anuales serán aprobadas sin cambios significativos. Las cuentas anuales consolidadas del Grupo Bankia correspondientes al ejercicio 2018 fueron aprobadas por la Junta General de Accionistas de Bankia celebrada el 22 de marzo de 2019.

En el Anexo I se presentan el balance de situación al 31 de diciembre de 2019, así como la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de ingresos y gastos reconocidos, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo del Banco correspondientes al ejercicio anual finalizado en dicha fecha, así como información, exclusivamente a efectos comparativos, referida al ejercicio 2018.

##### **(1.2) Constitución del Grupo**

El Grupo tiene su origen en julio 2010, con la integración de siete cajas de ahorros –Caja Madrid, Bancaja, Caja Canarias, Caja Ávila, Caixa Laietana, Caja Segovia y Caja Rioja– en forma de un Sistema Institucional de Protección (SIP), bajo el cual el nuevo grupo resultante integraba su organización y gestión, actuando como una única entidad a efectos contables y regulatorios. En diciembre de 2010 se creó BFA y, dependiente de esta entidad se constituyó posteriormente Bankia, entidad resultante de la fusión de las siete cajas indicadas.

Durante 2012 se materializaron, entre otras, diversas acciones de gestión del capital y de percepción de ayudas públicas convirtiéndose el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) en el accionista único de BFA. Con posterioridad, el 28 de noviembre de 2012, el Grupo BFA–Bankia recibió la aprobación de la Comisión Europea, del Banco de España y del FROB al Plan de Reestructuración de la Entidad para el periodo 2012-2017. A 31 de diciembre de 2017 el Grupo concluyó la realización de las medidas y compromisos que contemplaba el citado Plan de Reestructuración.

En diciembre de 2017 Bankia acometió la fusión por absorción de Banco Mare Nostrum, S.A. (en adelante, “BMN”), entidad con origen en 2010 resultado de la integración de cuatro cajas de ahorro –Cajamurcia, Cajagranada, Sa Nostra y Caixa Penedès– y cuyo accionista único era el FROB, fruto de las acciones de gestión del capital y de percepción de ayudas públicas, entre otras, realizadas en 2012 y 2013, en el marco de su Plan de Reestructuración aprobado por la Comisión Europea, el Banco de España y el FROB en diciembre de 2012.

A través del Real Decreto-ley 4/2016, de 2 de diciembre, de medidas urgentes en materia financiera, se extendió de cinco a siete años el plazo de desinversión del FROB en Bankia, estableciendo asimismo la posibilidad de nuevas prórrogas previo acuerdo de

Consejo de Ministros. Con fecha 21 de diciembre de 2018, el Consejo de Ministros aprobó ampliar dos años adicionales el plazo de desinversión en Bankia para su privatización, hasta diciembre de 2021, con la finalidad de favorecer la utilización más eficiente de los recursos públicos maximizando la recuperación de ayudas, permitiendo al FROB ejecutar su estrategia de desinversión con más flexibilidad para encontrar las condiciones propicias en los mercados de capitales.

Con fecha 25 de enero de 2019, se ha hecho público el acuerdo suscrito entre el FROB, BFA y Bankia, relativo a la gestión de la participación indirecta de FROB, a través de BFA Tenedora de Acciones S.A.U, en Bankia, S.A. Conforme a la normativa aplicable, esa gestión se orienta a favorecer la recuperación de las ayudas otorgadas, asegurando la utilización más eficiente de los recursos públicos y velando por la estabilidad del sistema financiero.

Tras la culminación de todos los planes de resolución y reestructuración de las entidades que recibieron apoyo financiero público del FROB y la desinversión de todas las participaciones públicas salvo la correspondiente al Grupo BFA-Bankia, se ha procedido a actualizar la política correspondiente del FROB (artículo 54.7 de la Ley 11/2015). Esta adaptación da continuidad a la forma de gestionar la participación en el Grupo BFA-Bankia, basada en el seguimiento responsable e informado de la participación, la no intervención en la administración de la entidad de crédito, responsabilidad que ejercen con independencia sus administradores, y el fomento de las buenas prácticas en el mercado de valores.

### **(1.3) Marco normativo aplicado en la elaboración de las cuentas anuales consolidadas**

De acuerdo con el Reglamento (CE) nº 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo del 19 de julio de 2002, todas las sociedades que se rigen por el Derecho de un estado miembro de la Unión Europea, y cuyos títulos valores coticen en un mercado regulado de alguno de los Estados que la conforman, deberán presentar sus cuentas anuales consolidadas correspondientes a los ejercicios que se iniciaron a partir del 1 de enero de 2005 conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea que hayan sido previamente aprobadas por la Unión Europea (“NIIF-UE”).

En este sentido, las cuentas anuales consolidadas del Grupo Bankia correspondientes al ejercicio 2019 se presentan de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea y teniendo en consideración lo dispuesto en la Circular 4/2017, de Banco de España, de 27 de noviembre, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada y modelos de estados financieros (la “Circular 4/2017”) y sus posteriores modificaciones, que constituyen el desarrollo y adaptación al sector de entidades de crédito españolas de las Normas Internacionales de Información Financiera aprobadas por la Unión Europea.

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2019 se han elaborado teniendo en consideración la totalidad de los principios y normas contables y los criterios de valoración de aplicación obligatoria aplicables de manera que muestran, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Bankia, S.A. y de las entidades dependientes que forman el Grupo Bankia al 31 de diciembre de 2019, así como de los resultados consolidados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación mencionado anteriormente y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo Bankia se han elaborado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por Bankia y por las restantes entidades integradas en el Grupo. No obstante, y dado que los principios contables y criterios de valoración aplicados en la preparación de dichas cuentas anuales consolidadas pueden diferir de los utilizados por alguna de las entidades integradas en el mismo, en el proceso de consolidación se han introducido los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios, así como para adecuarlos a las NIIF-UE aplicadas por el Banco.

En la Nota 2 se resumen los principios y políticas contables y criterios de valoración más significativos aplicados en la preparación de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2019.

#### **(1.3.1) Principales cambios normativos acaecidos en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019**

##### **A) Nuevas normas, modificaciones e interpretaciones de aplicación obligatoria en el ejercicio natural que comenzó el 1 de enero de 2019, aprobadas por la Unión Europea**

A continuación, se presentan las principales normas, modificaciones o interpretaciones adoptadas por la Unión Europea de aplicación obligatoria en el ejercicio anual comenzado el 1 de enero de 2019 y que, por tanto, han sido aplicadas en la elaboración de estas cuentas anuales consolidadas:

###### **- NIIF 16: “Arrendamientos”**

*[Entrada en vigor en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2019, con aplicación anticipada permitida para las entidades que apliquen también la NIIF 15]*

En mayo de 2017 el IASB emitió la NIIF 16, siendo adoptada por la Unión Europea mediante el Reglamento (UE) 2017/1986 de 31 de octubre de 2017, e implica modificaciones a la NIIF 1, NIIF 3, NIIF 4, NIIF 7, NIIF 9, NIIF 13 y NIIF 15, NIC 1, NIC 2, NIC 7, NIC 12, NIC 16, NIC 21, NIC 23, NIC 32, NIC 37, NIC 38, NIC 39, NIC 40 y NIC 41, CINIIF 1 y CINIIF 12, y SIC 29 y SIC 32, así como la derogación de la NIC 17, CINIIF 4, SIC 15 y SIC 27.

Su objetivo es establecer los principios de reconocimiento, medición, presentación y desglose de arrendamientos. La norma, mantiene en esencia el tratamiento para los arrendadores recogido en la NIC 17 a través del modelo dual, distinguiendo entre arrendamiento financiero y arrendamiento operativo.

Para los arrendatarios, la NIIF 16 elimina el modelo de contabilidad dual y desarrolla un modelo único por el cual deben registrarse en el balance la mayoría de los arrendamientos de manera similar a los arrendamientos financieros bajo NIC 17. En el momento inicial, el arrendatario registra un pasivo por los pagos comprometidos y un activo por el derecho de uso del bien subyacente durante el plazo del arrendamiento. Asimismo, es necesario registrar de manera separada un gasto por intereses por el pasivo asociado al arrendamiento y un gasto por amortización por el derecho de uso del activo subyacente. La norma incluye dos exenciones para los arrendatarios: arrendamientos a corto plazo y arrendamientos en los que el activo subyacente sea de escaso valor.

La NIIF 16 requiere una evaluación para valorar de nuevo el pasivo por arrendamiento a fin de reflejar los cambios en los pagos después de la fecha de comienzo como consecuencia de ciertos eventos, tales como el cambio en el plazo o en un índice de actualización de los pagos, entre otros. Por lo general, la remediación del pasivo se reconoce como un ajuste al derecho de uso del activo subyacente.

#### Primera aplicación por el Grupo

El Grupo ha optado por aplicar la NIIF 16 a sus arrendamientos en los que es arrendatario, de forma retroactiva, reconociendo el efecto acumulado de la aplicación inicial de la norma como un ajuste del saldo de apertura de las reservas en la fecha de aplicación inicial, no reexpresando la información comparativa, conforme a las opciones permitidas por la norma.

De esta forma, para aquellos arrendamientos previamente clasificados como financieros de acuerdo con la normativa anterior, los importes en libros del activo por derecho de uso y del pasivo por arrendamiento a 1 de enero de 2019 son iguales, respectivamente, a los importes en libros del activo por arrendamiento y del pasivo por arrendamiento a 31 de diciembre de 2018, valorados de acuerdo con los criterios de la normativa anterior. Con posterioridad, el activo por derecho de uso y el pasivo por arrendamiento se contabiliza de acuerdo con los nuevos criterios para arrendamientos introducidos por la NIIF 16.

En este sentido, para aquellos arrendamientos previamente clasificados como operativos de acuerdo con la normativa anterior, han sido reconocidos a 1 de enero de 2019:

- Un pasivo por arrendamiento, que se valora por el valor actual de los pagos por arrendamiento restantes, descontados al tipo de financiación adicional en dicha fecha.
- Un activo por derecho de uso, que se valora por un importe igual al del pasivo por arrendamiento reconocido de acuerdo con lo indicado en el párrafo anterior, ajustado por el importe de cualquier pago anticipado o devengado en relación con el arrendamiento y reconocido en el balance de situación consolidado a 31 de diciembre de 2018.

Asimismo, el Grupo aplica la norma a contratos que de acuerdo con los preceptos de la NIC 17 y CINIIF 4, fueron identificados como arrendamientos y hace uso de la opción contemplada en la norma de aplicar las exenciones para los arrendamientos a corto plazo y en los que el activo subyacente es de escaso valor.

El impacto de primera aplicación de la NIIF 16 a 1 de enero de 2019, ha supuesto incrementar el epígrafe “Pasivos financieros a coste amortizado – Otros pasivos financieros” (Nota 19) en un importe aproximado de 616 millones de euros, así como el epígrafe “Activos tangibles – Inmovilizado material” (Nota 15.1), en el mismo importe. Adicionalmente, los resultados generados durante el ejercicio por los contratos de activos materiales adquiridos en arrendamiento han ascendido a 61.597 y 12.810 miles de euros, comprendidos en los epígrafes de “Amortización” y “Gastos por intereses” respectivamente, de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2019 (véanse Notas 15 y 30).

Conforme se ha indicado anteriormente, de acuerdo con las disposiciones transitorias recogidas en la NIIF 16, el Grupo optó por no reexpresar la información comparativa, de manera que los principios, políticas contables y criterios de valoración recogidos en la Nota 2 de las cuentas anuales consolidadas auditadas del Grupo Bankia correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018, son aplicables a la información comparativa comprendida en las presentes cuentas anuales consolidadas.

#### - **Modificaciones a la NIC 28: “Inversiones en entidades asociadas y en negocios conjuntos”**

*[Entrada en vigor en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2019, con aplicación anticipada permitida]*

Su objetivo es aclarar que una entidad aplica la NIIF 9 “Instrumentos Financieros” a las inversiones a largo plazo en asociadas o negocios conjuntos a las que no se aplica el método de puesta en equivalencia, pero que, en esencia, forme parte de su inversión neta. La modificación implica aplicar el modelo de la pérdida de crédito esperada de la NIIF 9 a dichas inversiones.

La aplicación de la NIIF 9 implica que la Entidad no tendrá en cuenta cualquier pérdida de la asociada o del negocio conjunto, o cualquier pérdida por deterioro de la inversión neta, que se haya registrado como ajuste a la inversión neta en la asociada o en el negocio conjunto por aplicación de la NIC 28 “Inversiones en entidades asociadas y en negocios conjuntos”.

La norma anteriormente descrita, no ha tenido impacto relevante en las presentes cuentas anuales consolidadas ni en sus desgloses.

- **Proyecto anual de “Mejoras a las NIIF” (ciclo 2015-2017)**

*[Entrada en vigor en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2019, con aplicación anticipada permitida]*

Las mejoras incluidas en este ciclo afectan a las siguientes normas:

- NIIF 3 “Combinaciones de negocios”: aclaraciones sobre la contabilización de adquisiciones de participaciones en operaciones conjuntas. Se deben aplicar los requerimientos de las combinaciones de negocios realizadas por etapas, valorando nuevamente el valor razonable de las participaciones mantenidas previamente en los activos y pasivos de la operación conjunta. La Entidad que adquiere la participación valora de nuevo la totalidad de su participación previa en la operación conjunta.
- NIIF 11 “Acuerdos conjuntos”: aclaraciones sobre la contabilización de adquisiciones de participaciones en operaciones conjuntas. La Entidad que participa, pero no tiene control, en una operación conjunta, y obtiene el control conjunto de esa operación conjunta, que es un negocio de acuerdo con la NIIF 3 “Combinaciones de negocios”, no debe valorar nuevamente el valor razonable de las participaciones mantenidas previamente en los activos y pasivos de la operación conjunta.
- NIC 12 “Impuesto sobre las ganancias”: reconocimiento de las consecuencias de los pagos de instrumentos financieros clasificados en patrimonio. Se deben reconocer las consecuencias fiscales de un dividendo en resultados, en otro resultado global o en patrimonio neto, en función de cómo se reconocieron las transacciones o sucesos pasados que generaron un beneficio distribuible.
- NIC 23 “Costes por intereses”: costes de préstamos susceptibles de capitalización. Se pueden considerar parte de los costes por intereses generales, cualquier coste por intereses originalmente incurrido para desarrollar un activo cualificado cuando, sustancialmente, todas las actividades necesarias para preparar el activo para su uso o venta, se han completado.

Las normas anteriormente descritas no han tenido impacto relevante en las presentes cuentas anuales consolidadas ni en sus desgloses.

- **Modificaciones a la NIC 19: “Retribuciones a los empleados”**

*[Entrada en vigor en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2019, con aplicación anticipada permitida]*

La NIC 19 establece la forma en que las entidades deben tratar contablemente los cambios en los planes de prestación definida, requiriendo la remediación del valor actual de las obligaciones asumidas y del valor razonable de los activos afectos al plan. Como consecuencia de esta remediación, se establece el uso de asunciones actualizadas para determinar el coste de los servicios del ejercicio corriente y del interés neto sobre el pasivo o activo neto por prestaciones definidas resultante tras el cambio del plan.

La norma anteriormente descrita no ha tenido impacto relevante en las presentes cuentas anuales consolidadas ni en sus desgloses.

- **Modificaciones a la NIIF 9: “Instrumentos financieros”**

*[Entrada en vigor en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2019, con aplicación anticipada permitida]*

Su objetivo es permitir registrar determinados activos financieros amortizables anticipadamente con compensación negativa, a coste amortizado o a valor razonable con cambios en patrimonio neto, en lugar de a valor razonable con cambios en resultados.

Dicha norma fue aplicada de forma anticipada por el Grupo, a 1 de enero de 2018, junto con los cambios derivados de la primera aplicación de la NIIF 9 – “Instrumentos financieros”.

- **Interpretación CINIIF 23: “Incertidumbre sobre tratamientos del impuesto sobre las ganancias”**

*[Entrada en vigor en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2019, con aplicación anticipada permitida]*

Esta interpretación aclara cómo aplicar los requisitos de reconocimiento y medición en la NIC 12, cuando existe incertidumbre sobre el impuesto sobre las ganancias. En tal circunstancia, la entidad reconocerá y medirá sus activos o pasivos fiscales, corrientes o diferidos, aplicando los requisitos de la NIC 12, sobre la base de ganancias imponibles (pérdidas fiscales), bases imponibles, pérdidas fiscales no utilizadas, créditos fiscales no utilizados y tasas aplicadas, aplicando esta interpretación.

La norma anteriormente descrita no ha tenido impacto relevante en las presentes cuentas anuales consolidadas ni en sus desgloses.

**B) Nuevas normas, modificaciones e interpretaciones de aplicación obligatoria en ejercicios posteriores al ejercicio natural que comenzó el 1 de enero de 2019, aprobadas por la Unión Europea**

A continuación, se presentan las principales normas, modificaciones o interpretaciones emitidas por el International Accounting Standard Board (“IASB”) y aprobadas por la Unión Europea de aplicación obligatoria en ejercicios posteriores al ejercicio natural que comenzó el 1 de enero de 2019 y que, por tanto, no han sido aplicadas en la elaboración de estas cuentas anuales consolidadas:

- **Modificaciones en el Marco Conceptual de las NIIF**

*[Entrará en vigor en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2020]*

La revisión del marco conceptual incluye definiciones revisadas de activo y pasivo, así como una nueva guía para su medición, baja en cuentas, presentación y desglose.

- **Modificaciones a la NIC 1 “Presentación de los estados financieros” y NIC 8 “Políticas contables, cambios en estimaciones”**

*[Entrará en vigor en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2020]*

Introduce modificaciones para alinear la definición de materialidad con la contenida en el marco conceptual.

- **Modificaciones a la NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7: Reforma al tipo de interés de referencia**

*[Entrará en vigor en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2020, con aplicación anticipada permitida]*

Modificaciones a la NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7 relacionadas con la reforma en curso de los índices de referencia.

En la actualidad, varios reguladores en diferentes jurisdicciones se encuentran en proceso de reforma de los índices que se toman como referencia del interés al que se contratan múltiples operaciones financieras en diferentes plazos y divisas entre los distintos participantes del mercado financiero.

Estos índices de referencia serán sustituidos por otros tipos libres de riesgo alternativos basados en transacciones reales.

La reforma de los tipos de interés de referencia podría dar lugar a que determinados requisitos que deben reunir las relaciones de cobertura pudieran dejar de cumplirse, lo que podría ocasionar la interrupción de las relaciones de cobertura que las entidades tuvieran designadas a la fecha de referencia.

Por este motivo, el IASB inició un proyecto de modificación de las normas contables, encaminado a evitar la interrupción de las coberturas afectadas, que es abordado en dos fases:

- Fase 1 (finalizada y adoptada por la UE): modificaciones necesarias durante el periodo anterior a la sustitución completa de los índices de referencia.
- Fase 2 (en curso): modificaciones necesarias una vez que se modifiquen o reemplacen de forma definitiva los tipos vigentes.

Las modificaciones de la fase 1 incluyen ciertas excepciones temporales a la aplicación general de las normas (NIC 39 y NIIF 9), así como requerimientos de desgloses adicionales (NIIF 7) en caso de hacer uso de estas excepciones temporales. Estas modificaciones afectan a las relaciones de cobertura que se vean directamente impactadas por la reforma de los tipos de interés de referencia actualmente en marcha. Se entiende que las relaciones de cobertura se ven directamente afectadas por la reforma si esta genera incertidumbre relativa al momento y/o la cuantía de los flujos de efectivo que están referenciados al tipo de interés de referencia en cuestión, tanto del elemento cubierto como del instrumento de cobertura.

Las excepciones temporales dejarán de aplicar una vez que se reúnan ciertas condiciones. Entre ellas se encuentra que desaparezca la incertidumbre derivada de la reforma de los tipos de interés de referencia con respecto al calendario y el importe de los flujos de efectivo basados en el tipo de interés de referencia, o cuando la relación de cobertura es interrumpida.

En relación a la implementación de los cambios que emanan directamente de la reforma de los tipos de interés de referencia, el Grupo ha creado un grupo de trabajo multidisciplinar con integrantes de las Direcciones de Riesgos, Sistemas, Legal, Negocio, Cumplimiento Normativo, entre otras, encaminado a gestionar la transición de los contratos que se podrían ver afectados. El proyecto está dirigido por la Dirección Financiera, que regularmente reporta a los órganos de gobierno del Grupo sobre la evolución de la implementación.

**C) Nuevas normas, modificaciones e interpretaciones de aplicación obligatoria en ejercicios posteriores al ejercicio natural que comenzó el 1 de enero de 2019, pendientes de aprobación por la Unión Europea**

- **NIIF 17: “Contratos de seguros”**

*[Entrará en vigor en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2022, con aplicación anticipada permitida]*

La NIIF 17 establece los principios de registro, valoración, presentación y desglose de los contratos de seguros. Su objetivo es asegurar que una entidad proporciona información relevante que represente fielmente dichos contratos. Esta información

proporciona una base para evaluar el efecto que los contratos de seguros tienen en la posición financiera de la entidad, el desempeño financiero y los flujos de efectivo. La NIIF 17 reemplaza a la NIIF 4 sobre contratos de seguro.

- **Modificaciones a la NIIF 3: “Combinaciones de negocios”**

*[Entrará en vigor en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2020]*

Introduce clarificaciones a la definición de negocios.

- **Modificaciones a la NIC 1: “Presentación de estados financieros”**

*[Entrará en vigor en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2022]*

Introduce aclaraciones sobre los requerimientos que hay que aplicar en la clasificación de los pasivos como corrientes o no corrientes.

**(1.4) Responsabilidad de la información y estimaciones realizadas**

La información contenida en estas cuentas anuales consolidadas es responsabilidad de los Administradores de Bankia.

En las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 se han utilizado estimaciones para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Básicamente, estas estimaciones se refieren a:

- El valor razonable de determinados activos y pasivos financieros y no financieros (véanse Notas 2.2 y 2.20).
- Las pérdidas por deterioro y la clasificación por niveles de determinados activos de naturaleza financiera, considerando el valor de las garantías recibidas, y no financiera (inmobiliaria, fundamentalmente), así como de los pasivos contingentes (véanse Notas 2.9, 2.15, 2.16, 2.17 y 2.20).
- La clasificación de los activos financieros, en el contexto de la evaluación para determinar que los flujos de efectivo contractuales son únicamente pagos de principal y de intereses sobre el importe del principal pendiente (véase Nota 2.2.4).
- Las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo y otros compromisos a largo plazo (véase Nota 2.13).
- La estimación de los costes de venta y del valor recuperable de los activos no corrientes en venta, inversiones inmobiliarias y existencias en función de su naturaleza, estado de uso y finalidad a la que sean destinados, y que hayan sido adquiridos por el Grupo como pago de deudas, con independencia de la forma jurídica en que sean adquiridos (véanse Notas 2.15, 2.17 y 2.20).
- La recuperabilidad de los impuestos diferidos deudores contabilizados (véanse Notas 2.14 y 26).
- La vida útil, el valor del derecho de uso y el valor recuperable de los activos tangibles e intangibles (véanse Notas 2.15 y 2.16).
- Las hipótesis empleadas para cuantificar ciertas provisiones y la probabilidad de manifestación de determinados quebrantos a los que se encuentra expuesto el Grupo por su actividad (véanse Notas 2.18 y 20).

A pesar de que estas estimaciones se realizaron en función de la mejor información disponible al 31 de diciembre de 2019 y a la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas sobre los hechos analizados, es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarlas (al alza o a la baja) en próximos ejercicios; lo que se haría, conforme a la normativa aplicable, de forma prospectiva reconociendo los efectos del cambio de estimación en la correspondiente cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios futuros afectados.

**(1.5) Información comparativa**

Conforme a lo exigido por la normativa vigente, la información contenida en las cuentas anuales consolidadas referida al ejercicio 2018 se presenta, exclusivamente, a efectos comparativos con la información relativa al ejercicio 2019 y, por consiguiente, no constituye las cuentas anuales consolidadas del Grupo del ejercicio 2018.

Conforme se indica en la Nota 1.3, con fecha 1 de enero ha entrado en vigor la NIIF 16, habiendo optado el Grupo por su aplicación a los arrendamientos en los que es arrendatario, de forma retroactiva, reconociendo el efecto acumulado de la aplicación inicial de la norma como un ajuste del saldo de apertura de las reservas en la fecha de aplicación inicial, no reexpresando la información comparativa, conforme a las opciones permitidas por la norma, lo que debe ser tenido en consideración al comparar la información referida al 31 de diciembre de 2018, con la contenida en las presentes cuentas anuales consolidadas correspondiente al 31 de diciembre de 2019.

**(1.6) Contratos de agencia**

La relación de los Agentes del Grupo, al 31 de diciembre de 2019, que cumplen con lo establecido en el artículo 21 del Real Decreto 84/2015 de 13 de febrero, está detallada en el Anexo XI adjunto.

**(1.7) Participaciones en el capital de entidades de crédito**

Al 31 de diciembre de 2019, las participaciones del Grupo en el capital de otras entidades de crédito, nacionales o extranjeras, iguales o superiores al 5% de su capital o sus derechos de voto, figuran detalladas en los Anexos II, III y IV.

El detalle de las participaciones de otras entidades de crédito ajenas al Grupo, nacionales o extranjeras, superior al 5% del capital o los derechos de voto de entidades de crédito que forman parte del Grupo es, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el siguiente:

Entidad que participa en el capital	Entidad en cuyo capital se mantiene la participación	Porcentaje de participación
Banco Popular de Ahorro de Cuba	Corporación Financiera Habana, S.A., en Liquidación	40,00%

**(1.8) Impacto medioambiental**

Dadas las actividades a las que se dedica el Grupo (véase Nota 1.1), el mismo 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 del Grupo. Por este motivo, no se incluyen desgloses específicos en la presente memoria respecto a información de cuestiones medioambientales.

**(1.9) Coeficiente de Reservas Mínimas**

Al 31 de diciembre de 2019, así como a lo largo del ejercicio 2019, el Grupo ha cumplido con los mínimos exigidos por la normativa española aplicable a este respecto.

**(1.10) Fondo de Garantía de Depósitos y Fondo Único de Resolución**

El Banco está integrado en el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito (en adelante, "FGDEC"), creado por el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre y que tiene como objeto garantizar los depósitos en dinero y en valores u otros instrumentos financieros constituidos en las entidades de crédito, con el límite de 100.000 euros para los depósitos en dinero o, en el caso de depósitos nominados en otra divisa, su equivalente aplicando los tipos de cambio correspondientes, y de 100.000 euros para los inversores que hayan confiado a una entidad de crédito valores u otros instrumentos financieros. Estas dos garantías que ofrece el Fondo son distintas y compatibles entre sí.

La Comisión Gestora del FGDEC determinó la aportación anual a realizar, al Compartimento de garantía de depósitos fijándola en el 1,8 por mil de la base de cálculo, que, añadido al 2 por mil al Compartimento de garantía de valores, supone que el importe devengado a 31 de diciembre de 2019 ascienda a 167.261 miles de euros (160.384 miles de euros en el ejercicio 2018) y se halla registrado en el capítulo "Otros gastos de explotación" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta (véase Nota 37).

Adicionalmente, el 30 de julio de 2012, la Comisión Rectora del FGDEC acordó la realización de una derrama extraordinaria entre las entidades adscritas al mismo, pagadera por cada entidad mediante diez cuotas anuales iguales que se liquidarán el mismo día en que las entidades adscritas deban pagar sus aportaciones anuales ordinarias en los diez próximos años. La cuota que en cada fecha deba ingresar cada entidad adscrita podrá ser deducida de la aportación anual que, en su caso, satisfaga dicha entidad en la misma fecha, y hasta el importe de esa aportación ordinaria. A estos efectos, al 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018, el Grupo mantiene registrado un pasivo financiero por un importe equivalente al valor presente de los compromisos de pago asumidos y liquidable en los próximos años, por un importe de 99.919 y 125.681 miles de euros, respectivamente, manteniendo simultáneamente, una cuenta activa para registrar su devengo en la cuenta de resultados consolidada a lo largo del periodo de liquidación, por los mismos importes, respectivamente.

Por otro lado, la Directiva 2014/59/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, por la que se estableció un marco para la reestructuración y la resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, impuso a los estados miembros, entre otras medidas, el establecimiento de mecanismos de financiación para garantizar la aplicación efectiva, por parte de la autoridad de resolución, de sus competencias. Con la entrada en vigor el 1 de enero de 2016 del Reglamento (UE) nº 806/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de julio de 2014, la Junta Única de Resolución sustituyó a las Autoridades Nacionales de Resolución en la gestión de los instrumentos de financiación de mecanismos de resolución de entidades de crédito y determinadas empresas de servicios de inversión, en el marco del Mecanismo Único de Resolución, creando, a tal fin, el Fondo Único de Resolución (en adelante "FUR"), como elemento esencial del Mecanismo Único de Resolución (MUR), puesto en marcha con la Directiva 2014/59/UE. Las primeras contribuciones *ex ante* que efectuaron las entidades al FUR fueron las correspondientes al periodo de contribución de 2016.

En el ejercicio 2019, Bankia ha realizado una contribución al FUR por importe de 75.062 miles de euros (71.566 miles de euros en el ejercicio 2018), utilizando Compromisos de Pago Irrevocables por un importe de 11.260 miles de euros (10.735 miles de euros en 2018), registrando el colateral entregado en efectivo en el epígrafe Préstamos y Anticipos, y el importe restante por 63.802 miles de euros (60.831 miles de euros en 2018) en el capítulo "Otros gastos de explotación" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta.

**(1.11) Hechos posteriores**

Con fecha 23 de enero de 2020, Bankia, S.A. ha suscrito con un tercero un contrato para la venta de su participación en Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (“Caser”), por un precio de venta estimado de 166 millones de euros, aproximadamente, sin considerar efectos de la autocartera de Caser, lo que supondrá un impacto positivo estimado en el capital (total solvencia) del Grupo de 12 puntos básicos, quedando la efectividad de la citada compraventa sujeta al cumplimiento de determinadas condiciones suspensivas, tales como la obtención de las autorizaciones regulatorias y de las autoridades de competencia oportunas (véase Nota 1.15).

Desde el 31 de diciembre de 2019, y hasta la formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas, no se han producido otros hechos posteriores significativos adicionales a los incorporados en la presente nota o en otras notas de la memoria consolidada.

**(1.12) Servicio de atención al cliente**

El Banco cuenta con un “Reglamento para la defensa del cliente de Bankia, S.A. y de su Grupo”, aprobado por el Consejo de Administración, que contempla, entre otros aspectos, que el Servicio de Atención al Cliente de Bankia, S.A. atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que le sean presentadas por quienes reciban los servicios financieros de todas las sociedades financieras del Grupo Bankia, al que pertenece el Banco, y a las que se extiende el ámbito de aplicación del mismo (Bankia, S.A. y entidades del Grupo a las que resulta de aplicación lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras).

La información de la actividad de la Dirección de Servicio de Atención al Cliente de Bankia, S.A., al 31 de diciembre de 2019 y 2018, requerida según lo establecido por la Orden ECO/734/2004 se incluye en el Anexo XIII adjunto.

**(1.13) Información sobre el periodo medio de pago a proveedores. Disposición adicional tercera. “Deber de información” de la Ley 15/2010, de 5 de julio**

La información sobre el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 15/2010, de 5 julio y sus modificaciones posteriores, se incluye en el Anexo XIII adjunto.

**(1.14) Información segmentada y distribución de la cifra de negocios correspondiente a las actividades ordinarias del Grupo por categorías de actividades y mercados geográficos**

La información por segmentos de negocio tiene como objetivo realizar un control, seguimiento y gestión interna de la actividad y resultados de Bankia, y se construye en función de las diferentes líneas de negocio establecidas según la estructura y organización del Grupo. El Consejo de Administración es el máximo Órgano en la toma de decisiones operativas de cada negocio.

Para definir los segmentos de negocio se tienen en cuenta los riesgos inherentes y las particularidades de gestión de cada uno de ellos. Asimismo, para la segregación por negocios de la actividad y resultados se toman como base las unidades de negocio básicas, sobre las que se dispone de cifras contables y de gestión. Se aplican los mismos principios generales que los utilizados en la información de gestión del Grupo, y los criterios de medición, valoración y principios contables aplicados son básicamente iguales a los utilizados en la elaboración de las cuentas anuales consolidadas, no existiendo asignaciones asimétricas.

Los segmentos desglosados en base a los cuales se presenta la información de estas cuentas anuales consolidadas se agrupan, a 31 de diciembre de 2019 y 2018, en las siguientes áreas de negocio:

- Banca de Particulares
- Banca de Negocios
- Centro Corporativo

El área de Banca de Particulares comprende la actividad de banca minorista con personas físicas y jurídicas (con una facturación anual inferior a los 6 millones de euros), la actividad de Banca Privada y Gestión de Activos, así como la Dirección de Banca Seguros, cuya distribución se realiza a través de una amplia red multicanal en España, con un modelo de negocio orientado hacia el cliente.

El área de Banca de Negocios realiza la actividad bancaria dirigida a personas jurídicas con una facturación anual superior a 6 millones de euros (Banca de Empresas y Banca Corporativa), así como las actividades de Mercado de Capitales (negociación de derivados, asesoramiento financiero, originación de préstamos y financiaciones especiales, originación y negociación de renta fija y distribución a la red de productos de renta fija) y dispone de equipos especializados de Desarrollo de Negocio (comercio exterior, productos y servicios, inteligencia de negocio y financiación sostenible, entre otras). El resto de clientes, personas jurídicas o autónomos con facturación inferior a la cifra anteriormente mencionada, son incluidos en el área de Banca de Particulares, a estos efectos.

Finalmente, el Centro Corporativo recoge el resto de áreas distintas de las indicadas anteriormente, incluyendo entre otras, las empresas Participadas, así como los “Activos no corrientes en venta”.

Una vez definida la composición de cada segmento de negocio se aplican los siguientes criterios de gestión para la determinación del resultado de cada área de negocio:

- Precios internos de transferencia: a los saldos medios de las posiciones de Banca de Particulares y Banca de Empresas se les aplica un precio interno de transferencia, coste o rendimiento, según proceda, que replica los tipos de interés de mercado al plazo de las distintas operaciones. A los saldos medios de las posiciones de Mercado de Capitales y del Centro Corporativo se les aplica el Euribor a 1 mes.
- Asignación de costes: a los distintos segmentos se les imputan los costes directos e indirectos según la actividad realizada.

La información segmentada de los ingresos por intereses por áreas geográficas, correspondientes a los ejercicios 2019 y 2018, es la siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Mercado interior	2.458.518	2.453.807
Exportación:	771	399
Unión Europea	-	-
Resto países O.C.D.E.	-	-
Resto de países	771	399
<b>Total</b>	<b>2.459.289</b>	<b>2.454.206</b>

A continuación, se presentan los ingresos ordinarios consolidados del Grupo, por áreas geográficas, correspondientes a los ejercicios 2019 y 2018:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Mercado interior	3.996.620	4.090.408
Exportación:	771	434
Unión Europea	-	-
Resto países O.C.D.E.	-	-
Resto de países	771	434
<b>Total</b>	<b>3.997.391</b>	<b>4.090.842</b>

A continuación, se presentan los ingresos de las actividades ordinarias consolidados del Grupo, por segmentos de negocio, correspondientes a los ejercicios 2019 y 2018:

Ejercicio 2019:

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	Banca de Particulares	Banca de Negocios	Centro Corporativo	Grupo
Clientes externos	2.076.769	698.211	1.222.411	3.997.391
Operaciones entre segmentos	(49.770)	(87.732)	137.502	-
<b>Total ingresos ordinarios <sup>(2)</sup></b>	<b>2.026.999</b>	<b>610.479</b>	<b>1.359.913</b>	<b>3.997.391</b>

Ejercicio 2018 <sup>(1)</sup>:

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	Banca de Particulares	Banca de Negocios	Centro Corporativo	Grupo
Clientes externos	2.077.558	698.952	1.314.332	4.090.842
Operaciones entre segmentos	(180.676)	(111.674)	292.350	-
<b>Total ingresos ordinarios <sup>(2)</sup></b>	<b>1.896.882</b>	<b>587.278</b>	<b>1.606.682</b>	<b>4.090.842</b>

(1) En la información comparativa correspondiente al ejercicio 2018, se han realizado reclasificaciones entre segmentos con respecto a la información incluida en las cuentas anuales del ejercicio 2018, con el fin de hacer homogénea la identificación de las operaciones con la realizada en el ejercicio 2019.

(2) A efectos de lo dispuesto en el cuadro anterior, se entiende por "Ingresos de las actividades ordinarias" los saldos incluidos en los capítulos "Ingresos por intereses", los "Ingresos por dividendos", los "Ingresos por comisiones", las "Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (netas)", las "Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (netas)", las "ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados", las "ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (netas)", las "ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (netas)" y "otros ingresos de explotación", de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2018 adjunta, la cual puede entenderse como asimilable a la cifra de negocios del Grupo correspondiente a sus actividades ordinarias.

Ningún cliente externo representa por sí sólo el 10% o más de los ingresos ordinarios del Grupo.

A continuación, se presentan los resultados, por segmentos de negocios, correspondientes a los ejercicios 2019 y 2018:

Ejercicio 2019:

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	Banca de Particulares	Banca de Negocios	Centro Corporativo	Grupo
<b>MARGEN DE INTERESES</b>	<b>1.283.839</b>	<b>398.767</b>	<b>340.421</b>	<b>2.023.027</b>
Ingresos por dividendos	-	185	17.249	17.434
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	-	-	60.024	60.024
Ingresos / (Gastos) por comisiones	870.037	178.752	31.854	1.080.643
+/- Resultado de operaciones financieras y diferencias de cambio	524	40.398	272.387	313.309
+/- Resultado de otros ingresos y otros gastos de explotación	(158.800)	(8.469)	(82.138)	(249.407)
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>1.995.600</b>	<b>609.633</b>	<b>639.797</b>	<b>3.245.030</b>
Gastos de administración	(934.499)	(61.675)	(619.554)	(1.615.728)
Amortización	(91.778)	(1.840)	(107.334)	(200.952)
<b>RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN ANTES DE DOTACIONES</b>	<b>969.323</b>	<b>546.118</b>	<b>(87.091)</b>	<b>1.428.350</b>
Provisiones o (-) reversión de provisiones	(3.523)	55.137	(66.166)	(14.552)
Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	(287.760)	102.176	(277.357)	(462.941)
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto) y otras ganancias y pérdidas	(193)	-	(194.974)	(195.167)
<b>GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>677.847</b>	<b>703.431</b>	<b>(625.588)</b>	<b>755.690</b>

Ejercicio 2018<sup>(1)</sup>:

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	Banca de Particulares	Banca de Negocios	Centro Corporativo	Grupo
<b>MARGEN DE INTERESES</b>	<b>1.140.778</b>	<b>389.748</b>	<b>518.531</b>	<b>2.049.057</b>
Ingresos por dividendos	-	104	10.692	10.796
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	-	-	56.290	56.290
Ingresos / (Gastos) por comisiones	863.036	156.760	45.193	1.064.989
+/- Resultado de operaciones financieras y diferencias de cambio	273	46.615	378.472	425.360
+/- Resultado de otros ingresos y otros gastos de explotación	(148.112)	(7.697)	(82.921)	(238.730)
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>1.855.975</b>	<b>585.530</b>	<b>926.257</b>	<b>3.367.762</b>
Gastos de administración	(964.966)	(59.822)	(671.535)	(1.696.323)
Amortización	(61.207)	(1.226)	(111.478)	(173.911)
<b>RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN ANTES DE DOTACIONES</b>	<b>829.802</b>	<b>524.482</b>	<b>143.244</b>	<b>1.497.528</b>
Provisiones o (-) reversión de provisiones	(11.963)	56.202	(54.213)	(9.974)
Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	(251.128)	74.368	(249.746)	(426.506)
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto) y otras ganancias y pérdidas	59	(7)	(140.987)	(140.935)
<b>GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>566.770</b>	<b>655.045</b>	<b>(301.702)</b>	<b>920.113</b>

(1) En la información comparativa correspondiente al ejercicio 2018, se han realizado reclasificaciones entre segmentos con respecto a la información incluida en las cuentas anuales del ejercicio 2018 con el fin de hacer homogénea la identificación de las operaciones con la realizada en el ejercicio 2019.

El desglose del activo y pasivo total del Grupo por segmentos de negocio a 31 de diciembre de 2019 y 2019, es el siguiente:

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	Banca de Particulares	Banca de Negocios	Centro Corporativo	Grupo
Activos financieros a coste amortizado - Préstamos y anticipos - Clientela	80.485.273	32.314.690	4.633.048	117.433.011
Otros activos	27.275.570	13.940.844	49.818.848	91.035.262
<b>Total activo</b>	<b>107.760.843</b>	<b>46.255.534</b>	<b>54.451.896</b>	<b>208.468.273</b>
Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos - Clientela	102.368.845	11.172.148	11.243.743	124.784.736
Financiación neta entre segmentos	-	-	-	-
Otros pasivos	5.391.998	35.083.386	29.873.056	70.348.440
<b>Total pasivo</b>	<b>107.760.843</b>	<b>46.255.534</b>	<b>41.116.799</b>	<b>195.133.176</b>

31 de diciembre de 2018<sup>(1)</sup>:

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	Banca de Particulares	Banca de Negocios	Centro Corporativo	Grupo
Activos financieros a coste amortizado - Préstamos y anticipos - Clientela	84.127.060	28.740.947	5.417.769	118.285.776
Otros activos	22.619.691	11.017.219	53.300.184	86.937.094
<b>Total activo</b>	<b>106.746.751</b>	<b>39.758.166</b>	<b>58.717.953</b>	<b>205.222.870</b>
Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos - Clientela	101.631.615	11.584.254	13.103.607	126.319.476
Financiación neta entre segmentos	-	-	-	-
Otros pasivos	5.115.136	28.173.912	32.424.907	65.713.955
<b>Total pasivo</b>	<b>106.746.751</b>	<b>39.758.166</b>	<b>45.528.514</b>	<b>192.033.431</b>

(1) En la información comparativa correspondientes al ejercicio 2018, se han realizado reclasificaciones entre segmentos con respecto a la información incluida en las cuentas anuales del ejercicio 2018, con el fin de hacer homogénea la identificación de las operaciones con la realizada en el ejercicio 2019.

Los importes correspondientes a las inversiones en entidades asociadas y negocios conjuntos que se contabilizan por el método de la participación, los incrementos de activos no corrientes en venta que no son instrumentos financieros y los activos por impuestos diferidos se encuentran registrados en el Centro Corporativo.

**(1.15) Cambios en la composición del Grupo**

*Fusión entre Bankia, S.A. y Bankia Inversiones Financieras, S.A.U.*

Con fecha 18 de noviembre de 2019, y una vez obtenidas las preceptivas autorizaciones administrativas, ha quedado elevada a público la escritura de fusión por absorción entre Bankia, S.A. como entidad absorbente, y Bankia Inversiones Financieras, S.A.U. como entidad absorbida, de la que la primera era su accionista único.

Dada la unipersonalidad de la absorbida, en la fusión se ha aplicado el procedimiento especial previsto para la absorción de sociedades íntegramente participadas del artículo 49.1 de la Ley 3/2009, de 3 de abril, sobre modificaciones estructurales de las sociedades mercantiles, por lo que no se ha formulado por los órganos de administración de las sociedades el Informe de Administradores ni el de Experto independiente, no ha procedido ejecutar aumento de capital ni ecuación de canje alguna; igualmente se ha aplicado el régimen especial contemplado en el artículo 51.1 de la citada Ley, en cuanto a la no necesidad de aprobación de la operación por la Junta General de Accionistas de la absorbente, por haberse publicado a la fecha prevista de la formalización de la absorción el Proyecto común de Fusión elaborado por sus órganos de administración, en el caso de la absorbente, en su página web, y en el caso de la absorbida, en el BORME.

Los balances de fusión considerados han sido los balances de situación correspondientes a 31 de diciembre de 2018 comprendidos en las cuentas anuales auditadas del ejercicio 2018 de cada entidad, cerrados dentro de los seis meses anteriores a la fecha del Proyecto de Fusión, y aprobados por la Junta General de Accionistas de la entidad absorbente y por el socio único de la entidad absorbida (véase Anexo XIII). La fecha de efectos contables de la fusión es 1 de enero de 2019, considerándose a partir de dicho momento que las operaciones de la sociedad absorbida son realizadas por la sociedad absorbente.

La operación de fusión queda acogida al régimen fiscal especial previsto en el Capítulo VII del Título VII de la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre sociedades.

*Otras operaciones*

Durante el ejercicio 2019 se ha producido la fusión por absorción de BMN Mediación, Operador de Banca Seguros Vinculado, S.L.U. (sociedad absorbida) y Bankia Mediación, Operador de Banca Seguros Vinculado, S.A.U. (sociedad absorbente).

Durante el ejercicio 2019, las participaciones que mantiene el Grupo del 49% en Caja Granada Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. y Cajamurcia Vida y Pensiones de Seguros y Reaseguros, S.A., han sido clasificadas en el epígrafe “Inversiones en negocios conjuntos y asociadas – Asociadas” y que a 31 de diciembre de 2018 se encontraban clasificadas como “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta”, sin que haya supuesto un impacto significativo en el patrimonio neto consolidado del Grupo, tras el cierre de la operación de venta en 2019 del 51% restante de su capital (véase Nota 14.2).

Durante el ejercicio 2019 se ha constituido la sociedad Gramina Homes, S.L., en la que el Grupo mantiene a 31 de diciembre de 2019 una participación del 20% de su capital social (véanse Notas 14.2 y 18.5.1).

Con fecha 31 de diciembre de 2019, la participación mantenida en Caser, que hasta entonces se consideraba como entidad asociada consolidándose por el método de la participación, ha sido reclasificada al capítulo de “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta”, sin que haya supuesto un impacto significativo en el patrimonio neto consolidado del Grupo (véanse Notas 1.11, 14.2 y 18.4).

Durante el ejercicio 2019, no se han producido cambios relevantes en la composición del Grupo ni en su perímetro de consolidación distintos a los anteriormente mencionados.

**(2) Principios, políticas contables y criterios de valoración aplicados**

A continuación, se presenta el resumen de las principales políticas y normas de valoración aplicadas en la elaboración de estas cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 del Grupo Bankia:

**(2.1) Combinaciones de negocios y consolidación****(2.1.1) Combinaciones de negocios**

Una combinación de negocios es una transacción u otro suceso en el que la adquirente obtiene el control de uno o más negocios. A estos efectos, una entidad controla a otra cuando dispone del poder para dirigir sus políticas financieras y de explotación, por disposición legal, estatutaria o acuerdo, con la finalidad de obtener beneficios económicos de sus actividades.

Por su parte, se define negocio como un conjunto integrado de actividades y activos susceptibles de ser dirigidos y gestionados con el propósito de proporcionar una rentabilidad en forma de dividendos, menores costes u otros beneficios económicos directamente a los inversores u otros propietarios, miembros o partícipes.

En particular, la adquisición del control sobre una entidad se considera una combinación de negocios.

Las combinaciones de negocios por las cuales el Grupo adquiere el control de una entidad o unidad económica se registran contablemente aplicando el método de adquisición, cuyas principales fases se resumen de la siguiente manera:

- Identificar la entidad adquirente.
- Determinar la fecha de adquisición.
- Reconocer y valorar los activos identificables adquiridos, los pasivos asumidos y cualquier participación no dominante en la adquirida, salvo por las excepciones indicadas en la NIIF 3, con carácter general, los activos, pasivos y pasivos contingentes identificados de la entidad o negocio adquirido se valoran en el momento de la adquisición del control por su valor razonable.
- Reconocer y valorar el fondo de comercio o la ganancia procedente de una compra en condiciones muy ventajosas con contrapartida en la cuenta de resultados consolidada por comparación entre el precio satisfecho en la combinación y el valor inicial de los activos, pasivos y pasivos contingentes identificados del negocio adquirido.

En aquellas situaciones en las que el Grupo obtiene el control de una adquirida en la que mantiene una participación en el patrimonio neto inmediatamente antes de la fecha de adquisición (combinación de negocios realizada por etapas), éste valora nuevamente sus participaciones en el patrimonio de la adquirida previamente mantenidas por su valor razonable en la fecha de adquisición y reconoce las ganancias o pérdidas resultantes, si las hubiera, en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En el caso de combinaciones de negocios realizadas sin transferencia de contraprestación, como son las combinaciones de negocios realizadas solo mediante un contrato, el Grupo registra, en su caso, el importe de los activos y pasivos netos de la entidad adquirida aplicando los criterios y principios contenidos en la NIIF 3 (con carácter general y con las excepciones establecidas en dicha NIIF 3), por su valor razonable, con contrapartida en el patrimonio neto del Grupo, de manera que no se registran fondos de comercio o ganancias procedentes de la compra en este tipo de combinaciones de negocios.

### **(2.1.2) Criterios de consolidación**

A efectos de su consolidación, y siguiendo los criterios establecidos por las NIIF 10 Estados Financieros Consolidados, NIIF 11 Acuerdos Conjuntos y por la NIC 28 Inversiones en entidades asociadas y en negocios conjuntos, en el Grupo se integran cuatro tipos de sociedades: entidades dependientes, negocios conjuntos, entidades asociadas y entidades estructuradas, que se definen a continuación:

#### **(2.1.2.1) Entidades dependientes**

Las entidades dependientes son aquellas sobre las que el Grupo tiene el control. Se entiende que una entidad controla a una participada cuando está expuesto, o tiene derecho, a unos rendimientos variables por su implicación en la participada y tiene la capacidad de influir en dichos rendimientos a través del poder que ejerce sobre la participada.

Para que se consideren dependientes deben concurrir:

- Poder: Un inversor tiene poder sobre una participada cuando el primero posee derechos en vigor que le proporcionan la capacidad de dirigir las actividades relevantes, es decir, aquellas que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada;
- Rendimientos: Un inversor está expuesto, o tiene derecho, a unos rendimientos variables por su implicación en la participada cuando los rendimientos que obtiene el inversor por dicha implicación pueden variar en función de la evolución económica de la participada. Los rendimientos del inversor pueden ser solo positivos, solo negativos o a la vez positivos y negativos.
- Relación entre poder y rendimientos: Un inversor controla una participada si el inversor no solo tiene poder sobre la participada y está expuesto, o tiene derecho, a unos rendimientos variables por su implicación en la participada, sino también la capacidad de utilizar su poder para influir en los rendimientos que obtiene por dicha implicación en la participada.

Los estados financieros de las entidades dependientes se consolidan con los del Banco por aplicación del método de integración global, excepto aquellas que han sido clasificadas como activo no corriente en venta, que se registran y valoran según lo descrito en la Nota 2.20.

La participación de los accionistas minoritarios de las sociedades dependientes en el patrimonio neto consolidado del Grupo se presenta en el capítulo “Intereses minoritarios [participaciones no dominantes]” del balance de situación consolidado y su participación en los resultados del ejercicio se presenta en el epígrafe “Resultados del ejercicio – Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (véase Nota 24).

La consolidación de los resultados generados por las entidades dependientes adquiridas en un ejercicio se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al período comprendido entre la fecha de adquisición y el cierre de ese ejercicio.

Paralelamente, la consolidación de los resultados generados por las sociedades dependientes enajenadas en un ejercicio se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al período comprendido entre el inicio del ejercicio y la fecha de enajenación.

En el Anexo II adjunto se facilita información significativa sobre estas sociedades.

**(2.1.2.2) Negocios conjuntos**

Son aquellas entidades sobre las que se tienen acuerdos objeto de control conjunto. Un acuerdo conjunto es un acuerdo contractual que otorga a dos o más entidades, denominadas “partícipes”, el control sobre una actividad que queda sometida a control conjunto. En un acuerdo conjunto ningún partícipe controla individualmente el acuerdo sino conjuntamente con el resto, lo que supone que, contractualmente, las decisiones sobre las actividades relevantes requieren del consentimiento unánime de los partícipes que comparten el control. Los acuerdos conjuntos pueden estructurarse de diversas formas, pero cualquiera de ellas se agrupará como:

- Operación conjunta, en las que los partícipes del acuerdo tienen derecho sobre los activos y obligación por los pasivos relacionados con el acuerdo, pudiendo estructurarse a través de vehículos separados o no. En los estados financieros consolidados, el partícipe en operaciones conjuntas reconocerá, clasificados de acuerdo con su naturaleza y siguiendo las NIIF aplicables a ellos:
  - sus activos, incluyendo su parte en los activos controlados conjuntamente;
  - sus pasivos, incluyendo su parte en cualquier pasivo en que haya incurrido;
  - cualquier ingreso por la venta de su parte en la operación conjunta;
  - su parte del ingreso de la venta del producto que se realiza por la operación conjunta, y
  - sus gastos, incluyendo su parte de cualquier gasto en que se ha incurrido conjuntamente.
- Negocio conjunto, en los que los partícipes del acuerdo tienen derecho sobre el patrimonio neto del acuerdo. Los negocios conjuntos necesariamente se estructurarán a través de vehículos separados. Un partícipe en un negocio conjunto deberá reconocer su participación en dicho negocio como una inversión, y contabilizará esa inversión utilizando el método de la participación de acuerdo con la NIC 28.

Los activos y pasivos asignados a las operaciones conjuntas y los activos que se controlan conjuntamente con otros partícipes se presentan en el balance consolidado clasificados de acuerdo con su naturaleza específica. De la misma forma, los ingresos y gastos con origen en negocios conjuntos se presentan en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada conforme a su propia naturaleza.

Los estados financieros de los negocios conjuntos (“entidades multigrupo”) se consolidan con los del Banco por aplicación del método de la participación, excepto aquellos que han sido clasificados como activo no corriente en venta, que se registran y valoran según lo descrito en la Nota 2.20.

En los Anexos III y IV adjuntos se facilita información significativa sobre estas sociedades.

**(2.1.2.3) Entidades asociadas**

Se consideran entidades asociadas aquellas sociedades sobre las que el Banco tiene capacidad para ejercer una influencia significativa; aunque no control o control conjunto.

Habitualmente, esta capacidad se manifiesta en una participación (directa o indirecta) igual o superior al 20% de los derechos de voto de la entidad participada.

En las cuentas anuales consolidadas, las entidades asociadas se valoran por el “método de la participación”, tal y como éste es definido en la NIC 28, excepto aquellas que han sido clasificadas como activo no corriente en venta, que se registran y valoran según lo descrito en la Nota 2.20.

En los Anexos III y IV se facilita información relevante sobre estas entidades.

Al 31 de diciembre de 2019, las participaciones en sociedades que mantiene el Grupo teniendo más del 20% de su capital y que no se encuentran clasificadas como entidades asociadas en el balance de situación consolidado, son insignificantes, tratándose fundamentalmente de sociedades gestionadas por una administración concursal.

**(2.1.2.4) Entidades estructuradas**

Una entidad estructurada es una entidad que ha sido diseñada de modo que los derechos de voto y otros derechos similares no sean el factor primordial a la hora de decidir quién controla la entidad, por ejemplo, en el caso en que los derechos de voto se refieran sólo a tareas administrativas y las actividades relevantes se gestionen a través de acuerdos contractuales. Una entidad estructurada suele presentar algunas o todas de las características o de los atributos siguientes:

- Actividades restringidas.
- Un objeto social estricto y bien definido, como, por ejemplo, efectuar arrendamientos eficientes desde el punto de vista fiscal, llevar a cabo actividades de investigación y desarrollo, proporcionar una fuente de capital o financiación a una entidad u ofrecer oportunidades de inversión a inversores mediante la transferencia a los inversores de los riesgos y beneficios asociados a los activos de la entidad estructurada.
- Un patrimonio neto insuficiente para permitir que la entidad estructurada financie sus actividades sin contar con apoyo financiero subordinado.

- Financiación mediante emisión de múltiples instrumentos vinculados contractualmente a los inversores, que crean concentraciones de riesgo de crédito y otros riesgos (tramos).

A modo de ejemplos de entidades que se consideran estructuradas cabe citar los siguientes:

- Vehículos de titulización.
- Financiación respaldada por activos.
- Algunos fondos de inversión.

En aquellos casos en los que el Grupo constituye entidades, o participa de ellas, con el objeto de permitir el acceso a sus clientes a determinadas inversiones o para la transmisión de riesgos u otros fines, se determina, de acuerdo con criterios y procedimientos internos y considerando lo establecido en la normativa de referencia, si existe control sobre la entidad participada y, por tanto, si ésta debe ser o no objeto de consolidación.

Dichos métodos y procedimientos determinan si hay control considerando cómo se toman las decisiones sobre las actividades relevantes, se evalúa si el Grupo tiene el poder sobre las actividades relevantes y si se encuentra expuesto a la variabilidad de los retornos y si existe una relación entre el poder y los retornos.

#### *Entidades estructuradas consolidables*

Entre dichas entidades se encuentran los denominados “Fondos de titulización de activos” y vehículos, con el objeto de permitir el acceso a sus clientes a determinadas inversiones o para la transmisión de riesgos u otros fines, los cuales son consolidados en su integridad en aquellos casos en los que, en base a su análisis, se concluye que el Grupo ha mantenido el control.

En el caso específico de los fondos de titulización a los que las entidades del Grupo transfieren carteras de inversión crediticia, al analizar si existe control, de cara a su posible consolidación, se consideran las siguientes circunstancias indicativas de control:

- Las actividades de los fondos de titulización se desarrollan, en nombre de la entidad, de acuerdo con sus necesidades específicas de negocio, de forma que ésta obtenga beneficios o ventajas de las actividades de los fondos de titulización.
- La entidad mantiene el poder de decisión con el fin de obtener la mayor parte de los beneficios de las actividades de los fondos de titulización o ha delegado este poder mediante un mecanismo de “piloto automático” (los fondos de titulización están estructurados de tal forma que todas las decisiones y actividades que realizarán han sido definidas previamente al momento de su creación).
- La entidad tiene derecho a obtener la mayor parte de los beneficios de los fondos de titulización y, por lo tanto, está expuesta a los riesgos derivados de su actividad. La entidad retiene la mayor parte de los beneficios residuales de los fondos de titulización.
- La entidad retiene la mayor parte de los riesgos de los activos de los fondos de titulización.

Si existe control de acuerdo con los indicadores anteriores, los fondos de titulización se integran en el Grupo consolidado.

Para las transferencias de activos realizadas a través de titulaciones desde el 1 de enero de 2004, para las que el Grupo realiza la gestión de deterioro de los colaterales y retiene de forma sustancial las pérdidas de crédito esperadas y las posibles variaciones en los flujos de efectivo netos, al mantener financiaciones subordinadas y líneas de crédito a favor de los fondos de titulización, o por otros medios, el Grupo no procede a la baja de balance de situación consolidado de los préstamos y créditos titulizados, procediendo a consolidar dichos fondos de titulización (véanse Notas 2.2.2, 12.7). En caso contrario, cuando la entidad transfiere sustancialmente dichos riesgos, la entidad procede a la baja de balance de los activos.

#### *Entidades estructuradas no consolidadas*

El Grupo tiene vehículos con el objeto de permitir el acceso a sus clientes a determinadas inversiones o para la transmisión de riesgos u otros fines. Dado que sobre dichos vehículos el Grupo no mantiene el control, ni cumple los criterios para su consolidación conforme se define en la NIIF 10, no se consolidan. El importe de los activos y pasivos de dichos vehículos no es significativo en relación a los estados financieros consolidados del Grupo.

### **(2.1.2.5) Cambios en los niveles de participación mantenidos en sociedades dependientes, negocios conjuntos y asociadas y su deterioro**

#### *Sociedades dependientes*

Las adquisiciones y enajenaciones que no dan lugar a un cambio de control se contabilizan como operaciones patrimoniales, no reconociendo pérdida ni ganancia alguna en la cuenta de resultados y no volviendo a valorar el fondo de comercio inicialmente reconocido. La diferencia entre la contraprestación entregada o recibida y la disminución o aumento de los intereses minoritarios, respectivamente, se reconoce en reservas. Igualmente, cuando se pierde el control de una sociedad dependiente, los activos, pasivos e intereses minoritarios, así como otras partidas que pudieran estar reconocidas en ajustes por valoración de dicha sociedad se dan de baja del balance consolidado, registrando el valor razonable de la contraprestación recibida, así como de cualquier inversión remanente en la fecha de reclasificación. La diferencia entre estos importes se reconoce en la cuenta de resultados.

### *Negocios conjuntos y asociadas*

En la fecha de obtención de control conjunto o influencia significativa, el Grupo estima el valor razonable de la participación, que constituye desde ese momento su coste, reconociendo cualquier ganancia o pérdida por diferencia entre su importe en libros previo a la toma de control conjunto o influencia significativa y su valor razonable en la cuenta de resultados. En su caso, la pérdida o ganancia acumulada en otro resultado global acumulado del patrimonio neto consolidado se mantiene hasta la baja en balance de la inversión, momento en el que se reclasifica a reservas.

Las inversiones que dan lugar al ejercicio de control conjunto o de influencia significativa se contabilizan utilizando el método de la participación desde el momento en que se convierta en un negocio conjunto o en una asociada. La diferencia entre el coste de la inversión y la parte que corresponda al Grupo en el valor razonable neto de los activos y pasivos identificables de la participada se contabiliza de la manera siguiente:

- El fondo de comercio relacionado con un negocio conjunto o asociada se incluye en el importe en libros de la inversión.
- Cualquier exceso en el valor razonable neto de los activos y pasivos identificables de la participada sobre el coste se incluye como ingreso en la cuenta de resultados consolidada en el ejercicio en el que se adquiere el control conjunto o la influencia significativa.

Igualmente, en el momento en que se produce la pérdida del control conjunto o de la influencia significativa de un negocio conjunto o una asociada, la inversión retenida se contabiliza de manera análoga a las sociedades dependientes, esto es, como un activo a valor razonable. La diferencia entre su valor en libros y el valor razonable se reconoce en la cuenta de resultados. La opción irrevocable de incluirla en la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global, no está disponible para inversiones que originalmente se valoraron a valor razonable con cambios en resultados.

Las pérdidas por deterioro del periodo se efectúan con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada como un gasto, con contrapartida en el importe en libros del activo. Las reversiones posteriores se registran como un ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Entre los indicios a considerar en la evaluación de la existencia de evidencia objetiva de deterioro para estas inversiones, se encuentran los siguientes:

- Que el emisor presente dificultades financieras significativas.
- Que se hayan producido cambios sustanciales en el entorno tecnológico, de mercado, económico o legal del emisor que puedan afectar de manera adversa a la recuperación de la inversión.
- Que el valor razonable del activo experimente un descenso significativo o prolongado por debajo de su importe en libros. Para ello, es necesario un análisis para determinar si la existencia de indicios constituye una causa cierta de evidencia de deterioro.

Asimismo, existe evidencia objetiva de deterioro cuando el emisor haya entrado, o es probable que entre, en concurso de acreedores.

El Grupo registra correcciones de valor por deterioro de estas inversiones, siempre que exista una evidencia objetiva de que el importe en libros de una inversión no sea recuperable. El importe de las correcciones de valor por deterioro es la diferencia entre el importe en libros de un instrumento y su importe recuperable, siendo éste el mayor entre el valor razonable menos los costes de venta, y el valor actual de los flujos de efectivo futuros (valor en uso).

## **(2.2) Instrumentos financieros**

### **(2.2.1) Registro inicial de instrumentos financieros**

Los instrumentos financieros se registran inicialmente en el balance de situación consolidado cuando el Grupo se convierte en una parte del contrato que los origina, de acuerdo con las condiciones de dicho contrato. En concreto, los instrumentos de deuda, tales como los créditos y los depósitos de dinero se registran desde la fecha en la que surge el derecho legal a recibir o la obligación legal de pagar, respectivamente, efectivo. Por su parte, los derivados financieros, con carácter general, se registran en la fecha de su contratación.

Las operaciones de compraventa de activos financieros instrumentadas mediante contratos convencionales, entendidos como aquellos contratos en los que las obligaciones recíprocas de las partes deben consumarse dentro de un marco temporal establecido por la regulación o por las convenciones del mercado y que no pueden liquidarse por diferencias, tales como los contratos bursátiles o las compraventas al contado de divisas, se registran desde la fecha en la que los beneficios, riesgos, derechos y deberes inherentes a todo propietario sean de la parte adquirente, que dependiendo del tipo de activo financiero comprado o vendido puede ser la fecha de contratación o la fecha de liquidación o entrega. En particular, las operaciones realizadas en el mercado de divisas y las operaciones realizadas con instrumentos de capital y con instrumentos de deuda negociados en mercados secundarios de valores españoles se registran en la fecha de liquidación.

### (2.2.2) Baja de los instrumentos financieros

Un activo financiero se da de baja del balance de situación consolidado cuando se produce alguna de las siguientes circunstancias:

- Los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo que generan han expirado; o
- Se transfiere el activo financiero y se transmiten sustancialmente los riesgos y beneficios significativos del activo financiero, o aun no existiendo ni transmisión ni retención sustancial de éstos, se transmita el control del activo financiero (véase Nota 2.7).

Por su parte, un pasivo financiero se da de baja del balance de situación consolidado cuando se han extinguido las obligaciones que generan o cuando se readquieren por parte del Grupo, bien con la intención de recolocarlos de nuevo, bien con la intención de cancelarlos.

### (2.2.3) Valor razonable y coste amortizado de los instrumentos financieros

Se entiende por valor razonable de un instrumento financiero en una fecha determinada el importe que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición. La referencia más objetiva y habitual del valor razonable de un instrumento financiero es el precio que se pagaría por él en un mercado organizado, transparente y profundo (“precio de cotización” o “precio de mercado”).

El Grupo valora diariamente todas las posiciones que se deben registrar a valor razonable, bien a partir de los precios disponibles en mercado para el mismo instrumento, bien a partir de modelos de valoración que se consideran adecuados a las circunstancias y maximizan el uso de variables observables en el mercado o, en su caso, procedan a su estimación sobre la mejor información disponible, utilizando hipótesis que aplicarían los agentes de mercado al valorar el activo o el pasivo, asumiendo que actúan en su mejor interés.

En la Nota 25 se presenta información sobre el valor razonable de los principales activos y pasivos del Grupo al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

Por su parte, por coste amortizado se entiende el coste de adquisición de un activo o pasivo financiero corregido (en más o en menos, según sea el caso) por los reembolsos de principal y de intereses y, más o menos, según el caso, la parte imputada en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, mediante la utilización del método del tipo de interés efectivo, de la diferencia entre el importe inicial y el valor de reembolso de dichos instrumentos financieros. En el caso de los activos financieros, el coste amortizado incluye, además, las correcciones a su valor motivadas por el deterioro que hayan experimentado.

El tipo de interés efectivo es el tipo de actualización que iguala exactamente el valor inicial de un instrumento financiero al valor actual de la totalidad de sus flujos de efectivo estimados por todos los conceptos a lo largo de su vida remanente, sin considerar las pérdidas por riesgo de crédito futuras. Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual establecido en el momento de su adquisición, ajustado, en su caso, por las comisiones y por los costes de transacción que, de acuerdo con lo dispuesto en la NIIF 9, deban incluirse en el cálculo del dicho tipo de interés efectivo. En los instrumentos financieros a tipos de interés variable, el tipo de interés efectivo se estima de manera análoga a las operaciones de tipo de interés fijo, siendo recalculado en cada fecha de revisión del tipo de interés contractual de la operación, atendiendo a los cambios que hayan sufrido los flujos de efectivo futuros de la misma.

### (2.2.4) Clasificación y valoración de los activos y pasivos financieros

Los instrumentos financieros se presentan clasificados en el balance de situación consolidado del Grupo, de acuerdo con las siguientes categorías:

- **Activos financieros a coste amortizado:** los activos financieros clasificados en esta categoría presentan condiciones contractuales que dan lugar a flujos de efectivo, que corresponden únicamente a pagos de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente y se gestionan bajo un modelo de negocio, cuyo objetivo es mantener dichos activos para percibir sus flujos de efectivo contractuales.

En esta categoría, se incluyen, siempre que los activos se gestionen bajo el modelo de negocio de mantener los activos financieros para percibir sus flujos de efectivo contractuales, los valores representativos de deuda, la financiación prestada a terceros con origen en las actividades típicas de crédito y préstamo y, las deudas contraídas con el Grupo por los compradores de bienes y por los usuarios de los servicios que prestan, siempre que sus flujos de efectivo representen únicamente pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente. También se incluyen las operaciones de arrendamiento financiero en las que el Grupo actúe como arrendador.

Los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran, inicialmente, por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero, los cuales se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo hasta su vencimiento. Salvo evidencia en contrario, el valor razonable en el momento del reconocimiento inicial, es el precio de la transacción, que equivale al valor razonable de la contraprestación entregada.

Como excepción a lo dispuesto en el párrafo anterior, las partidas a cobrar por operaciones comerciales que no tengan un componente significativo de financiación se valoran, inicialmente, por su precio de transacción. Asimismo, aquellas partidas a cobrar por operaciones comerciales con un componente significativo de financiación que tengan vencimiento inicial inferior al año se pueden registrar, inicialmente, por el precio de transacción.

Los activos adquiridos a descuento se contabilizan por el efectivo desembolsado y la diferencia entre su valor de reembolso y dicho efectivo desembolsado, se reconoce como ingresos por intereses, conforme al método del tipo de interés efectivo durante el período que resta hasta el vencimiento.

Posteriormente, la totalidad de los activos financieros incluidos en esta categoría, se valoran a su coste amortizado, calculado mediante el tipo de interés efectivo de los mismos.

Los intereses devengados por estos activos a partir de su registro inicial, calculados mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, se registran en el epígrafe “Ingresos por intereses” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Las diferencias de cambio de los activos denominados en divisa distinta del euro incluidos en esta cartera, se registran de acuerdo con lo dispuesto en la Nota 2.4. Las pérdidas por deterioro sufridas por estos activos se registran de acuerdo con lo dispuesto en la Nota 2.9. Los valores representativos de deuda incluidos en operaciones de cobertura de valor razonable se registran de acuerdo con lo dispuesto en la Nota 2.3.

- **Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global:** se incluyen en esta categoría los valores representativos de deuda cuyas condiciones contractuales respondan únicamente a pagos de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente, que se gestionen bajo un modelo de negocio que tenga por objetivo mantener dichos activos para cobrar los flujos de efectivos contractuales y, a su vez, generar flujos de efectivo a través de su venta.

Asimismo, se incluyen los instrumentos de patrimonio neto correspondientes a entidades que no sean dependientes, negocios conjuntos o asociadas, designados voluntariamente al inicio y de forma irrevocable en esta cartera, que no deban clasificarse como mantenidos para negociar.

Los instrumentos incluidos en esta categoría, se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero, los cuales, en el caso de instrumentos de deuda se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, hasta su vencimiento, salvo que los activos financieros no tengan vencimiento fijo, en cuyo caso se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias cuando se produzca su deterioro o se produzca su baja del balance.

Posteriormente a su adquisición, los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran por su valor razonable.

Las variaciones que se produzcan en el valor razonable de los activos financieros clasificados como a valor razonable con cambios en otro resultado global, se registran con contrapartida en el capítulo de “Otro resultado global acumulado” del balance consolidado hasta su baja, momento en que se reclasifican a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio, en el caso de instrumentos de deuda, y a una partida de reservas, en el caso de inversiones en instrumentos de patrimonio. Las pérdidas por deterioro que hayan podido sufrir estos instrumentos, se contabilizan de acuerdo con lo dispuesto en la presente Nota. Las diferencias de cambio de los activos financieros denominados en divisas distintas del euro se registran de acuerdo con lo dispuesto en la Nota 2.4. Las variaciones producidas en el valor razonable de los activos financieros cubiertos en operaciones de cobertura de valor razonable se valoran de acuerdo con lo dispuesto en la Nota 2.3.

Los intereses devengados por los instrumentos de deuda, calculados mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, se registran en el capítulo “Ingresos por intereses” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Los dividendos devengados por los instrumentos de capital clasificados en esta categoría se registran en el epígrafe “Ingresos por dividendos” de la cuenta de resultados consolidada.

- **Activos y pasivos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados:** esta categoría la integran los instrumentos financieros clasificados como mantenidos para negociar, así como otros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados:
  - **Activos financieros mantenidos para negociar:** aquellos que se adquieren con el objetivo de realizarse a corto plazo, o que sean parte de una cartera de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente, para los que hay evidencia de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo, así como los instrumentos derivados que no hayan sido designados como instrumentos de cobertura, incluidos aquellos segregados de pasivos financieros híbridos.
  - **Pasivos financieros mantenidos para negociar:** aquellos que se han emitido con la intención de readquirirlos en un futuro próximo, o forman parte de una cartera de instrumentos financieros identificados o gestionados conjuntamente, para los que existen evidencias de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo; las posiciones cortas de valores fruto de ventas de activos adquiridos temporalmente con pacto de retrocesión no opcional, de valores recibidos en préstamo o en garantía con derecho de venta y los instrumentos derivados que no se hayan designado como instrumentos de cobertura, incluidos aquellos segregados de pasivos financieros híbridos en aplicación de la normativa vigente.

- **Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados:** se incluyen los instrumentos financieros de deuda que no pueden clasificarse como a coste amortizado o a valor razonable con cambios en otro resultado global, debido a que, por sus condiciones contractuales, los flujos de efectivo que generan no son únicamente pagos de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente.

También se incluyen las inversiones en instrumentos de patrimonio neto, correspondientes a entidades que no sean dependientes, negocios conjuntos o asociadas, que no deban clasificarse en la cartera de negociación y que no se hayan designado voluntariamente al inicio y de forma irrevocable, a valor razonable con cambios en otro resultado global.

- **Activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados:** se incluyen, entre otros, aquellos instrumentos financieros designados voluntariamente al inicio y de forma irrevocable a valor razonable con cambios en resultados si al hacerlo elimina o reduce significativamente asimetrías contables, así como aquellos instrumentos híbridos compuestos simultáneamente por un derivado implícito y por un pasivo financiero principal que, no formando parte de la cartera de negociación, cumplen los requisitos para contabilizar de manera separada el derivado implícito y el instrumento financiero principal.

Los instrumentos financieros clasificados en las carteras de activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados y, activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, se valoran, inicialmente, por su valor razonable, registrándose posteriormente las variaciones producidas en dicho valor razonable con contrapartida en el capítulo de “Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas”, “Ganancias o (-) pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas” y “Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, a excepción de variaciones en dicho valor razonable debidas a los rendimientos devengados del instrumento financiero distinto de los derivados de negociación, que se registran en los capítulos de “Ingresos por intereses”, “Gastos por intereses” o “Ingresos por dividendos” de dicha cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, atendiendo a su naturaleza. Los rendimientos de los instrumentos de deuda incluidos en esta categoría, se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo.

El importe del cambio en el valor razonable atribuible a cambios en el riesgo de crédito propio de los pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados se reconoce en “Otro resultado global acumulado” del balance consolidado, salvo que este tratamiento cree o aumente una asimetría contable, convenientemente documentada y justificada. En este caso, el Grupo puede optar al inicio y de forma definitiva por registrar contra resultados el importe íntegro del cambio en el valor razonable.

- **Pasivos financieros a coste amortizado:** se incluyen aquellos pasivos financieros que no se han incluido en ninguna de las categorías anteriores.

Los pasivos emitidos por las entidades consolidadas que, teniendo la naturaleza jurídica de capital no reúnen las condiciones para poder calificarse como patrimonio neto, esto es, básicamente, las acciones emitidas por las entidades consolidadas que no incorporan derechos políticos y que establecen el derecho para sus tenedores del cobro de dividendos en el caso de cumplirse determinadas condiciones, se tratan contablemente como el resto de pasivos financieros clasificados a coste amortizado, registrándose en el epígrafe “Pasivos financieros a coste amortizado – Valores representativos de deuda emitidos” del balance de situación consolidado. Adicionalmente, en esta cartera también se registran los pasivos financieros procedentes de las emisiones de bonos contingentemente convertibles en acciones ordinarias de Bankia.

Los pasivos financieros a coste amortizado se valoran, inicialmente, por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la emisión del pasivo financiero, los cuales se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo definido en la normativa vigente hasta su vencimiento. Posteriormente se valoran a su coste amortizado, calculado mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo.

Los intereses devengados por estos pasivos desde su registro inicial, calculados mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, se registran en el capítulo “Gastos por intereses” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, excepto los cupones devengados por las emisiones de bonos contingentemente convertibles en acciones ordinarias de Bankia, que se registran en el patrimonio neto, al ser discrecional el pago de los mismos por parte del Grupo. Las diferencias de cambio de los pasivos denominados en divisa distinta del euro incluidos en esta cartera se registran de acuerdo con lo dispuesto en la Nota 2.4. Los pasivos financieros incluidos en operaciones de cobertura de valor razonable se registran de acuerdo con lo dispuesto en la Nota 2.3.

*Evaluación de los modelos de negocio*

El modelo de negocio representa la forma en que el Grupo gestiona sus activos financieros para generar flujos de efectivo. La evaluación del modelo de negocio de los diferentes activos financieros registrados en balance es llevada a cabo al nivel que mejor refleja la forma en la que se gestionan conjuntamente grupos de activos financieros para alcanzar un objetivo concreto.

Por consiguiente, la evaluación no es realizada instrumento a instrumento, sino a un nivel de agregación más elevado, sobre la base de los siguientes factores:

- Modo en que se evalúan y comunican a la Dirección los resultados del modelo de negocio y los activos financieros a los que se aplica.
- Los riesgos que afectan a los resultados del modelo de negocio y la forma en que se gestionan esos riesgos.
- Forma en que se retribuye a los gestores y a la Dirección encargados de esos modelos de negocio.

*Características contractuales de los flujos de efectivo*

El segundo paso en el proceso de clasificación de los activos financieros llevado a cabo por el Grupo, es la evaluación de si los flujos de efectivo contractuales que son solo pagos de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente, son coherentes con un acuerdo de préstamo básico. Esta evaluación es realizada mediante la realización del denominado test SPPI (Solely Payments of Principal and Interest).

En un acuerdo de préstamo básico, los elementos más significativos del interés son, generalmente, la contraprestación por el valor temporal del dinero y el riesgo de crédito, que también incluye la contraprestación por otros riesgos (riesgo de liquidez) y costes. A la hora de llevar a cabo el test SPPI, el Grupo analiza los hechos y circunstancias que afectan al instrumento en cuestión, evaluando factores clave como los que se enumeran a continuación:

- Condiciones que modifican el tiempo o el importe de los flujos de efectivo contractuales: la existencia de eventos contingentes que afecten a los flujos de efectivo, cláusulas de extensión o cancelación anticipada, etc.
- Condiciones contractuales que no otorguen al Grupo la contraprestación por el valor temporal del dinero y del riesgo de crédito: operaciones en las que se ajuste periódicamente un tipo de interés de un activo financiero pero la frecuencia de ese ajuste no coincida con el plazo del tipo de interés, rendimientos vinculados al precio o evolución de otros activos, apalancamiento, etc.
- Instrumentos sin recurso: activos financieros cuyos flujos de efectivo contractuales se describen como principal e intereses, pero dichos flujos de efectivo no representan el pago del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.
- Instrumentos vinculados contractualmente: situaciones en las que el emisor puede establecer la prioridad en los pagos a los tenedores de activos financieros, utilizando múltiples instrumentos que estén vinculados contractualmente que creen concentraciones de riesgo de crédito (tramos).
- Moneda en la que el activo financiero está denominado.
- De minimis y non-genuine: variables para las que, aun no superando el test SPPI, su impacto es poco significativo o material (de minimis) o que afecte a los flujos de efectivo contractuales ante un hecho extremadamente excepcional, sumamente anómalo y muy improbable (non-genuine). Por el contrario, si una característica de los flujos de efectivo contractuales tuviera un efecto más que mínimo sobre los flujos del activo o fuera una característica cierta de los flujos de efectivo que introdujera una exposición a riesgo o volatilidad no relacionada con un acuerdo de préstamo básico, no da lugar a flujos de efectivo contractuales que son solo pagos de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente.

No obstante lo anterior, los instrumentos financieros que deban ser considerados como activos no corrientes en venta de acuerdo con lo dispuesto en la NIIF 5, se presentan registrados en las presentes cuentas anuales consolidadas del Grupo Bankia, de acuerdo con lo indicado en la Nota 2.20.

**(2.2.5) Reclasificación entre carteras de instrumentos financieros**

Únicamente cuando tenga lugar un cambio en el modelo de negocio para la gestión de los activos financieros, el Grupo lleva a cabo la reclasificación de los instrumentos de deuda afectados, sobre la base de que, un cambio en el modelo de negocio, tiene la consideración de excepcional o poco frecuente.

El Grupo ha definido los siguientes modelos de negocio:

- Mantener activos con el fin de obtener los flujos de efectivo contractuales, cuyo objetivo es mantener los activos financieros hasta su vencimiento para cobrar los flujos de efectivo contractuales. Se permiten algunas ventas, que en cualquier caso deben ser poco significativas e infrecuentes o aquellas que con independencia de su frecuencia y valor se lleven a cabo por un aumento del riesgo de crédito de los activos.
- Mantener activos con el fin de cobrar flujos contractuales y vender activos financieros, cuyo objetivo es mantener los activos financieros hasta el vencimiento, pero también su venta con el objeto de cobrar tanto los flujos de efectivo contractuales derivados de su venta. Estos activos financieros se registran valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global.

- Mantener activos para vender, cuyo objetivo es la gestión de los activos financieros con el fin de obtener flujos de efectivo mediante su venta, que resulta habitualmente en una frecuente compra y venta de los mismos. Estos activos financieros se registran valorados a valor razonable con cambios en resultados.

A continuación, se presenta de manera esquemática las posibles reclasificaciones de instrumentos de deuda entre las diferentes categorías:

		Reclasificación a:		
		Valor razonable con cambios en resultados	Valor razonable con cambios en otro resultado global	Coste amortizado
Reclasificación de:	Valor razonable con cambios en resultados		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor razonable a fecha de reclasificación como valor en libros bruto</li> <li>• Reconocimiento de cambios posteriores en el valor razonable en otro resultado global acumulado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor razonable a fecha de reclasificación como nuevo valor en libros bruto</li> </ul>
	Valor razonable con cambios en otro resultado global	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor razonable a fecha de reclasificación como valor en libros bruto</li> <li>• Reclasificación del importe acumulado en otro resultado global acumulado a resultados a fecha de reclasificación</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor razonable a fecha de reclasificación como valor en libros bruto, ajustado por la eliminación del importe acumulado en otro resultado global (coincidiendo con el coste amortizado)</li> <li>• No se modifica el tipo de interés efectivo ni las pérdidas crediticias esperadas</li> </ul>
	Coste amortizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor razonable a fecha de reclasificación como nuevo valor en libros bruto</li> <li>• Reconocimiento de la diferencia entre el coste amortizado y el valor razonable en resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor razonable a fecha de reclasificación como nuevo valor en libros bruto</li> <li>• Reconocimiento de la diferencia entre el coste amortizado y el valor razonable en otro resultado global</li> <li>• No se modifica el tipo de interés efectivo ni las pérdidas crediticias esperadas</li> </ul>	

En este sentido, durante el periodo no se ha producido ningún cambio en los modelos de negocio del Grupo, por lo que no se ha realizado ninguna reclasificación de carteras de instrumentos de deuda.

Adicionalmente, en ningún caso, el Grupo realiza la reclasificación de derivados en una categoría diferente a la de valor razonable con cambios en resultados, ni la reclasificación de ningún pasivo financiero.

Tampoco se considera permitida la reclasificación a la cartera de valor razonable con cambios en resultados de los instrumentos de patrimonio que no se mantienen con fines de negociación, y que fueron designados en el momento inicial de manera irrevocable para valorar a valor razonable con cambios en otro resultado global.

De manera simétrica, el Grupo tampoco realiza la reclasificación de instrumentos de patrimonio que se valoran a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, a la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global.

### (2.3) Coberturas contables y mitigación de riesgos

El Grupo ha optado por mantener la aplicación de los criterios de registro y valoración de coberturas contemplados en la NIC 39.

El Grupo utiliza derivados financieros como parte de su estrategia para disminuir su exposición a los riesgos de tipo de interés, de crédito y de tipo de cambio de la moneda extranjera, entre otros. Cuando estas operaciones cumplen determinados requisitos establecidos en la normativa aplicable, dichas operaciones son consideradas como de “cobertura”.

Cuando el Grupo designa una operación como de cobertura, lo hace desde el momento inicial de las operaciones o de los instrumentos incluidos en dicha cobertura, documentando dicha operación de cobertura de manera adecuada. En la documentación de estas operaciones de cobertura se identifican el instrumento o instrumentos cubiertos y el instrumento o instrumentos de cobertura, además de la naturaleza del riesgo que se pretende cubrir; así como los criterios o métodos seguidos por el Grupo para valorar la eficacia de la cobertura a lo largo de la duración de la misma, atendiendo al riesgo que se pretende cubrir.

El Grupo realiza coberturas operación a operación, de acuerdo a los criterios antes indicados, estableciendo un seguimiento continuo de la eficacia de cada cobertura, que asegure la simetría en la evolución de los valores de ambos elementos.

Para medir la eficacia de las operaciones de cobertura definidas como tales, el Grupo analiza si desde el inicio y hasta el final del plazo definido para la operación de cobertura, se puede esperar, prospectivamente, que los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo de la partida cubierta que sean atribuibles al riesgo cubierto, sean compensados casi completamente por los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo, según el caso, del instrumento o instrumentos de cobertura y que, retrospectivamente, los resultados de la cobertura hayan oscilado dentro de un rango de variación del ochenta al ciento veinticinco por ciento respecto al resultado de la partida cubierta.

El Grupo interrumpe la contabilización de las operaciones de cobertura como tales, cuando el instrumento de cobertura vence o es vendido, cuando la operación de cobertura deja de cumplir los requisitos para ser considerada como tal, o se procede a revocar la consideración de la operación como de cobertura.

Las operaciones de cobertura realizadas por el Grupo se clasifican en las siguientes categorías:

- **Coberturas de valor razonable:** cubren la exposición a la variación en el valor razonable de activos y pasivos financieros o de compromisos en firme aún no reconocidos, o de una parte identificada de dichos activos, pasivos o compromisos en firme, atribuible a un riesgo en particular y siempre que afecten a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La aplicación de contabilidad de coberturas por parte del Grupo permite reducir las fluctuaciones al valor razonable de los activos y de los pasivos a tipo de interés fijo, como si de instrumentos referenciados a un tipo de interés variable se tratara. El Grupo cubre únicamente los cambios del valor razonable del instrumento cubierto que son atribuidos a las variaciones del tipo de interés de referencia, que constituye el componente más significativo de la fluctuación total del valor razonable de la partida cubierta.

El Grupo lleva a cabo la evaluación de la eficacia mediante la comparación de los movimientos del valor razonable de los instrumentos de cobertura y cubiertos atribuidos a la variación del tipo de interés de referencia usando el método del derivado hipotético. Este método implica la modelización de un instrumento derivado en el que sus características coincidan de forma perfecta con las del riesgo cubierto, de manera que el cambio en el valor razonable del derivado hipotético debería ser equivalente al cambio en el valor actual de los flujos de efectivo futuros esperados de la partida cubierta. La medición de la ineficacia de la cobertura se basa en la comparación entre los cambios en el valor razonable del derivado realmente contratado como cobertura y los cambios en el valor razonable del derivado hipotético.

Asimismo, el Grupo acompaña el principal de los instrumentos de cobertura con el principal de las partidas cubiertas.

La naturaleza de las principales posiciones cubiertas por el Grupo, así como los instrumentos financieros utilizados para la cobertura son los siguientes:

- Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global: valores representativos de deuda a tipo de interés fijo, cuyo riesgo se cubre con derivados de tipos de interés (básicamente permutas financieras).
- Activos financieros a coste amortizado: préstamos a tipo fijo, cuyo riesgo se cubre con derivados de tipo de interés (básicamente permutas financieras).
- Pasivos financieros a coste amortizado: depósitos y valores representativos de deuda a tipo fijo a largo plazo emitidos por el Grupo, cuyo riesgo se cubre con derivados de tipos de interés (básicamente permutas financieras).

Las principales causas de ineficacia de esta tipología de coberturas pueden surgir por la divergencia entre las fechas de pago de los instrumentos de cobertura y de la partida cubierta y el uso de diferentes curvas de tipos de interés para el descuento de los instrumentos de cobertura y de la partida cubierta.

Por lo que se refiere específicamente a los instrumentos financieros designados como partidas cubiertas y de cobertura contable, las diferencias en su valor se registran según los siguientes criterios:

- Las diferencias producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos (asociadas al riesgo cubierto), se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. La contrapartida de las variaciones de valor razonable del elemento cubierto atribuibles al riesgo cubierto, se registra como un ajuste al valor de los instrumentos cubiertos.
- Cuando se produce la interrupción de la operación de cobertura de valor razonable, en el caso de partidas cubiertas valoradas a su coste amortizado, los ajustes en su valor realizados con motivo de la aplicación de la contabilidad de coberturas, se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada hasta el vencimiento de los instrumentos cubiertos, aplicando el tipo de interés efectivo recalculado en la fecha de interrupción de dicha operación de cobertura.
- **Coberturas de flujos de efectivo:** cubren la variación de los flujos de efectivo que se atribuye a un riesgo particular asociado con un activo o pasivo financiero o una transacción prevista altamente probable, siempre que pueda afectar a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La aplicación de contabilidad de coberturas por parte del Grupo permite reducir las fluctuaciones de los flujos de efectivo de los activos y de los pasivos a tipo de interés variable, como si de instrumentos referenciados a un tipo de interés fijo se tratara.

La naturaleza de las principales posiciones cubiertas por el Grupo, así como los instrumentos financieros utilizados para la cobertura son los siguientes:

- Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global: valores representativos de deuda a tipo de interés variable, cuyo riesgo se cubre con derivados de tipo de interés (básicamente permutas financieras).
- Activos financieros a coste amortizado: préstamos a tipo de interés variable, cuyo riesgo se cubre con derivados de tipo de interés (básicamente permutas financieras).

El Grupo lleva a cabo la evaluación de la eficacia mediante la comparación de los movimientos del valor razonable de los instrumentos de cobertura y cubiertos atribuidos a la variación del tipo de interés de referencia usando el método del derivado hipotético, según se ha descrito para coberturas de valor razonable. Las coberturas de flujos de efectivo realizadas por el Grupo corresponden íntegramente a operaciones en las que hay una identificación perfecta entre la operación cubierta y el derivado de cobertura. En consecuencia, no se han puesto de manifiesto causas de ineficacia para este tipo de coberturas significativas.

Por lo que se refiere específicamente a los instrumentos financieros designados como partidas cubiertas y de cobertura contable, las diferencias en su valor se registran según los siguientes criterios:

- Las diferencias de valor surgidas en la parte de cobertura eficaz de los elementos de cobertura, se registran transitoriamente en el epígrafe del patrimonio neto consolidado “Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Derivados de cobertura. Reserva de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]”. Los instrumentos financieros cubiertos en este tipo de operaciones de cobertura, se registran de acuerdo con los criterios explicados en el apartado “Clasificación y valoración de los activos y pasivos financieros”, sin modificación alguna en los mismos, por el hecho de haber sido considerados como tales instrumentos cubiertos.
- Con carácter general, las diferencias en valoración de los instrumentos de cobertura, en la parte eficaz de la cobertura, no se reconocen como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada hasta que las pérdidas o ganancias del elemento cubierto se registren en resultados o, en el caso de que la cobertura corresponda a una transacción prevista altamente probable que termine en el reconocimiento de un activo o pasivo no financiero, se registran como parte del coste de adquisición o emisión, cuando el activo sea adquirido o asumido.
- Las diferencias en valoración del instrumento de cobertura correspondientes a la parte ineficaz de las operaciones de cobertura de flujos de efectivo se registran directamente en el epígrafe “Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.
- Por su parte, en el caso de producirse la interrupción de una operación de cobertura de flujos de efectivo, el resultado acumulado del instrumento de cobertura registrado en el capítulo “Patrimonio neto – Otro resultado global acumulado” del patrimonio neto del balance consolidado, permanece registrado en dicho epígrafe, hasta que la transacción prevista cubierta ocurra, momento en el cual, se procede a imputar a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, o bien, corrige el coste de adquisición del activo o pasivo a registrar, en el caso de que la partida cubierta sea una transacción prevista que culmine con el registro de un activo o pasivo no financiero.
- **Coberturas de la inversión neta en negocios en el extranjero:** cubren el riesgo de cambio en las inversiones en entidades dependientes, asociadas, negocios conjuntos y sucursales del Grupo cuyas actividades están basadas, o se llevan a cabo en un país diferente o con una moneda funcional distinta del euro. El tratamiento contable de este tipo de coberturas es análogo al de las coberturas de flujos de efectivo. Los importes registrados como un ajuste por valoración en el patrimonio neto del balance consolidado de acuerdo con los criterios antes indicados, se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el momento en el que se enajenen o causen baja del balance de situación consolidado.

**(2.4) Operaciones en moneda extranjera****(2.4.1) Moneda funcional**

La moneda funcional del Grupo es el euro. Consecuentemente, todos los saldos y transacciones denominados en monedas diferentes al euro se consideran denominados en “moneda extranjera”.

El desglose del contravalor, en miles de euros, de los principales saldos de activo y pasivo del balance consolidado mantenidos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2019 y 2018, atendiendo a la naturaleza de las partidas que los integran y a las divisas más significativas en las que se encuentran denominados, es el siguiente:

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	31/12/2019		31/12/2018	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
<b>Saldos en dólares norteamericanos</b>				
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	160.994	-	79.109	-
Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar	236.051	120.998	187.719	104.014
Activos financieros a coste amortizado	1.350.957	-	1.522.615	-
Pasivos financieros a coste amortizado	-	1.267.675	-	984.708
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	36.053	-	25.123	-
Otros	36.695	19.486	36.781	31.948
<b>Suma</b>	<b>1.820.750</b>	<b>1.408.159</b>	<b>1.851.347</b>	<b>1.120.670</b>
<b>Saldos en libras esterlinas</b>				
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	6.050	-	4.732	-
Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar	104.682	106.657	104.020	106.939
Activos financieros a coste amortizado	175.839	-	160.692	-
Pasivos financieros a coste amortizado	-	73.353	-	96.180
Otros	-	4	3.784	42
<b>Suma</b>	<b>286.571</b>	<b>180.014</b>	<b>273.228</b>	<b>203.161</b>
<b>Saldos en otras divisas</b>				
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	20.662	-	21.812	-
Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar	6.314	7.597	791	2.176
Activos financieros a coste amortizado	226.736	-	119.869	-
Pasivos financieros a coste amortizado	-	101.677	-	64.372
Otros	8	1.786	233	2.843
<b>Suma</b>	<b>253.720</b>	<b>111.060</b>	<b>142.705</b>	<b>69.391</b>
<b>Total saldos en moneda extranjera</b>	<b>2.361.041</b>	<b>1.699.233</b>	<b>2.267.280</b>	<b>1.393.222</b>

**(2.4.2) Criterios de conversión de los saldos en moneda extranjera**

La conversión a euros de los saldos en moneda extranjera se realiza en dos fases consecutivas:

- Conversión de la moneda extranjera a la moneda funcional de cada una de las entidades del Grupo, negocios conjuntos y valoradas por el método de la participación, y
- Conversión a euros de los saldos de las empresas consolidadas o valoradas por el método de la participación, cuya moneda de presentación no es el euro.

La moneda funcional de todas las empresas del Grupo o valoradas por el método de la participación en los estados financieros consolidados coincide con sus respectivas monedas de presentación.

*Conversión de la moneda extranjera a la moneda funcional:* las transacciones en moneda extranjera realizadas por las entidades consolidadas o valoradas por el método de la participación se registran inicialmente en sus respectivos estados financieros por el contravalor en sus monedas funcionales resultante de aplicar los tipos de cambio en vigor en las fechas en que se realizan las operaciones. Posteriormente, las entidades consolidadas convierten las partidas monetarias en moneda extranjera a sus monedas funcionales utilizando el tipo de cambio al cierre del ejercicio.

Asimismo:

- Las partidas no monetarias valoradas a su coste histórico se convierten a la moneda funcional al tipo de cambio de la fecha de su adquisición.
- Las partidas no monetarias valoradas a su valor razonable se convierten a la moneda funcional al tipo de cambio de la fecha en que se determinó tal valor razonable.

*Entidades cuya moneda funcional es distinta del euro:* los saldos de los estados financieros de las entidades consolidadas o valoradas por el método de la participación cuya moneda funcional es distinta del euro se convierten a euros de la siguiente forma:

- Los activos y pasivos, por aplicación del tipo de cambio al cierre del ejercicio.
- Los ingresos y gastos y los flujos de tesorería, aplicando los tipos de cambio medios del ejercicio.
- El patrimonio neto, a los tipos de cambio históricos.

**(2.4.3) Tipos de cambio aplicados**

Los tipos de cambio utilizados por el Grupo para realizar la conversión de los saldos denominados en moneda extranjera a euros a efectos de la elaboración de las cuentas anuales consolidadas, considerando los criterios anteriormente indicados han sido los tipos de cambio oficiales publicados por el Banco Central Europeo.

**(2.4.4) Registro de las diferencias de cambio**

Las diferencias de cambio que se producen al convertir los saldos en moneda extranjera a la moneda funcional de las entidades consolidadas y de sus sucursales, se registran, con carácter general, por su importe neto en el epígrafe “Diferencias de cambio [ganancia o (-) pérdida], netas” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, a excepción de las diferencias de cambio producidas en instrumentos financieros clasificados a su valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, las cuales se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada sin diferenciarlas del resto de variaciones que pueda sufrir su valor razonable, en el capítulo “Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas”, “Ganancias o (-) pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas”, o “Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados, netas”.

No obstante lo anterior, se registran en el epígrafe “Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Conversión de divisas” del patrimonio neto consolidado hasta el momento en que éstas se realicen, las diferencias de cambio surgidas en partidas no monetarias, cuyo valor razonable se ajusta con contrapartida en el patrimonio neto.

Las diferencias de cambio que se producen al convertir a euros los estados financieros denominados en las monedas funcionales de las entidades consolidadas cuya moneda funcional es distinta del euro, se registran en el epígrafe del patrimonio neto consolidado “Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Conversión de divisas” del balance consolidado, mientras que las que tienen su origen en la conversión a euros de los estados financieros de entidades valoradas por el método de la participación, se registran formando parte del saldo del epígrafe “Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas”.

**(2.5) Reconocimiento de Ingresos y Gastos**

Seguidamente se resumen los criterios contables más significativos utilizados por el Grupo para el reconocimiento de sus ingresos y gastos:

**(2.5.1) Ingresos y gastos por intereses, dividendos y conceptos asimilados**

Con carácter general, los ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilables se reconocen contablemente en función de su período de devengo, por aplicación del método de interés efectivo definido en la NIIF 9. Los dividendos percibidos de otras sociedades distintas de las incluidas en el perímetro de consolidación de Grupo se reconocen como ingreso en el momento en que nace el derecho a percibirlos por las entidades consolidadas.

No obstante, cuando un instrumento de deuda se considera deteriorado a título individual o está integrado en la categoría de los que sufren deterioro por considerar remota su recuperación, distintos de aquellos activos financieros comprados u originados con deterioro crediticio, los intereses a reconocer en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, son el resultado de aplicar el tipo de interés efectivo sobre su coste amortizado (es decir, ajustado por cualquier corrección de valor por pérdidas por deterioro), reconociéndose un deterioro por la misma cuantía.

Para los activos financieros comprados u originados con deterioro crediticio, los ingresos por intereses se calculan aplicando el tipo de interés efectivo ajustado por calidad crediticia al coste amortizado del activo financiero.

**(2.5.2) Comisiones, honorarios y conceptos asimilados**

Los ingresos y gastos en concepto de comisiones y honorarios asimilados, que no deban formar parte del cálculo del tipo de interés efectivo de las operaciones y/o que no forman parte del coste de adquisición de activos o pasivos financieros distintos de los clasificados como a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada con criterios distintos según sea su naturaleza. Los más significativos son:

- Los vinculados a la adquisición de activos y pasivos financieros valorados a valor razonable con cambios en resultados, los cuales se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento de su liquidación.
- Los que tienen su origen en transacciones o servicios que se prolongan a lo largo del tiempo, los cuales se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante la vida de tales transacciones o servicios.
- Los que responden a un acto singular, los cuales se imputan a la cuenta de resultados cuando se produce el acto que los origina.

**(2.5.3) Ingresos y gastos no financieros**

Se reconocen contablemente de acuerdo con el criterio de devengo.

**(2.5.4) Cobros y pagos diferidos en el tiempo**

Se reconocen contablemente por el importe que resulta de actualizar financieramente a tasas de mercado los flujos de efectivo previstos.

**(2.6) Compensaciones de saldos**

Solo se compensan entre sí y, consecuentemente, se presentan en el balance consolidado por su importe neto, los saldos deudores y acreedores con origen en transacciones que, contractualmente o por imperativo de una norma legal, contemplan la posibilidad de compensación y se tiene la intención de liquidarlos por su importe neto o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea.

A estos efectos, los activos financieros sujetos a correcciones valorativas por depreciación o deterioro, netos de estos conceptos, no se considera una “compensación de saldos”.

Adicionalmente, el Grupo compensa las posiciones en derivados contratadas a través de cámaras de compensación, por cumplirse en las mismas los requisitos establecidos para poder compensar un activo y un pasivo financiero, es decir:

- la entidad tiene actualmente el derecho, exigible legalmente, de compensar los importes reconocidos en los citados instrumentos; y
- la entidad tiene la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea.

La NIC 32 “Instrumentos financieros: presentación e información a revelar”, establece cuándo un activo y un pasivo financiero serán objeto de compensación, lo que ha sido tomado en consideración para realizar la compensación mencionada, en concreto, respecto al primero de los requisitos, el derecho a compensar no es contingente a un suceso futuro y es exigible legalmente en todas las circunstancias siguientes: el curso normal del negocio, el caso de incumplimiento y el caso de insolvencia o quiebra de la entidad y de todas las contrapartes.

Respecto al segundo de los requisitos, el mecanismo de liquidación a través de cámaras de compensación tiene características que eliminan o dan lugar a un riesgo de crédito y de liquidez insignificante, ya que tramitan las cuentas por cobrar y cuentas por pagar en un único proceso o ciclo de liquidación, de forma tal que el resultado es, de hecho, equivalente a la liquidación neta.

En las Notas 9 y 13 se presenta un detalle de las posiciones neteadas por clase de derivado; no obstante, en aplicación de la normativa en vigor, el resto de información a revelar correspondiente a las posiciones compensadas se presenta por su importe bruto.

**(2.7) Transferencias de activos financieros**

El tratamiento contable de las transferencias de activos financieros está condicionado por la forma en que se traspasan a terceros los riesgos y beneficios asociados a los activos que se transfieren:

- Si los riesgos y beneficios de los activos transferidos se traspasan sustancialmente a terceros –caso de las ventas incondicionales, de las ventas con pacto de recompra por su valor razonable en la fecha de la recompra, de las ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida profundamente fuera de dinero, de las titulizaciones de activos en las que el cedente no retiene financiaciones subordinadas ni concede ningún tipo de mejora crediticia a los nuevos titulares y otros casos similares–, el activo financiero transferido se da de baja del balance de situación consolidado; reconociéndose simultáneamente cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.
- Si se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido– caso de las ventas de activos financieros con pacto de recompra por un precio fijo o por el precio de venta más un interés, de los contratos de préstamo de valores en los que el prestatario tiene la obligación de devolver los mismos o similares activos, las titulizaciones de activos financieros en las que se mantengan financiaciones subordinadas u otro tipo de mejoras crediticias que absorban sustancialmente las pérdidas crediticias esperadas para los activos titulizados y otros casos análogos–, el activo financiero transferido no se da de baja del balance consolidado y continúa valorándolo con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia. Por el contrario, se reconocen contablemente, sin compensarse entre sí:
  - Un pasivo financiero asociado por un importe igual al de la contraprestación recibida; que se valora posteriormente a su coste amortizado; o, en caso de que se cumplan los requisitos anteriormente indicados para su clasificación como otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, a su valor razonable, de acuerdo con los criterios anteriormente indicados para esta categoría de pasivos financieros.
  - Tanto los ingresos del activo financiero transferido pero no dado de baja como los gastos del nuevo pasivo financiero.
- Si ni se transfieren ni se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido –caso de las ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida que no están profundamente dentro ni fuera de dinero, de las titulizaciones de activos financieros en las que el cedente asume una financiación subordinada u otro tipo de mejoras crediticias por una parte del activo transferido y otros casos semejantes–, se distingue entre:

- Si la entidad cedente no retiene el control del activo financiero transferido: en este caso, se da de baja del balance de situación consolidado el activo transferido y se reconoce cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.
- Si la entidad cedente retiene el control del activo financiero transferido: continúa reconociéndolo en el balance consolidado por un importe igual a su exposición a los cambios de valor que pueda experimentar y reconoce un pasivo financiero asociado al activo financiero transferido. El importe neto del activo transferido y el pasivo asociado será el coste amortizado de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su coste amortizado, o el valor razonable de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su valor razonable.

De acuerdo con lo anterior, los activos financieros solo se dan de baja del balance de situación consolidado cuando se han extinguido los flujos de efectivo que generan o cuando se han transferido sustancialmente a terceros los riesgos y beneficios significativos que llevan implícitos.

En la Nota 27.1 se resumen las circunstancias más significativas de las principales transferencias de activos que se encontraban en vigor al cierre de los ejercicios 2019 y 2018.

### **(2.8) Permutas de activos**

Se entiende por “permuta de activos” la adquisición de activos materiales o intangibles a cambio de la entrega de otros activos no monetarios o de una combinación de activos monetarios y no monetarios. A los efectos de estas cuentas anuales consolidadas, la adjudicación de activos que traen su causa del proceso de recuperación de importes debidos por terceros a las entidades consolidadas no se considera una permuta de activos.

Los activos recibidos en una permuta de activos se valoran a su valor razonable, siempre y cuando en dicha operación de permuta se pueda entender que existe carácter comercial, tal y como éste es definido por las NIC 16 y 38 y cuando el valor razonable del activo recibido, o en su defecto del activo entregado, se pueda estimar de manera fiable. El valor razonable del instrumento recibido se determina como el valor razonable del activo entregado, más, si procede, el valor razonable de las contrapartidas monetarias entregadas; salvo que se tenga una evidencia más clara del valor razonable del activo recibido.

En aquellas operaciones de permuta que no cumplan con los requisitos anteriores, el activo recibido se registra por el valor neto contable del activo entregado, más el importe de las contraprestaciones monetarias pagadas o comprometidas en su adquisición.

### **(2.9) Deterioro del valor de los activos financieros**

El modelo de deterioro es aplicable a instrumentos de deuda a coste amortizado, a instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, así como a otras exposiciones que comportan riesgo de crédito, tales como los compromisos de préstamo concedidos, garantías financieras concedidas y otros compromisos concedidos.

Los criterios para el análisis y la clasificación de las operaciones en los estados financieros consolidados en función de su riesgo de crédito, incluyen, por un lado, el riesgo de crédito por insolvencia y, por otro, el riesgo-país al que, en su caso, estén expuestas. Las exposiciones crediticias en las que concurren razones para su calificación por riesgo de crédito por insolvencia como por riesgo-país, se clasifican en la categoría correspondiente al riesgo por insolvencia, salvo que le corresponda una categoría peor por riesgo-país, sin perjuicio de que las pérdidas por deterioro por riesgo por insolvencia se calculen por el concepto de riesgo-país cuando implique mayor exigencia.

Las pérdidas por deterioro del periodo se efectúan con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada como un gasto, con contrapartida en el importe en libros del activo. Las reversiones posteriores de las coberturas por deterioro previamente reconocidas, se registran como un ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. En el caso de los instrumentos valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, posteriormente el instrumento se ajustará hasta su valor razonable con contrapartida en “Otro resultado global acumulado” del patrimonio neto consolidado.

#### **A) Clasificación de las operaciones en función del riesgo de crédito por insolvencia**

Los instrumentos financieros –incluidas las exposiciones fuera de balance– se clasifican en las siguientes categorías, tomando en consideración si desde el reconocimiento inicial de la operación se ha producido un incremento significativo del riesgo de crédito, y si ha tenido lugar un evento de incumplimiento:

- Fase 1 – Riesgo normal: el riesgo de que se produzca un evento de incumplimiento no ha aumentado de manera significativa desde el reconocimiento inicial de la operación. La corrección de valor por deterioro para este tipo de instrumentos equivale a las pérdidas crediticias esperadas en doce meses.
- Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial: el riesgo de que se produzca un evento de incumplimiento ha aumentado de manera significativa desde el reconocimiento inicial de la operación. La corrección de valor por deterioro para este tipo de instrumentos se calcula como las pérdidas crediticias esperadas en la vida estimada de la operación.
- Fase 3 – Riesgo dudoso: se ha producido un evento de incumplimiento en la operación. La corrección de valor por deterioro para este tipo de instrumentos se calcula como las pérdidas crediticias esperadas en la vida estimada de la operación.
- Riesgo fallido: operaciones para las que el Grupo no tiene expectativas razonables de recuperación. La corrección de valor por deterioro para este tipo de instrumentos equivale a su valor en libros y conlleva la baja total o parcial del activo.

En este sentido, y a efectos de realizar la clasificación de un instrumento financiero en una de las categorías anteriores, el Grupo ha tomado en consideración las siguientes definiciones:

*Incremento significativo del riesgo de crédito*

Para los instrumentos financieros clasificados en la categoría Fase 1 – Riesgo normal, el Grupo evalúa si continúa siendo apropiado que sigan siendo objeto de reconocimiento las pérdidas crediticias esperadas a doce meses. En este sentido, el Grupo lleva a cabo una evaluación sobre si se ha producido un aumento significativo del riesgo de crédito desde su reconocimiento inicial. En caso de haberse producido, se transfiere el instrumento financiero a la categoría Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial y se reconoce su pérdida crediticia esperada a lo largo de toda su vida. Esta evaluación se realiza desde una doble óptica –cuantitativa y cualitativa– y es simétrica, de tal manera que se permite el retorno del instrumento financiero a la categoría Fase 1 – Riesgo normal.

Al objeto de llevar a cabo esta evaluación desde un punto de vista cuantitativo, el Grupo ha desarrollado una metodología específica de comparación de la probabilidad de incumplimiento (Probability of Default o “PD”), que compara la PD actual con la PD original asociada al nivel de calificación en el momento de formalización. En caso de que, como consecuencia de este contraste, el aumento supere determinados umbrales en términos absolutos y relativos, se considera que ha tenido lugar un incremento significativo del riesgo de crédito del instrumento. Estos umbrales han sido calibrados en función de los criterios establecidos en la Política de admisión de riesgos del Grupo y tienen en cuenta las características particulares de las carteras crediticias. La elección de los umbrales para la clasificación de las operaciones a la categoría Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial ha sido realizada sobre la base del análisis de la experiencia histórica del Grupo, por el cual otras operaciones con valores de PD similares han sido clasificadas en Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial por criterios cuantitativos y cualitativos.

A los efectos de esta comparación cuantitativa, el Grupo ha hecho uso de la simplificación contemplada en la norma, consistente en considerar que los cambios en el riesgo de impago en los siguientes doce meses son una aproximación razonable de los cambios en el riesgo de impago durante la vida residual del instrumento. Este enfoque está alineado con las prácticas de gestión del riesgo de crédito del Grupo y supone una aproximación razonable de los cambios en el riesgo de impago durante la vida del activo. En este sentido, no se han identificado situaciones, tales como obligaciones de pago significativas más allá de los siguientes doce meses, cambios en los factores macroeconómicos o en otros factores pertinentes relacionados con el crédito que no se reflejen adecuadamente en el riesgo de impago en los siguientes doce meses, o cambios en los factores relacionados con el crédito que solo tengan un impacto sobre el riesgo de crédito del instrumento más allá de los doce meses siguientes, que hagan necesaria la evaluación durante toda la vida de la operación.

Adicionalmente, a los efectos de realizar esta comparación y tomando en consideración la antigüedad de las operaciones en vigor, para aquellas en las que no se dispone de su PD en el momento de la originación, el Grupo ha empleado la primera PD disponible.

Asimismo, los sistemas de gestión del riesgo de crédito del Grupo recogen otros elementos, que en combinación o por sí mismos, podrían dar lugar a la consideración de que se ha producido un incremento significativo del riesgo de crédito del instrumento financiero, tales como cambios adversos en la situación financiera del deudor, rebajas en su calificación crediticia, cambios desfavorables en el sector en el que opera, su entorno regulatorio o tecnológico, entre otros, que no muestren evidencia de deterioro. Estos factores y sus ponderaciones son diferentes en función del tipo de producto, del tipo de deudor y de las características del instrumento financiero, por lo que no es posible detallar un único conjunto de criterios que determinen la ocurrencia de incremento significativo del riesgo de crédito.

Con independencia de la valoración basada en probabilidades de impago y de indicios de envilecimiento del riesgo crediticio de la exposición, se considera que se ha producido un aumento significativo del riesgo de crédito, en aquellas operaciones en las que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Impagos superiores a 30 días, presunción refutable sobre la base de información razonable y fundamentada. El Grupo no ha empleado un periodo de tiempo más largo a estos efectos.
- Refinanciaciones o reestructuraciones que no muestran evidencia de deterioro. En el Anexo X, se incluyen las políticas y los criterios de clasificación y cobertura aplicados por el Grupo en este tipo de operaciones.
- Acuerdo especial de sostenibilidad de la deuda que no muestra evidencia de deterioro hasta que aplique el criterio de cura.
- Las mantenidas con emisores o titulares declarados en concurso de acreedores que no muestran evidencia de deterioro.
- Reincidencia estructural o alta en la escalera de impagos que no muestra evidencia de deterioro de préstamos hipotecarios concedidos a personas físicas.

Sin perjuicio de lo anterior, para aquellos activos en los que la contraparte tiene riesgo de crédito bajo, el Grupo aplica la posibilidad prevista en la norma de considerar que su riesgo de crédito no ha aumentado de forma significativa. Entre esta tipología de contrapartes se identifican, principalmente, bancos centrales, Administraciones Públicas, fondos de garantía de depósitos y fondos de resolución, entidades de crédito, sociedades de garantía recíproca y sociedades no financieras que tengan la consideración de sector público.

*Incumplimiento y activo financiero con deterioro crediticio*

A efectos de la determinación del riesgo de incumplimiento, el Grupo aplica una definición que es coherente con la que utiliza para la gestión interna del riesgo de crédito de los instrumentos financieros y tiene en cuenta indicadores cuantitativos y cualitativos.

En este sentido, el Grupo considera que existe incumplimiento cuando en las exposiciones crediticias concurren algunas de las siguientes circunstancias:

- Impago superior a 90 días. Asimismo, se incluyen todas las operaciones de un titular cuando el importe de las operaciones con saldos vencidos con más de 90 días de antigüedad, sea superior al 20% de los importes pendientes de cobro.
- Existen dudas razonables sobre el reembolso total del activo.

Un instrumento financiero se considera con deterioro crediticio cuando se han producido uno o más eventos con un impacto negativo sobre sus flujos de efectivo estimados. Constituyen evidencia de que un activo financiero presenta un deterioro crediticio los datos observables relativos a los eventos siguientes:

- Dificultades financieras significativas del emisor o el prestatario.
- Incumplimiento de cláusulas contractuales, tales como eventos de impago o de mora.
- Otorgamiento del prestamista de concesiones o ventajas por razones de tipo económico o contractual con motivo de dificultades económicas del prestatario, que en otro caso no se hubieran otorgado y que muestran evidencia de deterioro. En el Anexo X, se incluyen las políticas y los criterios de clasificación y cobertura aplicados por el Grupo en este tipo de operaciones.
- Probabilidad cada vez mayor de que el prestatario entre en quiebra o en cualquier otra situación de reorganización financiera.
- Desaparición de un mercado activo para el instrumento financiero en cuestión ocasionado por las dificultades financieras del emisor.
- Compra u originación de un activo financiero con un descuento importante que refleje las pérdidas crediticias sufridas.

Es posible que pueda identificarse un único evento concreto o que, por el contrario, el deterioro crediticio sea un efecto combinado de varios eventos.

En todo caso, las definiciones de incumplimiento y de activo financiero deteriorado del Grupo se encuentran alineadas.

*Ausencia de expectativas razonables de recuperación*

El Grupo clasifica como Riesgo fallido aquellas operaciones que, tras su evaluación de manera individualizada, no tiene expectativas razonables de recuperar sus flujos de efectivo contractuales, debido al deterioro notorio o irrecuperable de la solvencia de la operación o del titular.

En este sentido, el Grupo considera como operaciones de recuperación remota (factores automáticos de clasificación):

- Las clasificadas como Fase 3 – Riesgo dudoso por razón de la morosidad cuando tengan una antigüedad en la categoría superior a cuatro años o, antes de alcanzar esta antigüedad, cuando el importe no cubierto con garantías eficaces se haya mantenido con una cobertura por riesgo de crédito del 100% durante más de dos años, excepto en el caso en el que cuenten con garantías reales eficaces, sobre la base de su valoración actualizada que cubran al menos el 10% del importe en libros bruto de la operación.
- Aquellas cuyos titulares que estén declarados en concurso de acreedores para los que conste que se haya declarado o se vaya a declarar la fase de liquidación, salvo aquellas que cuente con garantías reales eficaces, sobre la base de su valoración actualizada que cubran al menos el 10% del importe en libros bruto de la operación.

Sin perjuicio de lo anterior, la clasificación de la operación como Riesgo fallido no implica la interrupción de las negociaciones y actuaciones legales para recuperar su importe.

Asimismo, el Grupo evalúa los hechos y circunstancias particulares que pudieran poner de manifiesto la remota recuperabilidad de los flujos contractuales de la operación. Entre estos indicios destacan el agotamiento de la vía recuperatoria a pesar de que la antigüedad de los impagos sea inferior a cuatro años, exposiciones incursas en procedimientos de insolvencia en los que se espera que la recuperación del proceso sea baja, o aquellos en los que es necesario incurrir en elevados costes que no justifiquen la estimación de recuperación.

## B) Metodologías de estimación de las pérdidas crediticias esperadas por insolvencia

La estimación de las pérdidas crediticias esperadas considera, entre otros aspectos:

- La existencia de varios resultados posibles, para los que determina diferentes ponderaciones en función de la probabilidad de ocurrencia de los distintos escenarios.

- El valor temporal del dinero.
- La información disponible más actualizada sin coste ni esfuerzo desproporcionado, que refleje sucesos pasados, condiciones actuales y previsiones de condiciones económicas futuras.

El proceso de estimación de las pérdidas crediticias esperadas es llevado a cabo individual o colectivamente.

#### B.1) Estimación individualizada de las coberturas

El Grupo toma en consideración las siguientes características para identificar aquellos acreditados que por su exposición crediticia y nivel de riesgo requieren un análisis individualizado:

- Análisis individualizado para determinar la clasificación contable: en este caso se realizará para todos aquellos acreditados que superen el umbral de EAD de 5 millones de euros, excluyéndose aquellas identificadas con riesgo de crédito bajo, salvo las clasificadas como Fase 3 – Riesgo dudoso.
- Estimación individualizada de la provisión: en este caso se realizará para:
  - Todos aquellos acreditados que superen el umbral anterior, y clasificados como Fase 3 – Riesgo dudoso, así como aquellos por debajo del umbral que se encuentren clasificados como Fase 3 – Riesgo dudoso y sean determinados por juicio experto, incluidos aquellos acreditados clasificados como Fase 3 – Riesgo dudoso por razones distintas de la morosidad, o en Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial, distintos de los recogidos en la clasificación por factores automáticos.
  - Adicionalmente, serán objeto de estimación individualizada los acreditados con operaciones identificadas con riesgo de crédito bajo clasificados como Fase 3 – Riesgo dudoso, aunque se encuentren por debajo del umbral de significatividad.

La metodología desarrollada por el Grupo estima las pérdidas crediticias esperadas de los instrumentos de deuda, como la diferencia negativa que surge al comparar los valores actuales de los flujos de efectivo futuros previstos descontados al tipo de interés efectivo y sus respectivos valores de exposición crediticia:

- Flujos de efectivo futuros previstos: consideración de la totalidad de los importes que el Grupo tiene previsto obtener durante toda la vida remanente del instrumento. Para ello se consideran tanto la hipótesis de continuidad de negocio (going-concern), como el supuesto de liquidación y ejecución de garantías eficaces (gone-concern).
- Exposición crediticia: valor en libros de las operaciones en la fecha de cálculo, así como los importes fuera de balance que se espera puedan estar desembolsados en el futuro. Para la estimación de las cuantías que se espera desembolsar de las exposiciones fuera de balance que comportan riesgo de crédito, se aplica un factor de conversión (Credit Conversion Factor o “CCF”) al valor nominal de la operación.

El análisis de la eficacia de las garantías tiene en cuenta, entre otros, el tiempo necesario para su ejecución y capacidad de realización. No se consideran admisibles como garantías eficaces aquellas cuya eficacia dependa sustancialmente de la calidad crediticia del deudor o del grupo económico del que, en su caso, forme parte. El Grupo cuenta con políticas y procedimientos para la valoración de las garantías reales.

Para los acreditados significativos en los que se determina que no existe incremento significativo del riesgo de crédito ni evidencia de deterioro, y que por tanto están clasificados en la categoría Fase 1 – Riesgo normal, la estimación de sus coberturas se realiza de forma colectiva. Asimismo, el Grupo también lleva a cabo colectivamente la estimación de las pérdidas crediticias esperadas de las operaciones que hayan sido objeto de un análisis individual y cuya clasificación a la categoría Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial ha sido realizada de manera exclusiva por factores automáticos, o en el que ningún factor distinto de los automáticos haya tenido una influencia significativa.

#### B.2) Estimación colectiva de las coberturas

Para todas aquellas exposiciones crediticias que no son objeto de un análisis individualizado la estimación de las pérdidas crediticias esperadas se realiza de manera colectiva.

El cálculo de la cobertura colectiva de aquellas carteras significativas para las que se dispone de información con una profundidad suficiente, se efectúa mediante modelos internos. Para aquellas carteras para las que no se dispone de información con una profundidad suficiente, se emplean metodologías que incluyen la experiencia e información del sector bancario español, así como de las previsiones sobre condiciones futuras. Las coberturas de exposiciones con riesgo de crédito bajo no clasificadas como Fase 3 – Riesgo dudoso se calculan siguiendo este enfoque, al no contar con suficientes observaciones para el desarrollo de modelos internos.

De acuerdo con lo previsto en la normativa vigente, y con la preceptiva aprobación por parte del Consejo de Administración y el correspondiente proceso de validación interna previo, el Grupo implantó con fecha 1 de enero de 2018, la utilización de metodologías internas para las estimaciones colectivas de las coberturas por riesgo de crédito. En línea con los modelos internos del Grupo para estimar los requerimientos de capital, la metodología interna recoge el cálculo de las pérdidas, en base a datos internos, mediante la estimación propia de los parámetros de riesgo de crédito.

Al realizar el cálculo de las pérdidas esperadas de manera colectiva mediante metodologías internas, el Grupo toma en consideración los siguientes aspectos:

*a) Criterios de agrupación de las operaciones*

El Grupo lleva a cabo la distribución de los activos financieros con riesgo crediticio en grupos homogéneos, sobre la base de características de riesgo similares de los instrumentos incluidos en el mismo grupo. En esta segmentación, los criterios considerados son representativos de los patrones de estimación de pérdidas de cada grupo.

Entre los factores utilizados por el Grupo para realizar las agrupaciones, destacan el tipo de prestatario o emisor (minoristas, autónomos, empresas, etc.), calificación del prestatario o emisor, el tipo de operación (hipotecas, consumo, tarjetas, etc.) y el tipo de garantía (personal, real, etc.). Para determinadas carteras, se aplican factores específicos, como ratios de LTV, la facturación de la empresa, el sector del prestatario o emisor y el tiempo transcurrido desde su clasificación a la categoría Fase 3 – Riesgo dudoso.

*b) Parámetros de riesgo*

El importe agregado de las pérdidas crediticias esperadas se determina a partir de los siguientes parámetros:

- Exposición crediticia en el momento de incumplimiento (Exposure At Default o “EAD”): exposición al riesgo que tendrá el Grupo en el momento en que se produzca el incumplimiento del acreditado.
- Probabilidad de incumplimiento (Probability of Default o “PD”): probabilidad de que se produzca el incumplimiento.
- Severidad (Loss Given Default o “LGD”): el porcentaje sobre la exposición en riesgo que no se espera recuperar en caso de incumplimiento.

*c) Escenarios y uso de previsiones de condiciones económicas futuras*

Las pérdidas crediticias esperadas registradas en los estados financieros consolidados son el resultado ponderado de una serie de escenarios en función de sus probabilidades de ocurrencia.

Para llevar a cabo la estimación, el Grupo toma como punto de partida el escenario más probable (escenario central). Este escenario central es coherente con el empleado a efectos de los procesos de planificación internos del Grupo.

Sobre la base del escenario central, se realizan una serie de asunciones sobre la evolución del comportamiento de las variables macroeconómicas, de manera que se obtienen dos escenarios adicionales: uno más favorable y otro más adverso. Concretamente, el Grupo ha considerado tres escenarios macroeconómicos: un escenario central, un escenario adverso y un escenario favorable, que han sido definidos al nivel de grupo, siendo sus probabilidades de ocurrencia del 60%, 20% y 20%, respectivamente.

Tanto la generación de las variables macroeconómicas asociadas al escenario central como a los escenarios adicionales es realizada por el Servicio de Estudios de Bankia.

Las variables macroeconómicas relevantes varían para cada cartera. No obstante, el Grupo considera que los factores macroeconómicos de mayor trascendencia son los siguientes:

- Producto Interior Bruto (“PIB”).
- Número de afiliados a la Seguridad Social.
- Precio de la vivienda.

La siguiente tabla muestra la evolución para los próximos tres años de las principales variables macroeconómicas empleadas en la estimación de las pérdidas esperadas en Grupo Bankia:

	Media 2020-2022		
	Adverso	Central	Favorable
Probabilidad de ocurrencia	20%	60%	20%
PIB	0,3%	1,6%	2,3%
Número de afiliados a la Seguridad Social	0,1%	1,6%	2,4%
Precio de la vivienda	(0,9%)	3,9%	6,2%

El Grupo ha llevado a cabo un ejercicio de sensibilidad de la pérdida esperada ante variaciones de las hipótesis empleadas en el modelo. En este sentido, una variación al alza o a la baja del PIB en un  $\pm 0,5\%$  para los siguientes doce meses, como variable macroeconómica clave con influencia en el resto de las variables dependientes, generaría una variación en la pérdida esperada por riesgo de crédito inferior al  $\pm 1,5\%$ , aproximadamente.

**C) Riesgo de crédito por razón del riesgo-país**

Por riesgo-país se considera el riesgo que concurre en las contrapartes residentes en un determinado país por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual (riesgo soberano, riesgo de transferencia o riesgos derivados de la actividad financiera internacional) o riesgo de insolvencia. El Grupo clasifica las operaciones realizadas con terceros en diferentes grupos en

función de la evolución económica de los países, su situación política, marco regulatorio e institucional, capacidad y experiencia de pagos, asignando a cada uno de ellos los porcentajes de provisión de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

Se consideran activos dudosos por materialización del riesgo-país a aquellas operaciones con obligados finales residentes en países que presentan dificultades prolongadas para hacer frente al servicio de su deuda, considerándose dudosa la posibilidad de recobro, así como las exposiciones fuera de balance cuya recuperación se considere remota debido a las circunstancias imputables al país.

El Grupo no mantiene exposiciones significativas a riesgo de crédito por razón de riesgo-país, por lo que los niveles de provisión por este concepto, no resultan significativos en relación con las coberturas totales por deterioro constituidas por el Grupo.

### **(2.10) Garantías financieras y provisiones constituidas sobre las mismas**

Se consideran “garantías financieras” los contratos por los que una entidad se obliga a pagar cantidades concretas por cuenta de un tercero en el supuesto de no hacerlo éste; independientemente de la forma en que esté instrumentada la obligación: fianza, aval financiero, crédito documentario irrevocable emitido o confirmado por la entidad, etc.

De acuerdo con lo dispuesto en las NIIF-UE y con carácter general, el Grupo considera los contratos de garantías financieras prestadas a terceros como instrumentos financieros dentro del alcance de la NIIF 9.

A efectos de determinar cuándo un derivado vendido es contabilizado como una garantía financiera o como un derivado de negociación, se considera que un instrumento financiero es un derivado financiero cuando cumple las siguientes condiciones:

- Su valor cambia como respuesta a los cambios en variables, en ocasiones denominadas activos subyacentes, tales como los tipos de interés, los precios de instrumentos financieros y materias primas cotizadas, los tipos de cambio, las calificaciones crediticias y los índices sobre ellas, siempre que cuando se trate de variables no financieras no sean específicas para una de las partes del contrato.
- No requiere una inversión inicial, o ésta es muy pequeña en relación a otros instrumentos financieros con respuesta similar a los cambios en las condiciones de mercado.
- Se liquida en una fecha futura, excepto que corresponda a operaciones de compraventa de activos financieros instrumentadas mediante contratos convencionales, entendidos como aquellos en los que las obligaciones recíprocas de las partes deben consumarse dentro de un marco temporal establecido por la regulación o por las convenciones del mercado y que no pueden liquidarse por diferencias.

Por su parte, se consideran garantías financieras aquellos contratos por los cuales se exige o se puede exigir al Grupo que efectúe pagos específicos para reembolsar al acreedor por la pérdida en la que incurre cuando un deudor específico incumpla su obligación de pago de acuerdo con las condiciones, originales o modificadas, de un instrumento de deuda, con independencia de su forma jurídica, que puede ser, entre otras, la de fianza, aval financiero, contrato de seguro o derivado de crédito.

De manera más concreta, aquellos contratos de garantía relacionados con el riesgo de crédito en los que la ejecución de la garantía no requiera, como condición necesaria para el pago, que el acreedor esté expuesto y haya incurrido en una pérdida por haber impagado el deudor cuando correspondía según las condiciones del activo financiero garantizado, como en los contratos en los que la ejecución de la garantía dependa de los cambios en una calificación crediticia específica o en un índice crediticio son considerados como instrumentos financieros derivados.

En el momento de su registro inicial, el Grupo contabiliza las garantías financieras prestadas en el pasivo del balance consolidado por su valor razonable más los costes de transacción que le sean directamente atribuibles, el cual, con carácter general, equivale al importe de la prima recibida más, en su caso, el valor actual de las comisiones y rendimientos a percibir por dichos contratos a lo largo de su duración, teniendo como contrapartida, en el activo del balance consolidado, el importe de las comisiones y rendimientos asimilados cobrados en el inicio de las operaciones y las cuentas a cobrar por el valor actual de las comisiones y rendimientos pendientes de cobro. Con posterioridad a su registro inicial, estos contratos se valoran en el pasivo del balance consolidado por el mayor de los dos siguientes importes:

- El importe determinado de acuerdo con la NIIF 9, teniendo en consideración lo establecido en el Anejo IX de la Circular 4/2017 de Banco de España en esta estimación. En este sentido, las garantías financieras, cualquiera que sea su titular, instrumentación u otras circunstancias, se analizan periódicamente con objeto de determinar el riesgo de crédito al que están expuestas y, en su caso, estimar las necesidades de constituir provisión por ellas; que se determina por aplicación de criterios similares a los establecidos para cuantificar las pérdidas por deterioro experimentadas por los instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado que se han explicado en la Nota 2.9 anterior.
- El importe inicialmente registrado por estos instrumentos, menos la amortización de este importe que, de acuerdo con lo dispuesto en la NIIF 15, se realiza de manera lineal durante la duración de estos contratos a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Las provisiones constituidas, en su caso, sobre estos instrumentos se encuentran contabilizadas en el epígrafe “Provisiones – Compromisos y garantías concedidos” del pasivo del balance de situación consolidado. La dotación y recuperación de dichas provisiones se registra con contrapartida en el epígrafe “Provisiones o (-) reversión de provisiones” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En la circunstancia de que, de acuerdo con lo anteriormente indicado, fuese necesario constituir una provisión por estas garantías financieras, las comisiones pendientes de devengo asociadas a estas operaciones, las cuales se encuentran registradas en el epígrafe “Pasivos financieros a coste amortizado – Otros pasivos financieros” del pasivo del balance de situación consolidado, se reclasifican a la correspondiente provisión.

### **(2.11) Operaciones de arrendamiento**

En la contabilización de las operaciones de arrendamiento, se diferencian aquellas en las que el Grupo actúa como arrendatario de aquellas en las que actúa como arrendador:

#### A) El Grupo actúa como arrendatario

Al inicio de un contrato, el Grupo evalúa si el mismo es un arrendamiento o lo contiene. Para todos aquellos contratos en los que tras su evaluación se considera que son o contienen un arrendamiento, el Grupo registra en el balance de situación consolidado un activo, que representa su derecho a controlar el uso del activo en cuestión por un periodo determinado. De manera simultánea, el Grupo reconoce un pasivo por arrendamiento, que representa la obligación del Grupo a realizar los pagos comprometidos por el uso del bien subyacente que no han sido abonados en esa fecha.

Como excepción a este tratamiento se encuentran aquellos arrendamientos a corto plazo (duración igual o inferior a 12 meses) o en los que el activo subyacente es de escaso valor. Para estas dos tipologías, el Grupo registra los pagos por arrendamiento como gastos, de forma lineal a lo largo del periodo de arrendamiento en el epígrafe “Gastos de administración – Otros gastos de administración” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En la fecha de comienzo del contrato, el Grupo reconoce un pasivo por arrendamiento del bien subyacente por el valor actual de los pagos por arrendamiento que no estén abonados en esa fecha, descontados utilizando el tipo de interés implícito en el arrendamiento, si este tipo puede determinarse fácilmente. En caso contrario, se utiliza el tipo de interés incremental del endeudamiento del Grupo. El pasivo por arrendamiento es registrado en el epígrafe “Pasivos financieros a coste amortizado – Otros pasivos financieros” del balance de situación consolidado. Por su parte, el gasto financiero asociado al pasivo por arrendamiento se registra bajo la rúbrica “Gastos por intereses” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Posteriormente, el pasivo por arrendamiento se valora incrementado el importe en libros de manera que refleje los intereses calculados aplicando el tipo de interés efectivo y reduciendo su valor en libros, reflejando los pagos efectuados por el arrendamiento.

Asimismo, el activo por derecho de uso se presenta en el momento inicial en los epígrafes “Activos tangibles – Inmovilizado material” y “Activos tangibles – Inversiones inmobiliarias” del balance de situación consolidado, por el valor del pasivo por arrendamiento ajustado por cualquier pago efectuado antes o en la fecha del comienzo, los costes directos iniciales o el coste en el que se pueda incurrir para desmantelar, eliminar el activo subyacente o devolverlo a la condición exigida en los términos contractuales.

Posteriormente, el activo por derecho de uso es ajustado por los siguientes conceptos:

- Su correspondiente amortización. El derecho de uso se amortiza durante el menor entre la vida útil del activo subyacente y la duración del arrendamiento. Las dotaciones anuales en concepto de amortización se realizan con contrapartida en el capítulo “Amortización” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.
- Si procede, las pérdidas por deterioro correspondientes registradas en el epígrafe “Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.
- Reflejando cualquier nueva valoración del pasivo por arrendamiento.

Los criterios aplicados para su amortización, para la estimación de sus respectivas vidas útiles y para el registro de sus posibles pérdidas por deterioro, coinciden con los descritos en relación con los activos materiales de uso propio contenidos en la Nota 2.15.1 de las presentes cuentas anuales consolidadas.

Los pagos por arrendamiento variables que no dependen de un índice o un tipo no se encuentran incluidos en la medición del compromiso por arrendamiento ni del correspondiente activo por derecho de uso. Estos pagos son registrados como un gasto en el periodo en el epígrafe “Gastos de administración – Otros gastos de administración” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

#### *Operaciones de venta de activos con posterior arrendamiento del bien vendido*

En aquellas operaciones en las que se vende un activo propiedad del Grupo a un tercero y, con posterioridad a la venta de este activo, se procede al arrendamiento por parte del Grupo del bien enajenado, se analiza si las condiciones del contrato cumplen los requisitos para que la enajenación sea considerada como la venta efectiva del activo subyacente, esto es, si se produce la transferencia del control del activo al comprador.

- Si la transferencia es una venta, el Grupo da de baja el activo transferido y reconoce el activo por derecho de uso que surge de la venta con arrendamiento posterior en la proporción del importe en libros del activo que se relaciona con los derechos de uso conservados por el Grupo. Además, reconoce un pasivo por arrendamiento. Por ello, el Grupo sólo reconoce el importe de cualquier ganancia o pérdida relacionada con los derechos transferidos al arrendador-comprador.
- Si la transferencia no cumple los requisitos para ser considerada como una venta, el Grupo continúa reconociendo el activo objeto de la transacción y reconoce un pasivo financiero equivalente a la contraprestación recibida.

B) El Grupo actúa como arrendador:

Los contratos de arrendamiento en los que el Grupo actúa como arrendador son clasificados como financieros u operativos. En el caso de que tras el análisis de las condiciones contractuales se determinase que se transfieren al arrendatario sustancialmente todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien objeto de arrendamiento, el contrato es clasificado como arrendamiento financiero. En todos los demás arrendamientos, se clasifican como operativos.

#### *Arrendamientos financieros*

Entre los factores que el Grupo considera para determinar si un contrato de arrendamiento es financiero, y por tanto, se han transferido al arrendatario sustancialmente todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien objeto del arrendamiento, se encuentran los siguientes:

- Que el contrato de arrendamiento cubra la mayor parte de la vida útil del activo.
- Que el precio de ejercicio de la opción de compra sea inferior al valor razonable del valor residual del bien cuando termine el contrato.
- Que el valor actual de los pagos mínimos del arrendamiento al principio del arrendamiento sea equivalente a la práctica totalidad del valor razonable del activo arrendado.
- Que la utilidad del bien esté restringida al arrendatario del bien.

Cuando el Grupo actúa como arrendador de un bien en una operación de arrendamiento financiero, la suma de los valores actuales de los importes que recibirá del arrendatario más el valor residual garantizado, habitualmente el precio de ejercicio de la opción de compra del arrendatario a la finalización del contrato, se registra como una financiación prestada a terceros, por lo que se incluye en el capítulo “Activos financieros a coste amortizado” del balance de situación consolidado, de acuerdo con la naturaleza del arrendatario.

Cuando el Grupo actúa como arrendatario en una operación de arrendamiento financiero, presenta el coste de los activos arrendados en el balance de situación consolidado, según la naturaleza del bien objeto del contrato, y, simultáneamente, un pasivo por el mismo importe (que será el menor del valor razonable del bien arrendado o de la suma de los valores actuales de las cantidades a pagar al arrendador más, en su caso, el precio de ejercicio de la opción de compra). Estos activos se amortizan con criterios similares a los aplicados al conjunto de los activos materiales de uso propio del Grupo (véase Nota 2.15.1). En ambos casos, los ingresos y gastos financieros con origen en estos contratos se abonan y cargan, respectivamente, a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en los epígrafes “Ingresos por intereses” y “Gastos por intereses”, respectivamente, aplicando para estimar su devengo el método del tipo de interés efectivo de las operaciones calculado de acuerdo con lo dispuesto en la NIIF 9.

#### *Arrendamientos operativos*

En las operaciones de arrendamiento operativo, la propiedad del bien arrendado y sustancialmente todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien permanecen en el arrendador. Cuando el Grupo actúa como arrendador en operaciones de arrendamiento operativo, presenta el coste de adquisición de los bienes arrendados en el epígrafe “Activos tangibles”; bien como “Inversiones inmobiliarias” bien como “Cedido en arrendamiento operativo”, dependiendo de la naturaleza de los activos objeto de dicho arrendamiento. Estos activos se amortizan de acuerdo con las políticas adoptadas para los activos materiales similares de uso propio y los ingresos procedentes de los contratos de arrendamiento se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de forma lineal en el epígrafe “Otros ingresos de explotación”.

### **(2.12) Fondos de inversión, fondos de pensiones, patrimonios gestionados y seguros de ahorro comercializados y gestionados por el Grupo**

Los patrimonios gestionados por las entidades consolidadas que son propiedad de terceros no se incluyen en el balance de situación consolidado. Las comisiones generadas por esta actividad se incluyen en el saldo del capítulo “Ingresos por comisiones” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. En la Nota 27.3 se facilita información sobre los patrimonios de terceros gestionados por el Grupo al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

Los fondos de inversión y los fondos de pensiones gestionados y los seguros de ahorros comercializados y gestionados por el Grupo no se presentan registrados en el balance de situación consolidado del Grupo, al ser propiedad de terceros el patrimonio de los mismos (véase Nota 27.3). Las comisiones devengadas en el ejercicio por los diversos servicios prestados a estos fondos por las sociedades del Grupo (servicios de gestión de patrimonios, depósito de carteras, etc.) se encuentran registradas en el epígrafe “Ingresos por comisiones” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (véase Nota 33).

**(2.13) Gastos de personal****(2.13.1) Retribuciones post-empleo****(2.13.1.1) Tipologías de compromisos**

Las retribuciones post-empleo son remuneraciones a los empleados que se liquidan tras la terminación de su periodo de empleo. El Grupo tiene asumidos compromisos de pago de prestaciones a favor de determinados empleados, y a sus derechohabientes, con posterioridad a la finalización del periodo de empleo.

Conforme a la normativa vigente, las obligaciones post-empleo se clasifican como compromisos de aportación definida o prestación definida, en función de las condiciones de las obligaciones asumidas en cada caso. Así, los compromisos post-empleo mantenidos por el Grupo con sus empleados se consideran “Compromisos de aportación definida” cuando el Grupo realiza contribuciones de carácter predeterminado a una entidad separada, sin tener obligación real ni efectiva de realizar contribuciones adicionales si no pudieran atenderse las retribuciones a los empleados relacionadas con los servicios prestados en el ejercicio corriente y en los anteriores. Los compromisos post-empleo que no cumplen las condiciones anteriores son considerados como “Compromisos de prestación definida”.

La totalidad de los compromisos por pensiones con el personal actual y anterior del Grupo se encuentran cubiertos mediante planes de pensiones y pólizas de seguros.

La totalidad de los compromisos por pensiones con el personal actual y anterior del Grupo se encuentra cubierto mediante planes en España.

**(2.13.1.2) Descripción de los compromisos de retribuciones post-empleo asumidos por el Grupo**

Las características y obligaciones asumidas por el Grupo con sus empleados son las que se describen a continuación:

## - Pensiones no causadas:

Se establece un sistema en el que se realizará, siempre respetando los mínimos establecidos en el Convenio Colectivo, una aportación anual e individual consistente en un porcentaje sobre determinados conceptos retributivos.

A 31 de diciembre de 2019 existen 2 personas con compromisos de prestación definida por jubilación los cuales se encuentran en situación de prejubilación. Estos compromisos están cubiertos mediante el Plan de Pensiones y Pólizas de Seguros.

## - Pensiones causadas:

Todos los compromisos por pensiones causadas asumidos por el Grupo se encuentran exteriorizados a través del Plan de Pensiones y de Pólizas de Seguros.

Adicionalmente a estos compromisos, en la Nota 6 se describen los compromisos asumidos con los miembros del Consejo de Administración de Bankia, S.A. y con los directivos que integran el colectivo de la Alta Dirección de Bankia.

**(2.13.1.3) Hipótesis actuariales aplicadas en el cálculo de los compromisos post-empleo**

Para la determinación de las correspondientes obligaciones y compromisos y con el fin de cubrir dichos compromisos de forma homogénea, el Grupo ha utilizado, con carácter general:

- el método de la unidad de crédito proyectada (que contempla cada año de servicio como generador de una unidad adicional de derecho a las prestaciones y valora cada una de estas unidades de forma separada);
- además, al establecer las hipótesis actuariales se tiene en cuenta que:
  - sean insesgadas, no resultando imprudentes ni excesivamente conservadoras;
  - sean compatibles entre sí y reflejen adecuadamente las relaciones económicas existentes entre factores como la inflación, incrementos previsibles de sueldos, tipos de descuento y rentabilidad esperada de los activos, etc. Los niveles futuros de sueldos y prestaciones se basen en las expectativas de mercado en la fecha a la que se refieren las cuentas anuales consolidadas para el periodo en el que las obligaciones deberán atenderse;
  - el tipo de interés a utilizar para actualizar los flujos se determinará tomando como referencia los tipos de mercado en la fecha a la que se refieren las cuentas anuales consolidadas correspondientes a emisiones de bonos u obligaciones de alta calidad.

**(2.13.1.4) Criterios de contabilización de los compromisos post-empleo**

En relación al registro contable, el Grupo registra los compromisos post-empleo atendiendo a su clasificación contable, de la siguiente forma:

- *Planes de aportación definida.* Las aportaciones realizadas por el Grupo a dichos planes se registran en el epígrafe “Gastos de administración – Gastos de personal” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En el caso que al cierre del ejercicio existiese algún importe pendiente de aportar al plan externo en el que se encuentren materializados los compromisos, este se registra por su valor actual en el epígrafe “Provisiones – Pensiones y obligaciones de

prestaciones definidas post-empleo". Al 31 de diciembre de 2019, no existía ningún importe pendiente de aportación a planes externos de aportación definida.

- *Planes de prestación definida.* El Grupo reconoce en el epígrafe "Provisiones – Pensiones y obligaciones de prestaciones definidas post-empleo" del pasivo del balance consolidado, el valor actual de las obligaciones asumidas netas del valor razonable de los activos que cumplen con los requisitos para ser considerados "Activos del plan" (o en el epígrafe "Otros Activos – Resto de los otros activos", del activo del balance consolidado, dependiendo del signo de la diferencia resultante y del cumplimiento de las condiciones necesarias para su registro).

Se consideran "activos del plan" aquellos vinculados con un determinado compromiso de prestación definida con los cuales se liquidarán directamente estas obligaciones y que reúnen las siguientes características:

- no son propiedad del Grupo, sino de un tercero separado legalmente y sin el carácter de parte vinculada;
- solo están disponibles para pagar o financiar retribuciones post-empleo de los empleados; y,
- no pueden retornar al Grupo, salvo cuando los activos que quedan en dicho plan son suficientes para cumplir todas las obligaciones del plan o del Grupo relacionados con las prestaciones de los empleados actuales o pasados o para reembolsar las prestaciones de los empleados ya pagados por el Grupo;
- no pueden ser instrumentos financieros intransferibles emitidos por el Grupo, cuando estén en poder de una entidad o fondo de prestaciones post-empleo a largo plazo para empleados.

Si el Grupo puede exigir a un asegurador, el pago de una parte o de la totalidad del desembolso exigido para cancelar una obligación por prestación definida, resultando prácticamente cierto que dicho asegurador vaya a reembolsar alguno o todos de los desembolsos exigidos para cancelar dicha obligación, pero la póliza de seguro no cumple las condiciones para ser un activo del plan, el Grupo registra su derecho al reembolso en el activo del balance, en el capítulo "Contratos de seguros vinculados a pensiones" que, en los demás aspectos se trata como un activo del plan.

En aplicación de lo establecido en la NIC 19, el Grupo Bankia ha contabilizado en sus cuentas anuales consolidadas los pasivos (o en su caso y/o los activos) asociados a las prestaciones post-empleo por el valor presente de las obligaciones menos el valor razonable de los activos afectos al plan.

Las retribuciones post-empleo de prestación definida se reconocen de la siguiente forma:

- En la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:
  - el coste de los servicios del ejercicio corriente;
  - cualquier coste de los servicios pasados y las ganancias o pérdidas derivadas de liquidaciones de los planes;
  - el interés neto sobre el pasivo (activo) neto por prestaciones definidas, que se obtiene multiplicando el tipo de interés utilizado en la estimación del valor actual de las obligaciones determinado al comienzo del período anual sobre el que se informa, por el importe de estas, tomando en consideración cualquier cambio que se produzca en su valor. El interés neto comprende el ingreso por intereses de los activos del plan, el coste por intereses por la provisión y los intereses resultantes de valorar, en su caso, los activos del plan por el valor actual de los flujos de caja disponibles para la entidad, en forma de reembolsos del plan o reducciones en las aportaciones futuras a este.
- En el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado:
  - las pérdidas y ganancias actuariales que son consecuencia de aumentos o disminuciones del valor actual de las obligaciones por prestaciones definidas a causa de cambios en las hipótesis actuariales y de los ajustes por experiencia;
  - el rendimiento de los activos afectos al plan, excluyendo las cantidades incluidas en el interés neto sobre el pasivo (activo) neto por prestaciones definidas;
  - cualquier cambio en los efectos del límite del activo, excluyendo las cantidades incluidas en el interés neto sobre el pasivo (activo) neto por prestaciones definidas.

### **(2.13.2) Otras retribuciones a largo plazo**

Se incluyen bajo este concepto, fundamentalmente, los compromisos por prejubilaciones asumidos frente al personal que ha cesado de prestar sus servicios pero que, sin estar legalmente jubilado, continúa con derechos económicos frente a aquél hasta que pase a la situación legal de jubilado, así como cualquier otro compromiso a largo plazo o similar, asumido frente a los empleados.

El registro contable asociado a estos compromisos a largo plazo es el establecido para los planes post-empleo de prestación definida mencionado anteriormente, excepto en lo relativo a los importes reconocidos en el estado de cambios en el patrimonio neto que se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, con las particularidades que, en cada caso, se desglosan en los apartados siguientes.

**(2.13.2.1) Compromisos por prejubilaciones**

A 31 de diciembre de 2019 estos compromisos están cubiertos mediante la contratación de pólizas de seguro y en fondo interno.

**(2.13.2.2) Compromisos derivados del Acuerdo laboral adoptado como consecuencia de la creación de BFA**

Con fecha 14 de diciembre de 2010, se suscribió con la mayoría de los representantes de las Secciones Sindicales de las Cajas el “Acuerdo Laboral en el Marco del Proceso de Integración en un SIP suscrito entre las entidades Caja Madrid, Bancaja, Caja Insular de Canarias, Caja Ávila, Caixa Laietana, Caja Segovia y Caja Rioja” (en adelante, el “Acuerdo Laboral”) y consecuencia del proceso de integración de las Cajas y de la creación de BFA (la sociedad Central del SIP) plasmado en el Contrato de Integración aprobado por los Consejos de Administración y ratificado por las Asambleas de las Cajas.

El Acuerdo Laboral contenía una serie de medidas ofrecidas a la plantilla para su posible acogimiento voluntario hasta 31 de diciembre de 2012 de manera que se pudiera llevar a cabo la necesaria reestructuración de personal, que supuso una reducción de plantilla aproximada de 4.594 personas. Dichas medidas incluían prejubilaciones, movilidad geográfica, bajas indemnizadas, suspensiones de contrato y reducciones de jornada.

**(2.13.2.3) Acuerdo Laboral Plan de Reestructuración de Bankia**

El 8 de febrero de 2013 se firmó un acuerdo laboral con la mayoría de la representación sindical del Banco, que contempló el despido colectivo de un número máximo de 4.500 trabajadores en el Banco, con indemnizaciones variables según la edad de los afectados y la modificación de las condiciones de trabajo de los empleados que se mantuvieran en la Entidad mediante medida de supresión o reducción de condiciones de retribución fija, retribución variable, aportaciones a planes de pensiones, prestaciones por riesgos y medidas de promoción. El acuerdo fomentó la voluntariedad y la empleabilidad, con la creación de una bolsa de empleo para los afectados, al tiempo que permitió a Bankia avanzar en el objetivo de situar la ratio de eficiencia por debajo del 50%.

**(2.13.2.4) Acuerdo Laboral adoptado como consecuencia de la creación de BMN**

Las Cajas fundadoras de BMN suscribieron con los representantes de las Secciones Sindicales el denominado “Acuerdo Laboral en el Marco del Proceso de Integración en un SIP suscrito entre las Cajas”, en el que se contemplaban, entre otras medidas, el que la adecuación de la plantilla de las Cajas fundadoras llevaría aparejada la extinción de un máximo de 1.049 contratos de trabajo, así como el compromiso de mantenimiento de aportaciones a planes de pensiones y pago de convenio especial en determinadas circunstancias. Atendiendo al contenido de los acuerdos laborales citados y la naturaleza y características de los compromisos, estos han sido clasificados como “Otros compromisos a largo plazo”.

**(2.13.2.5) Acuerdos Laborales suscritos con los representantes de los trabajadores de BMN**

En el marco del proceso contemplado en el Plan de Reestructuración de BMN, la Dirección del Banco y los representantes de los trabajadores alcanzaron determinados acuerdos que recogieron fundamentalmente una serie de modificaciones a las condiciones laborales con el propósito de minimizar el impacto sobre el empleo. Dichas medidas incluían entre otras, bajas indemnizadas, suspensiones de contratos, reducciones de jornadas y excedencias voluntarias.

**(2.13.2.6) Acuerdo Laboral de Reestructuración con motivo de la fusión de Bankia y BMN**

Con motivo de la fusión por absorción de BMN por parte de Bankia con fecha 15 de febrero de 2018 se firmó un Acuerdo Laboral con el 92% de la representación sindical del Banco.

El Acuerdo Laboral contiene una serie de medidas ofrecidas a la plantilla para su posible acogimiento voluntario, de manera que se pueda llevar a cabo la necesaria reestructuración de personal, contemplando el despido colectivo de un número máximo de 2.000 trabajadores del Banco, así como movi­lidades geográficas.

Adicionalmente, el Acuerdo Laboral fijó el marco conceptual de las condiciones de trabajo de los empleados del Banco, así como las condiciones bajo las cuales se produjeron las incorporaciones de los empleados de BMN y otros aspectos de ámbito laboral.

A 31 de diciembre de 2019, el Grupo tiene cubiertos los compromisos que derivan de los Acuerdos Laborales descritos anteriormente, por las liquidaciones aún pendientes de realizar al personal ya adscrito a los mencionados planes, mediante pólizas de seguros y provisiones en las rúbricas “Provisiones – Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo” (para la cobertura del compromiso de prejubilación) y “Provisiones – Restantes Provisiones” (para el resto de compromisos asumidos) del balance de situación consolidado (véase Nota 20).

**(2.13.2.7) Fallecimiento e invalidez**

Los compromisos asumidos para la cobertura de las contingencias de fallecimiento e invalidez de los empleados durante el periodo en el que permanecen en activo, se encuentran cubiertos mediante una póliza de seguros dentro del Plan de Pensiones y se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias por un importe igual a las aportaciones realizadas al fondo.

El importe devengado y satisfecho en el ejercicio 2019 para la cobertura de estos compromisos ha ascendido a 5.757 miles de euros (5.072 miles de euros al 31 de diciembre de 2018), de los que 5.681 miles de euros han sido cubiertos por el Plan de Pensiones de empleados y 76 miles de euros se encuentran contabilizados en la rúbrica “Gastos de administración – Gastos de personal” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2019 (4.429 miles de euros fueron cubiertos a 31 de diciembre de 2018).

### **(2.13.3) Ayudas financieras de empleado**

Las Ayudas Financieras de empleado son las establecidas en el Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros. Algunas condiciones han sido mejoradas mediante acuerdos internos. Los tipos de ayudas concedidas consisten en: anticipos, préstamos sociales para atenciones varias y préstamos para adquisición de vivienda habitual.

En su caso, la diferencia entre las condiciones de mercado y los tipos de interés aplicados, en cada tipo de préstamo citado anteriormente, se registra como mayor gasto de personal con contrapartida en el capítulo “Ingresos por intereses” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

### **(2.13.4) Indemnizaciones por despido**

De acuerdo con la legislación vigente, las entidades consolidadas españolas y algunas entidades extranjeras están obligadas a indemnizar a aquellos empleados que sean despedidos sin causa justificada. Las indemnizaciones por despido deben ser reconocidas cuando el Grupo se encuentre comprometido con la rescisión del contrato con sus trabajadores de manera que tenga un plan formal detallado para efectuar dicha rescisión. Adicionalmente a los compromisos indicados en la Nota 2.13.2, el Banco firmó un acuerdo laboral cuyos compromisos se encuentran adecuadamente cubiertos mediante pólizas de seguros y las provisiones constituidas al efecto al 31 de diciembre de 2019 (véase Nota 20).

### **(2.14) Impuesto sobre beneficios**

El gasto por el Impuesto sobre Sociedades español y por los impuestos de naturaleza similar aplicables a las entidades extranjeras consolidadas se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, excepto cuando sea consecuencia de una transacción cuyos resultados se registran directamente en el patrimonio neto, en cuyo supuesto, el impuesto sobre beneficios también se registra con contrapartida en el patrimonio neto del Grupo.

El gasto por impuesto sobre beneficios del ejercicio se calcula como el impuesto a pagar respecto al resultado fiscal del ejercicio, ajustado por el importe de las variaciones producidas durante el ejercicio en los activos y pasivos registrados derivados de diferencias temporarias, de los créditos por deducciones y bonificaciones fiscales y de las posibles bases impositivas negativas (véase Nota 26).

El Grupo considera que existe una diferencia temporaria cuando existe una diferencia entre el valor en libros y la base fiscal de un elemento patrimonial. Se considera como base fiscal de un elemento patrimonial el importe atribuido al mismo a efectos fiscales. Se considera una diferencia temporaria imponible aquella que generará en el futuro la obligación para el Grupo de realizar algún pago a la administración correspondiente. Se considera una diferencia temporaria deducible aquella que generará para el Grupo algún derecho de reembolso o un menor pago a realizar a la administración correspondiente en el futuro.

Los créditos por deducciones y bonificaciones y los créditos por bases impositivas negativas son importes que, habiéndose producido o realizado la actividad u obtenido el resultado para generar su derecho, no se aplican fiscalmente en la declaración correspondiente hasta el cumplimiento de los condicionantes establecidos en la normativa tributaria para ello, considerándose probable por parte del Grupo su aplicación en ejercicios futuros.

Se consideran activos y pasivos por impuestos corrientes aquellos impuestos que se prevén recuperables o pagaderos, respectivamente, de la Administración correspondiente en un plazo que no excede a los 12 meses desde la fecha de balance. Por su parte, se consideran activos o pasivos por impuestos diferidos aquellos importes que se espera recuperar o pagar, respectivamente, de la administración correspondiente en un periodo que excede a los 12 meses desde la fecha de balance.

Se reconocen pasivos por impuestos diferidos para todas las diferencias temporarias imponibles. En todo caso, no se registrarán pasivos por impuestos diferidos con origen en la contabilización de un fondo de comercio.

Por su parte, el Grupo sólo registra activos por impuestos diferidos con origen en diferencias temporarias deducibles, en créditos por deducciones o bonificaciones o por la existencia de bases impositivas negativas si se cumplen las siguientes condiciones:

- Los activos por impuestos diferidos solamente se reconocen en el caso que se considere probable que las entidades consolidadas vayan a tener en el futuro suficientes ganancias fiscales contra las que poder hacerlos efectivos; y en el caso de activos por impuestos diferidos con origen en bases impositivas negativas, éstas se han producido por causas identificadas que es improbable que se repitan.
- No se registran ni activos ni pasivos con origen en impuestos diferidos cuando inicialmente se registre un elemento patrimonial, que no surja en una combinación de negocios y que en el momento de su registro no haya afectado ni al resultado contable ni al fiscal.

Con ocasión de cada cierre contable, se revisan los impuestos diferidos registrados (tanto activos como pasivos) con objeto de comprobar que se mantienen vigentes; efectuándose las oportunas correcciones a los mismos de acuerdo con los resultados de los análisis realizados.

En la Nota 26.5 se detallan las normas sobre los impuestos diferidos registrados.

#### *Constitución del Grupo Fiscal Bankia*

El Grupo Fiscal Bankia optó por la decisión de tributar en el régimen especial de consolidación fiscal regulado en el Capítulo VII del Título VII del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, desde el periodo impositivo iniciado el 1 de enero de 2011, habiendo comunicado esta decisión a la Administración Tributaria.

En la Nota 26.1 se incluye un detalle de las sociedades que componen el Grupo de Consolidación Fiscal del que es cabecera Bankia, S.A.

## **(2.15) Activos tangibles**

### **(2.15.1) Inmovilizado material de uso propio**

El inmovilizado de uso propio incluye aquellos activos, en propiedad o adquiridos en régimen de arrendamiento, que el Grupo tiene para su uso actual o futuro con propósitos administrativos o para la producción o suministro de bienes y servicios y que se espera que sean utilizados durante más de un ejercicio económico. Entre otros, se incluyen en esta categoría los activos materiales recibidos por las entidades consolidadas para la liquidación, total o parcial, de activos financieros que representan derechos de cobro frente a terceros y a los que se prevé darles un uso continuado y propio. El inmovilizado material de uso propio se presenta valorado en el balance de situación consolidado a su coste de adquisición, formado por el valor razonable de cualquier contraprestación entregada más el conjunto de desembolsos dinerarios realizados o comprometidos, menos:

- Su correspondiente amortización acumulada y,
- Si procede, las pérdidas estimadas que resultan de comparar el valor neto de cada partida con su correspondiente importe recuperable.

El activo por derecho de uso de los arrendamientos en los que el Grupo actúa como arrendatario presentados bajo este epígrafe se registran de acuerdo con las normas de valoración contenidas en la Nota 2.11.

La amortización se calcula, aplicando el método de amortización lineal, sobre el coste de adquisición de los activos menos su valor residual; entendiéndose que los terrenos sobre los que se asientan los edificios y otras construcciones tienen una vida indefinida y que, por tanto, no son objeto de amortización. Con respecto al activo por derecho de uso de los arrendamientos, se amortiza de forma lineal durante el menor entre la vida útil del activo subyacente (determinada sobre la base de los porcentajes indicados a continuación) y la duración del arrendamiento.

Las dotaciones anuales en concepto de amortización de los activos materiales se realizan con contrapartida en el capítulo "Amortización" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y, básicamente, equivalen a los porcentajes de amortización siguientes (determinados en función de los años de la vida útil estimada, como promedio, de los diferentes elementos):

	Porcentaje anual
Edificios de uso propio	2%
Mobiliario e instalaciones	10% a 25%
Equipos informáticos	25%

Con ocasión de cada cierre contable, las entidades consolidadas analizan si existen indicios, tanto internos como externos, de que el valor neto de los elementos de su activo tangible excede de su correspondiente importe recuperable; en cuyo caso, reducen el valor en libros del activo de que se trate hasta su importe recuperable y ajustan los cargos futuros en concepto de amortización en proporción a su valor en libros ajustado y a su nueva vida útil remanente, en el caso de ser necesaria una reestimación de la misma. Esta reducción del valor en libros de los activos materiales de uso propio se realiza, en caso de ser necesaria, con cargo al epígrafe "Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

De forma similar, cuando existen indicios de que se ha recuperado el valor de un activo tangible deteriorado, las entidades consolidadas registran la reversión de la pérdida por deterioro contabilizada en periodos anteriores, mediante el correspondiente abono al epígrafe "Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y ajustan en consecuencia los cargos futuros en concepto de su amortización. En ningún caso, la reversión de la pérdida por deterioro de un activo puede suponer el incremento de su valor en libros por encima de aquél que tendría si no se hubieran reconocido pérdidas por deterioro en ejercicios anteriores.

Asimismo, al menos con una periodicidad anual, se revisa la vida útil estimada de los elementos del inmovilizado material de uso propio, de cara a detectar cambios significativos en las mismas que, de producirse, se ajustarán mediante la correspondiente corrección del cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de ejercicios futuros en concepto de su amortización en virtud de las nuevas vidas útiles.

Los gastos de conservación y mantenimiento de los activos tangibles de uso propio se cargan a los resultados consolidados del ejercicio en que se incurrían.

Los activos materiales que necesitan de un periodo superior a un año para estar en condiciones de uso, incluyen como parte de su coste de adquisición o coste de producción los gastos financieros que se hayan devengado antes de la puesta en condiciones de funcionamiento y que hayan sido girados por el proveedor o correspondan a préstamos u otro tipo de financiación ajena directamente atribuible a su adquisición, fabricación o construcción. La capitalización de los costes financieros se suspende, en su caso, durante los periodos en los que se interrumpe el desarrollo de los activos y finaliza una vez que se han completado sustancialmente todas las actividades necesarias para preparar el activo para el uso a que se destine.

En relación a los activos de uso propio del Grupo que han dejado de formar parte de su red comercial de oficinas y que, conforme a la normativa en vigor, cumplen con las condiciones necesarias para su registro como activos no corrientes en venta, al existir un plan detallado para su venta inmediata, se valoran conforme a lo establecido en la Nota 2.20.

### **(2.15.2) Inversiones inmobiliarias**

El epígrafe “Inversiones inmobiliarias” del balance de situación consolidado recoge los valores netos de los terrenos, edificios y otras construcciones que se mantienen bien para explotarlos en régimen de alquiler, bien para obtener una posible plusvalía en su venta como consecuencia de los posibles incrementos que se produzcan en el futuro en sus respectivos precios de mercado.

Los criterios aplicados para el reconocimiento del coste de adquisición de las inversiones inmobiliarias, para su amortización, para la estimación de sus respectivas vidas útiles y para el registro de sus posibles pérdidas por deterioro coinciden con los descritos en relación con los activos materiales de uso propio (véase Nota 2.15.1).

No obstante, en el proceso de estimación de las pérdidas por deterioro de las inversiones inmobiliarias con origen en adjudicación o pago de deuda (véase Nota 2.20), reclasificadas desde activos no corrientes en venta a inversiones inmobiliarias, entre otros, cuando el bien inmueble se destine al arrendamiento, a los efectos de determinar la metodología adecuada para estimar su valor razonable, el Grupo evalúa si la operación de arrendamiento cumple con los dos siguientes requisitos:

- La capacidad de pago del arrendatario es suficiente para atender los pagos del contrato, y
- El precio del arrendamiento evidencia un valor de mercado del activo superior al valor contable.

Si no se cumpliera alguno de los requisitos, el valor razonable se estimará de acuerdo con lo establecido en la Nota 2.20 para los activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deuda clasificados como activos no corrientes en venta.

En el Anexo IX se incluye información adicional sobre aquellos activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas por parte del Grupo que se encuentran clasificados en este epígrafe del balance de situación consolidado adjunto atendiendo a la finalidad última descrita anteriormente.

### **(2.16) Activos intangibles**

Se consideran activos intangibles aquellos activos no monetarios identificables, aunque sin apariencia física, que surgen como consecuencia de un negocio jurídico o han sido desarrollados internamente por las entidades consolidadas. Solo se reconocen contablemente aquellos activos intangibles cuyo coste puede estimarse de manera razonablemente objetiva y de los que las entidades consolidadas estiman probable obtener en el futuro beneficios económicos.

Los activos intangibles se reconocen inicialmente por su coste de adquisición o producción y, posteriormente, se valoran a su coste menos, según proceda, su correspondiente amortización acumulada y las pérdidas por deterioro que hayan podido experimentar.

#### **(2.16.1) Fondo de comercio**

Las diferencias entre el coste de las participaciones en el capital de las entidades consolidadas y valoradas por el método de la participación y de otras formas de combinaciones de negocios, distintas de las combinaciones realizadas sin transferencia de contraprestación, realizadas respecto a los correspondientes valores razonables netos de los activos y pasivos adquiridos, ajustado por el porcentaje de participación adquirido de estos activos y pasivos netos en el caso de compra de participaciones, en la fecha de producirse su adquisición, se contabilizan de la siguiente forma:

- Si existe exceso del precio de adquisición sobre el valor razonable antes indicado, como un fondo de comercio en el epígrafe “Activos intangibles – Fondo de comercio” del activo del balance de situación consolidado. En el caso de la adquisición de participaciones en empresas asociadas o negocios conjuntos valorados por el método de la participación, el fondo de comercio que se pueda poner de manifiesto en su adquisición, se registra formando parte del valor de la participación y no de manera individualizada en el epígrafe “Activos intangibles – Fondo de comercio”.
- Las diferencias negativas entre el coste de adquisición menos el valor razonable antes indicado se registran, en su caso, una vez revisado el proceso de valoración realizado, como un ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el capítulo “Fondo de comercio negativo reconocido en resultados”.

Los fondos de comercio positivos (exceso entre el precio de adquisición de una entidad participada o negocio y el valor razonable neto de los activos, pasivos y pasivos contingentes adquiridos de dicha entidad o negocio) –que sólo se registran en el balance consolidado cuando han sido adquiridos a título oneroso– representan, por tanto, pagos anticipados realizados por la entidad

adquirente de los beneficios económicos futuros derivados de los activos de la entidad o del negocio adquirido que no sean individual y separadamente identificables y reconocibles.

Los fondos de comercio están asignados a una o más unidades generadoras de efectivo que se espera sean las beneficiarias de las sinergias derivadas de las combinaciones de negocios. Las unidades generadoras de efectivo representan los grupos de activos identificables más pequeños que generan flujos de efectivo a favor del Grupo y que, en su mayoría, son independientes de los flujos generados por otros activos u otros grupos de activos del Grupo. Cada unidad o unidades a las que se asignan un fondo de comercio:

- Representa el nivel más bajo al que la entidad gestiona internamente el fondo de comercio.
- No es mayor que un segmento de negocio.

Las unidades generadoras de efectivo a las que se han atribuido los fondos de comercio se analizan (incluyendo en su valor en libros la parte del fondo de comercio asignada) para determinar si se han deteriorado. Este análisis se realiza al menos anualmente, o siempre que existan indicios de deterioro.

Los fondos de comercio no se amortizan en ningún caso, sino que se someten periódicamente a análisis de deterioro, procediéndose a su saneamiento en caso de evidenciarse que se ha producido un deterioro. A efectos de determinar el deterioro del valor de una unidad generadora de efectivo a la que se haya asignado un fondo de comercio, se compara el valor en libros de esa unidad –ajustado por el importe del fondo de comercio imputable a los socios externos, en el caso en que no se haya optado por valorar los intereses minoritarios a su valor razonable– con su importe recuperable.

El importe recuperable de una unidad generadora de efectivo es igual al importe mayor entre el valor razonable menos los costes de venta y su valor en uso. Para la estimación de los valores en uso, el Grupo utiliza, con carácter general, modelos basados en las siguientes hipótesis:

- Como importe recuperable se utiliza el valor en uso de la participación evaluada, obtenido a partir del valor actual de los flujos de efectivo que se espera sean generados por la unidad generadora de efectivo, así como los procedentes de su actividad ordinaria (ajustados de resultados extraordinarios) u otros resultantes de su eventual enajenación.
- Las proyecciones de flujos estimadas suelen tener un horizonte temporal máximo de cinco años, donde se introducen tasas de crecimiento cíclicas atendiendo a distintos factores como la coyuntura económica del momento en que se realice la evaluación, crecimiento del sector, tasas históricas, etc. Al 31 de diciembre de 2019 no se han realizado estimaciones con flujos superiores al mencionado periodo.
- El descuento de los flujos de efectivo se realiza utilizando tasas de descuento específicas para cada activo, considerando como base una tasa de interés libre de riesgo a la que se añade una prima de riesgo correspondiente a cada participación en función de distintos factores que ponderan su solvencia (ratings, scoring internos, etc.).

Si el valor en libros de una unidad generadora de efectivo es superior a su importe recuperable, el Grupo reconoce una pérdida por deterioro; que se distribuye reduciendo, en primer lugar, el valor en libros del fondo de comercio atribuido a esa unidad y, en segundo lugar y si quedasen pérdidas por imputar, minorando el valor en libros del resto de los activos; asignando la pérdida remanente en proporción al valor en libros de cada uno de los activos existentes en dicha unidad. En caso de que se hubiese optado por valorar los intereses minoritarios a su valor razonable, se reconocería el deterioro del fondo de comercio imputable a estos socios externos.

Las pérdidas por deterioro de los fondos de comercio se registran en el epígrafe “Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros – activos intangibles” de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas. Las pérdidas por deterioro registradas sobre los fondos de comercio registrados en el epígrafe “Activos intangibles – Fondo de comercio” de acuerdo con lo indicado en el párrafo anterior no son objeto de reversión posterior.

### **(2.16.2) Otro activo intangible**

Los activos intangibles, distintos del fondo de comercio, se registran en el balance de situación consolidado por su coste de adquisición o producción, neto de su amortización acumulada y de las posibles pérdidas por deterioro que hubiesen podido sufrir.

Los activos inmateriales pueden ser de “vida útil indefinida” –cuando, sobre la base de los análisis realizados de todos los factores relevantes, se concluye que no existe un límite previsible del período durante el cual se espera que generarán flujos de efectivo netos a favor de las entidades consolidadas– o de “vida útil definida”, en los restantes casos.

Los activos intangibles de vida útil indefinida, no se amortizan, si bien, con ocasión de cada cierre contable, las entidades consolidadas revisan sus respectivas vidas útiles remanentes con objeto de asegurarse de que éstas siguen siendo indefinidas o, en caso contrario, proceder en consecuencia.

Los activos intangibles con vida definida se amortizan en función de la misma, aplicándose criterios similares a los adoptados para la amortización de los activos materiales. La amortización anual de los elementos del inmovilizado inmaterial de vida útil definida se registra en el capítulo “Amortización” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. En el Grupo no existen activos intangibles significativos diferentes del fondo de comercio con vida útil indefinida. La vida útil de este tipo de activos es, como media, de 10 años y han sido desarrollados por sociedades que no forman parte del Grupo.

La estimación de la vida útil de estos activos se actualiza periódicamente a partir de un análisis individualizado de los diferentes elementos basado, entre otros aspectos, en la tipología de las aplicaciones, su estado funcional, y técnico o su alineación con la estrategia del negocio. El cambio de vida útil se aplica, según la normativa contable, de forma prospectiva durante los años restantes de vida útil estimados.

Las entidades consolidadas reconocen contablemente cualquier pérdida que haya podido producirse en el valor registrado de estos activos con origen en su deterioro, utilizándose como contrapartida el epígrafe “Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros – activos intangibles” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de las pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los aplicados para los activos materiales de uso propio (véase Nota 2.15.1).

### **(2.17) Existencias**

Este epígrafe del balance de situación consolidado recoge los activos no financieros que las entidades consolidadas:

- Mantienen para su venta en el curso ordinario de su negocio,
- Tienen en proceso de producción, construcción o desarrollo con dicha finalidad, o
- Prevén consumirlos en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Consecuentemente, se consideran existencias los terrenos y demás propiedades distintas de las propiedades inmobiliarias que se mantienen para su venta o para su integración en una promoción inmobiliaria.

Las existencias se valoran por el importe menor entre su coste –que incorpora todos los desembolsos originados por su adquisición y transformación y los costes directos e indirectos en los que se hubiera incurrido para darles su condición y ubicación actuales, así como los costes financieros que les sean directamente atribuibles, siempre que necesiten un periodo de tiempo superior a un año para ser vendidas, teniendo en cuenta los criterios anteriormente señalados para la capitalización de costes financieros del inmovilizado material de uso propio– y su “valor neto de realización”. Por valor neto de realización de las existencias se entiende el precio estimado de su enajenación en el curso ordinario del negocio, menos los costes estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo su venta.

El coste de las existencias que no sean intercambiables de forma ordinaria y el de los bienes y servicios producidos y segregados para proyectos específicos, se determina de manera individualizada.

Tanto las disminuciones como, en su caso, las posteriores recuperaciones del valor neto de realización de las existencias por debajo de su valor neto contable se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio en el que tienen lugar, en el epígrafe “Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros”.

El valor en libros de las existencias vendidas se da de baja del balance consolidado y se registra como un gasto en el epígrafe “Otros gastos de explotación” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En este sentido, el coste de adquisición de las existencias que tienen su origen en la adjudicación o en la adquisición por otros medios de activos en pago de deudas, se estima por un importe igual al menor de los valores siguientes:

- Importe en libros de los activos financieros aplicados.
- Valor razonable en el momento de la adjudicación o recepción del activo menos los costes de venta estimados.

Con posterioridad al registro inicial, el valor razonable menos los costes de venta estimados se actualiza con una frecuencia mínima anual, y por diferencia con el valor en libros del activo se registra el posible deterioro, o, en su caso su reversión, en caso de que el Grupo tenga capacidad para realizar el activo al valor razonable estimado, con el límite del importe de deterioro acumulado.

A 31 de diciembre de 2019, el Grupo no mantiene saldos en existencias. Al 31 de diciembre de 2018, el valor bruto de las existencias ascendía a 682 miles de euros, totalmente deteriorados, habiéndose registrado dotaciones netas por deterioro durante 2018 por importe de 43 miles de euros.

En el Anexo IX se incluye información adicional sobre aquellos activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas por parte del Grupo que se encuentran clasificados en este epígrafe del balance de situación consolidado adjunto atendiendo a la finalidad última descrita anteriormente.

### **(2.18) Provisiones y pasivos contingentes**

Al tiempo de formular las cuentas anuales consolidadas, los Administradores del Grupo diferencian entre:

- Provisiones: saldos acreedores que cubren obligaciones presentes a la fecha del balance surgidas como consecuencia de sucesos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales para el Grupo, que se consideran probables en cuanto a su ocurrencia; concretos en cuanto a su naturaleza, pero indeterminados en cuanto a su importe y/ o momento de cancelación, y
- Pasivos contingentes: obligaciones posibles surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurran, o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de las entidades consolidadas, u obligaciones actuales del Grupo, cuya cancelación no es probable que origine una disminución de recursos que incorporen

beneficios económicos o cuyo importe, en casos extremadamente poco habituales, no pueda ser cuantificado con la suficiente fiabilidad.

Los estados financieros del Grupo recogen todas las provisiones significativas con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario. Los pasivos contingentes no se reconocen en los estados financieros consolidados, sino que se informa sobre los mismos, conforme a los requerimientos de la NIC 37.

Las provisiones, que se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso en el que traen su causa y son estimadas con ocasión de cada cierre contable, se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas; procediéndose a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

La dotación y la liberación de las provisiones que se consideran necesarias de acuerdo con los criterios anteriores se registran con cargo o abono, respectivamente, al capítulo "Provisiones o (-) reversión de provisiones" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, salvo indicación expresa en contrario.

### **(2.18.1) Procedimientos judiciales relativos a la OPS de 2011**

*Procedimientos civiles en materia de nulidad de suscripción de acciones.*

En la actualidad se siguen tramitando, aunque en un número reducido, demandas en las que se solicita tanto la anulación de las compras de acciones en la oferta pública de suscripción llevada a cabo en 2011 con ocasión de la salida a bolsa de Bankia, S.A. como las referidas a compras posteriores, si bien en relación a este último supuesto son reclamaciones residuales. En aplicación de la normativa vigente, esta contingencia ha sido registrada de acuerdo con la información que se desglosa en la Nota 20.

Con fecha 19 de julio de 2016, se notificó a Bankia demanda colectiva presentada por ADICAE, manteniéndose en la actualidad en suspenso la tramitación del proceso.

*Procedimiento Abreviado 1/2018 (con origen en Diligencias Previas Nº 59/2012) seguido ante la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional.*

Procedimiento penal por el que el Juzgado acordó la admisión a trámite de la querrela interpuesta por Unión Progreso y Democracia contra Bankia, BFA y los antiguos miembros de sus respectivos Consejos de Administración. Posteriormente, se han acumulado a este procedimiento otras querrelas de supuestos perjudicados por la salida a bolsa de Bankia (como acusación particular) y de personas que no ostentan tal condición (como acusación popular). Mediante la salida a bolsa, Bankia captó en julio de 2011, 3.092 millones de euros de los que 1.237 millones de euros correspondían a inversores institucionales y 1.855 millones de euros a inversores minoristas. Dado que se ha procedido a la devolución a los inversores minoristas de la práctica totalidad de los importes invertidos en la salida a bolsa, a través de los procedimientos civiles o del proceso voluntario de pago abierto por la propia Bankia, se considera que la contingencia, abierta con estos, ha sido prácticamente resuelta.

Con fecha 23 de noviembre de 2018, dentro de la Pieza de Responsabilidad Civil, se fijó una fianza de 38,3 millones de euros. Existiendo, a día de hoy, solicitudes de fianza pendientes de resolver por el Juzgado por importe aproximado de 5,8 millones de euros.

El Juez titular del Juzgado Central de Instrucción nº 4 de la Audiencia Nacional dio fin a la instrucción, mediante Auto de Transformación de fecha 11 de mayo de 2017, tal y como se describe en la Nota 20.

Con fecha 17 de noviembre de 2017, el Juzgado Central de Instrucción nº 4 de la Audiencia Nacional dictó Auto abriendo la fase de juicio oral. El Auto acordó la apertura de juicio oral por los delitos de falsedad en las cuentas anuales, tipificado en el artículo 290 del Código Penal y estafa de inversores tipificado en el artículo 282 bis del Código Penal contra determinados ex consejeros y directivos y ex directivos de Bankia y BFA, el Auditor Externo en el momento de la OPS y contra BFA y Bankia como personas jurídicas. Tal y como se describe en la Nota 20, el Fiscal y el FROB en sus escritos solicitaron el sobreseimiento de la causa penal respecto de BFA y Bankia. El FROB no solicitó responsabilidad civil subsidiaria de Bankia ni BFA.

Con fecha 26 de noviembre de 2018, comenzaron las sesiones del juicio, el cual quedó visto para sentencia el 5 de octubre de 2019.

Adicionalmente, en el marco de este procedimiento, constan abiertas tres piezas separadas:

- En las dos Piezas Separadas de Preferentes de Caja Madrid y Bancaja, con fecha 17 de mayo de 2018 se dictó Auto por el que se decretó el archivo de las mismas, al no quedar acreditado la existencia de un delito de estafa en la emisión y comercialización de participaciones preferentes a sabiendas de que los inversores iban a perder su inversión.  
Los dos Autos han sido recurridos por las acusaciones particulares, no por el Ministerio Fiscal, habiéndose opuesto Bankia y BFA –que no tienen la condición de imputadas– a dichos recursos.
- En la Pieza Separada de Tarjetas, con fecha 3 de octubre de 2018 el Tribunal Supremo dictó Sentencia confirmando la Sentencia de instancia de 23 de febrero de 2017 en la que se condenaba a determinados ex consejeros y ex directivos de Caja Madrid y de Bankia, estableciéndose, asimismo, en la Sentencia, que Bankia debe ser beneficiaria de la responsabilidad civil derivada del delito.

Con fecha 26 de noviembre de 2018, se dictó Decreto de ejecución en el que se declaró la apertura de las piezas individuales de responsabilidad civil subsidiaria de cada penado, concretándose y fijándose las cantidades pendientes de pago por los mismos.

El Grupo ha tratado el litigio tramitado en el Procedimiento Abreviado 1/2018 (con origen en Diligencias Previas Nº 59/2012) como un pasivo contingente cuyo resultado final es incierto.

### **(2.18.2) Otros procedimientos judiciales y/o reclamaciones en curso**

Al cierre del ejercicio 2019, se encontraban en curso distintos procedimientos judiciales y reclamaciones entablados contra el Grupo con origen en el desarrollo habitual de sus actividades. Los Administradores entienden que, con la información disponible a la fecha y considerando los importes provisionados por el Grupo a estos efectos (véase Nota 20), la conclusión de estos procedimientos y reclamaciones no tendría un efecto significativo en la situación patrimonial del Grupo.

A continuación, se presenta un detalle de las principales reclamaciones materiales presentadas contra el Grupo y de su situación actual:

#### *Pleitos masivos*

- Procedimientos civiles en materia de instrumentos híbridos (participaciones preferentes y obligaciones subordinadas). Durante el año 2015 fue completamente utilizada la provisión previamente constituida por importe de 246 millones de euros. La mencionada provisión, de acuerdo con el convenio firmado entre Bankia y BFA, cubría el quebranto máximo estimado para Bankia derivado de los costes relacionados con la ejecución de las sentencias en las que resultó condenada en los diferentes procedimientos seguidos contra el Banco por razón de las mencionadas emisiones. Adicionalmente, existen demandas colectivas planteadas por ADICAE en ejercicio de acciones de cesación y nulidad frente a emisiones y comercialización de dichos instrumentos híbridos. De las seis demandas inicialmente planteadas, dos de ellas constan ya finalizadas al haberse inadmitido los recursos de casación que fueron planteados por ADICAE, quedando definitivamente desestimadas las principales pretensiones ejercitadas por la demandante en las acciones colectivas.
- Demandas de nulidad de cláusula suelo. Al 31 de diciembre de 2019 existen 6.063 procedimientos judiciales abiertos en ejercicio de acciones individuales de nulidad. Bankia, junto con la práctica totalidad de las entidades financieras, fue demandada en la acción colectiva instada por ADICAE que se tramita en el Juzgado de lo Mercantil Nº 11 de Madrid, autos 471/2010. Con fecha 12 de noviembre de 2018 se dictó Sentencia núm. 603/2018, por la Sección 28.ª de la Audiencia Provincial de Madrid por la que se desestimaron los recursos interpuestos por las entidades financieras demandadas contra la sentencia de primera instancia, que estimó parcialmente la demanda. Esta Sentencia estima las acciones de cesación y de restitución de cantidades ejercitadas por ADICAE y, en consecuencia, condena a las entidades demandadas, entre ellas, Bankia (i) a eliminar las cláusulas suelo de los contratos suscritos con consumidores y (ii) a devolver las cantidades abonadas en virtud de esas estipulaciones sin ninguna limitación temporal. El razonamiento principal de la declaración de nulidad se sitúa en el juicio abstracto de transparencia material o sustantiva, tras el examen realizado de la conducta estándar en el modo de contratar de cada entidad financiera. Ese análisis se centra, fundamentalmente, en la redacción y tratamiento contractual de la cláusula suelo en el clausulado con el fin de determinar si, bajo la perspectiva del consumidor medio, ha existido falta de transparencia. Bankia ha recurrido en casación. En todo caso, la sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid carece de efectos automáticos en cuanto a la pretensión de restitución de las cantidades abonadas que, en su caso, se habrá de resolver en ejecución de sentencia, en atención a las circunstancias concretas de cada pretensión.
- Demandas interpuestas por gastos de formalización de hipotecas. A 31 de diciembre de 2019 existen un total de 15.826 procedimientos judiciales abiertos, existiendo, adicionalmente, una demanda colectiva por cesación y reclamación de cantidad de gastos e IRPH presentada por Asufin, estando suspendido el juicio por la existencia de cuestión prejudicial en el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) en relación con el IRPH.

Las sentencias del Tribunal Supremo sobre gastos de formalización de hipotecas, de fecha 23 de enero de 2019, reducen de manera significativa la potencial contingencia económica existente, puesto que aclaran que la principal partida integrante de dichos gastos, el Impuesto de Actos Jurídicos Documentados, ha de ser asumida por el prestatario en el caso de que un Tribunal declare nula la cláusula, y ello en cuanto a los préstamos formalizados con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto Ley 17/2018, de 8 de noviembre, que modifica el texto refundido de la Ley del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

En 2019 se han notificado a Bankia ocho demandas colectivas interpuestas por ADICAE ejercitando acción de cesación y nulidad de las cláusulas de gastos pactadas en contratos formalizados por distintas cajas de ahorro que conformaron Bankia. Dichas demandas incorporan a distintos adheridos y en ellas se solicita también la restitución de cantidades. En cuatro de estos procedimientos el juzgado ha rechazado inicialmente la admisión de las acciones de restitución acumuladas a las acciones de cesación y nulidad. A 31 de diciembre de 2019 sólo en un procedimiento se ha dictado sentencia de primera instancia, la cual ha resultado parcialmente favorable a Bankia por cuanto pese a declarar la nulidad de la cláusula objeto de dicho procedimiento, descartaba la restitución de cantidades para los consumidores adheridos. La sentencia no es firme.

Adicionalmente, en diciembre de 2019 se ha notificado a Bankia demanda colectiva de nulidad de cláusula de gastos y comisión de apertura y restitución de cantidades presentada por la Asociación Contra la Usura de Sociedades (ACUSA) contra Bankia y otras diecisiete entidades financieras. Constan tres consumidores adheridos. El juzgado ha inadmitido a trámite las pretensiones resarcitorias para la colectividad de consumidores, admitiéndolo sólo respecto de los concretos consumidores adheridos.

- En relación a los préstamos hipotecarios referenciados al tipo oficial denominado Índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios (“IRPH”), el Grupo así como otras entidades financieras españolas, son parte en procedimientos en los que los demandantes reclaman sobre la validez de dichos préstamos. Con fecha 14 de diciembre de 2017, el Tribunal Supremo dictó sentencia concluyendo que el préstamo hipotecario era válido y la cláusula que recoge el IRPH transparente. La entidad considera que dicha sentencia está bien fundamentada, y establece un marco de actuación claro en relación a las operaciones crediticias referenciadas a IRPH, un índice de referencia determinado por el Banco de España y publicado en el Boletín Oficial del Estado.

Con posterioridad a la Sentencia del Tribunal Supremo, el 16 de febrero de 2018, el Juzgado de primera instancia nº 38 de Barcelona, en el seno de un procedimiento en el que Bankia es parte demandada, presentó una cuestión prejudicial ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (“TJUE”) en relación al control de transparencia establecido en el artículo 4.2 de la Directiva de la UE 93/13 para un préstamo referenciado al IRPH.

En septiembre de 2019 el Abogado General del TJUE emitió sus conclusiones en relación a la mencionada cuestión prejudicial que, sin ser vinculantes, son consideradas una opinión relevante. El Abogado General señaló que el cliente, antes de la celebración del contrato de préstamo, debe de haber recibido información suficiente para tomar una decisión prudente y con pleno conocimiento de causa, manifestado que, en su opinión, Bankia cumplió con los deberes que le impone la directiva europea y el cliente de Bankia estaba en condiciones de valorar las consecuencias económicas que para él se derivaban del préstamo firmado.

Igualmente, el Abogado General entiende que son los jueces y tribunales españoles en cada caso particular y para cada préstamo, los únicos competentes para analizar si el préstamo con IRPH es válido y recuerda que en España ya el Tribunal Supremo, en sentencia 669/2017, de 14 de diciembre de 2017, concluyó tras haber analizado un préstamo con IRPH que era válido y que la cláusula que recoge el IRPH era transparente.

El TJUE ha notificado a las partes que el próximo 3 de marzo se dará a conocer la sentencia definitiva.

En todo caso, dictada la sentencia definitiva, será el órgano jurisdiccional nacional que ha planteado la cuestión prejudicial, el competente para extraer las conclusiones en el proceso planteado ante el mismo, conforme a la sentencia del TJUE. En tal sentido, sin perjuicio del carácter vinculante de la decisión del TJUE, la resolución del órgano jurisdiccional nacional estará sujeta al sistema nacional propio de recursos judiciales para enjuiciar la interpretación o validez conforme al derecho nacional aplicable pudiéndose llegar, en su caso, hasta el Tribunal Supremo.

Por tanto, ante la resolución que dicte el TJUE, el potencial impacto para la entidad sería difícil de cuantificar, ya que depende de un conjunto de factores, que podrían tener en cuenta los órganos jurisdiccionales nacionales que, además de poder girar en torno a la consideración de que las reclamaciones puedan estar fundadas por falta de transparencia, también podría valorar otras consideraciones que pudieran derivar de la sentencia del TJUE, así como las circunstancias específicas de cada caso particular, sin perjuicio también de la aplicación del derecho nacional (tipo de interés sustitutivo, retroactividad, etc.). Si bien, en función del devenir de los procesos, el impacto podría llegar a ser material.

A 31 de diciembre de 2019, el importe de préstamos hipotecarios vigentes con particulares al corriente de pago, que incluyen una cláusula contractual referenciada a IRPH pactada entre el consumidor y la entidad asciende aproximadamente a 1.300 millones de euros. Asimismo, hay aproximadamente 1.600 millones de euros al corriente de pago, que corresponden a carteras de préstamos relacionados con medidas de financiación de actuaciones en materia de vivienda y suelo, en los que el índice de referencia que figura en la cláusula del contrato, IRPH, no fue pactado entre el consumidor y la entidad, sino que viene impuesto en virtud de una disposición imperativa vigente aplicable a los mismos conforme al marco jurídico y fáctico en el momento de la celebración del contrato, como por ejemplo los planes de Vivienda de Protección Oficial. A 31 de diciembre de 2019 hay vigentes 282 demandas con un riesgo económico inmaterial.

El Grupo, teniendo en consideración la situación del proceso y las perspectivas, tanto materiales como procesales indicadas anteriormente, y la incertidumbre existente asociada al mismo, ha tratado el asunto como un pasivo contingente cuya materialización y alcance final para Bankia es incierto.

#### Otros pleitos

- Demandas interpuestas al amparo de la Ley 57/1968. A fecha 31 de diciembre de 2019 existen 747 procedimientos vigentes.
- Demandas relativas a derivados. Al 31 de diciembre de 2019, existen 144 procedimientos judiciales vigentes.
- Demanda interpuesta contra Bankia, S.A. y otros ante el Juzgado 1ª Instancia nº 48 de Madrid: Bankia, S.A. y Corporación Industrial Bankia, S.A. han alcanzado con las Entidades Acreedoras titulares de los derechos de crédito contra Alazor y Accesos de Madrid, un Acuerdo Transaccional sobre liquidación de responsabilidades, en virtud del cual quedan liquidadas todas las que pudieren resultar exigibles a ambas sociedades en relación con la Comfort Letter y el Contrato de Apoyo, todo ello sin perjuicio de la terminación formal del procedimiento una vez seguidos los trámites procesales pertinentes. La

liquidación de dicho acuerdo transaccional no ha supuesto impacto significativo en el resultado ni el patrimonio neto del Grupo.

- Recursos contencioso administrativos contra incautación de avales de construcción y de explotación prestados a cuatro concesionarias de autopistas de peaje. El Tribunal Supremo ha acordado como medida cautelar, la suspensión de la efectividad de los acuerdos de incautación.
- Querrela formulada por la Asociación de Pequeños Accionistas del Banco de Valencia “Apabankval”: En el año 2012, Apabankval interpuso querrela contra los miembros del Consejo de Administración de Banco de Valencia y el auditor externo por delitos societarios. No se ha determinado cuantía de responsabilidades civiles. La querrela de Apabankval ha dado lugar a las Diligencias Previas 65/2013-10 del Juzgado Central de Instrucción nº 1 de la Audiencia Nacional.

Con posterioridad, se acumula una segunda querrela interpuesta por varios particulares (“Banco de Valencia”). En este sentido, mediante Auto de 6 de junio de 2016, el Juzgado Central de Instrucción nº 1 de la Audiencia Nacional ha admitido la acumulación a las DP 65/2013-10 de una nueva querrela interpuesta por accionistas del Banco de Valencia contra distintos consejeros del Banco de Valencia, el auditor externo y Bankia, S.A. (“como sustituta de Bancaja”), por un delito societario de falsificación de cuentas tipificado en el artículo 290 del Código Penal.

Con fecha 13 de marzo de 2017, la Sala de lo Penal, sección 3ª de la Audiencia Nacional ha dictado auto por el que se confirma que (i) Bankia no puede ser responsable penal de los hechos y (ii) Bankia debe ser mantenida como responsable civil subsidiaria.

Con fecha 1 de junio de 2017, Apabankval aglutinaba aproximadamente a 351 perjudicados. Así mismo, de acuerdo con el Auto de fecha 8 de enero de 2018, el Juzgado Central de Instrucción nº 1 ha identificado hasta esa fecha a otros 89 personados como perjudicados, unificando su representación y defensa en la asociación Apabankval, conforme con lo previsto en el artículo 113 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Con fecha 6 de septiembre de 2017, se presentó por un particular una nueva querrela por un delito de falsedad contable del artículo 290.2 del Código Penal. La querrela se dirige en esta ocasión contra los exconsejeros personas físicas como responsables penales y contra Bankia únicamente como responsable civil (además de contra Valenciana de Inversiones Mobiliarias y el Auditor Externo también como responsables civiles).

Con fecha 13 de diciembre de 2017, el Juzgado Central de Instrucción nº 1 dictó Auto acordando traer al proceso en calidad de responsables civiles subsidiarios a BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. y a la Fundación Bancaja. Contra este Auto, BFA interpuso Recurso de Reforma –que ha sido desestimado por Auto de 13 de diciembre de 2017– y subsidiario de apelación del que se ha desistido, no ya porque BFA se aquietase a la citada resolución, sino porque se reserva para un ulterior momento procesal, el volver a someter los argumentos expuestos que considera sólidos y fundados.

Con fecha 19 octubre de 2018, se dictó Auto que desestimó el recurso del FROB –al que se adhirió BFA– contra el Auto que sostenía la responsabilidad civil subsidiaria de BFA, con un voto discrepante que entendía que no se puede traer al FROB –organismo público– al proceso, al exigirse la responsabilidad civil subsidiaria de BFA de la que posee el 100%.

Con fecha 2 de diciembre de 2019, el Juzgado Central de Instrucción nº 1 ha dictado Auto de Transformación por el que acuerda la continuación de presentes Diligencias Previas por los trámites del procedimiento abreviado por la presunta participación en un delito societario continuado de falsedad en las cuentas anuales del Banco de Valencia de los ejercicios 2009-2010, previsto y penado en el art. 290 párrafos 1º y 2º y art. 74 del Código Penal, contra los miembros de administración del Banco de Valencia y contra distintas sociedades como responsables civiles subsidiarias, entre las que se encuentran: BFA, Bankia, Bankia Habitat S.L. y Valenciana de Inversiones Mobiliarias, S.L. que están recurriendo el Auto en reposición ante el mismo Juzgado Central de Instrucción y con carácter subsidiario en apelación ante la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional o directamente en apelación.

El Grupo ha tratado esta contingencia como un pasivo contingente cuyo resultado final es incierto a la fecha.

## **(2.19) Garantías prestadas de carácter no financiero**

Las fianzas o contratos de garantía en los que el Grupo se obliga a compensar a un beneficiario en caso de incumplimiento de una obligación específica distinta de una obligación de pago por parte de un deudor concreto del beneficiario, tales como las fianzas dadas para asegurar la participación en subastas o concursos, avales técnicos, promesas de aval formalizadas irrevocables y las cartas de garantía en cuanto puedan ser exigibles por derecho, son considerados, a efectos de la elaboración de estas cuentas anuales consolidadas a efectos de su tratamiento contable, contratos de seguros.

Cuando el Grupo presta las garantías o avales que se han indicado en el párrafo anterior registra en el capítulo “Otros pasivos” del balance de situación consolidado su valor razonable más sus costes de transacción, que, salvo evidencia en contrario, es igual al valor de las primas recibidas más, en su caso, el valor actual de los flujos a recibir por el aval o garantía prestado, reconociendo simultáneamente un activo por el valor actual de los flujos de efectivo a recibir. Posteriormente, el valor actual de las comisiones o primas a recibir se actualiza, registrando las diferencias en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el capítulo “Ingresos por intereses”; el valor de los importes registrado inicialmente en el pasivo se imputa linealmente a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. En caso de que, de acuerdo con lo dispuesto en la NIC 37, el aval debiese dar lugar al registro de una provisión que superase al importe del pasivo registrado, dicha provisión se registra aplicando criterios similares a los que se han

explicado para el registro del deterioro de activos financieros y el importe clasificado se reclasifica como parte integrante de dicha provisión.

## **(2.20) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta y operaciones en interrupción**

El capítulo “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta” del balance de situación consolidado, recoge el valor en libros de las partidas –individuales (“activos no corrientes”) o integradas en un conjunto (“grupo enajenable de elementos o grupo de disposición”) o que forman parte de una unidad de negocio que se pretende enajenar (“operaciones en interrupción”)–, cuya venta es altamente probable que tenga lugar, en las condiciones en las que tales activos se encuentran actualmente, en el plazo de un año a contar desde la fecha a la que se refieren a las cuentas anuales consolidadas. Por lo tanto, la recuperación del valor en libros de estas partidas –que pueden ser de naturaleza financiera y no financiera–, previsiblemente tendrá lugar a través del precio que se obtenga en su enajenación, en lugar de mediante su uso continuado.

Las entidades dependientes que cumplen los requisitos para su clasificación como activos no corrientes en venta, se han integrado globalmente y sus activos y pasivos se presentan y valoran como un grupo de disposición. También tienen la consideración, en su caso, de activos no corrientes en venta aquellas participaciones en empresas asociadas o negocios conjuntos que cumplan los requisitos mencionados en el párrafo anterior.

El capítulo “Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta” recoge los saldos acreedores asociados a los grupos de disposición o a las operaciones en interrupción del Grupo.

Con carácter general, los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta se valoran por el menor importe entre su valor en libros en el momento en el que son considerados como tales y su valor razonable, neto de los costes de venta estimados de los mismos. Mientras que permanecen clasificados en esta categoría, los activos materiales e intangibles amortizables por su naturaleza, no se amortizan.

En el caso de que su valor en libros exceda al valor razonable de los activos, netos de sus costes de venta, el Grupo ajusta el valor en libros de los activos por el importe de dicho exceso, con contrapartida en el epígrafe “Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada; en caso de producirse incrementos posteriores del valor razonable de los activos, el Grupo revierte las pérdidas anteriormente contabilizadas, incrementando el valor en libros de los activos con el límite del importe anterior a su posible deterioro, con contrapartida en el mismo epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Los resultados procedentes de la venta de activos y pasivos no corrientes en venta se presentan en el capítulo “Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

No obstante, lo anterior, los activos financieros, los activos procedentes de retribuciones a empleados, los activos por impuestos diferidos y los activos por contratos de seguros que formen parte de un grupo de disposición o de una operación en interrupción, no se valoran de acuerdo con lo dispuesto en los párrafos anteriores, sino de acuerdo con los principios y normas aplicables a estos conceptos, que se han explicado en los apartados anteriores de la Nota 2.

En relación con componentes clasificados como operaciones en interrupción, sus ingresos y gastos se presentan, netos del efecto impositivo, en la partida “Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Respecto los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas por el Grupo, para la satisfacción, total o parcial, de las obligaciones de pago frente a él de sus deudores, se consideran activos no corrientes en venta, salvo que el Grupo haya decidido hacer un uso continuado de esos activos o los destine a la obtención de rentas y/o plusvalías futuras, en cuyo caso se valorarían conforme a lo establecido en la Nota 2.15.

### *Reconocimiento inicial*

Los activos no corrientes en venta adjudicados o recibidos en pago de deudas, se registran inicialmente por un importe igual al menor de los valores siguientes:

- Importe en libros de los activos financieros aplicados.

A los efectos de calcular el importe en libros de los activos financieros aplicados, en el registro inicial del activo, se estiman las coberturas que le corresponden a estos activos financieros en función de su clasificación contable anterior a la entrega, tratando dicho activo como una garantía real. Esta cobertura se compara con la establecida previamente y la diferencia se reconoce como un incremento o una liberación de coberturas, según proceda.

Para la estimación de la cobertura mencionada se toma como importe a recuperar de la garantía, el valor razonable menos los costes de venta estimados del activo adjudicado o recibido en pago de deudas, calculado aplicando sobre el valor de referencia (valor de tasación actualizado) los descuentos detallados a continuación, cuando la experiencia de ventas de la

entidad refrende su capacidad de realizar dicho activo a su valor razonable. En caso contrario, cuando la experiencia de ventas no refrenda esta capacidad, el importe a recuperar se estima aplicando sobre el valor de referencia (valor de tasación actualizado) información de mercado del sector bancario español acerca de los descuentos medios para las garantías inmobiliarias.

- La experiencia de ventas del Grupo refrenda su capacidad de realizar el activo cuando vende anualmente un mínimo del 25% de la cartera de viviendas terminadas; del 20% si el bien es una oficina, un local comercial o una nave polivalente terminada; o del 15% en el caso del resto de bienes inmobiliarios.

Se utiliza el valor de mercado otorgado en tasaciones individuales completas (véase Nota 25.3.2), cumpliendo los requisitos establecidos en la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo, y, se le aplica unos determinados descuentos según el tipo de bien inmueble adjudicado. Para los tipos de bienes inmuebles adjudicados para los que el Grupo cuente con experiencia de ventas adecuada y dispone de modelos internos aprobados, los utiliza para el cálculo de descuentos a aplicar sobre el valor de referencia para obtener el valor razonable menos los costes de venta estimados

- Valor razonable en el momento de la adjudicación o recepción del activo menos los costes de venta estimados.

El Grupo cuenta con una metodología interna para la estimación de los descuentos sobre el valor de referencia y los costes de venta de los bienes inmuebles adjudicados o recibidos en pago de deuda, clasificados como no corrientes en venta, sobre la base de su experiencia en ventas por categoría de activos en lo referente a plazos, precios y volumen, así como teniendo en cuenta el tiempo transcurrido hasta su venta. La metodología cumple con los principios y requisitos de desarrollo y utilización de metodologías internas para las estimaciones de los descuentos sobre el valor de referencia y de los costes de venta de los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas, y fue sometida al preceptivo proceso de validación interna, con carácter previo a su aprobación y a su utilización.

En el caso de los activos radicados en España, se considera que el Grupo tiene una experiencia de ventas adecuada para un tipo de inmuebles cuando venda anualmente un mínimo del 10% de su inventario medio anual y 75 inmuebles de ese tipo.

Aquellos bienes inmuebles adjudicados o recibidos en pago de deuda, clasificados como no corrientes en venta, para los que el Grupo no ha alcanzado un volumen de ventas suficiente, y por lo tanto, su unidad de gestión no dispone de la experiencia en ventas necesaria que refrende la capacidad de realizar dichos activos a su valor razonable, son valorados aplicando sobre su valor de referencia, información de mercado del sector bancario español acerca de los descuentos medios para los activos adjudicados.

Todos los gastos procesales asociados a la reclamación y adjudicación de estos activos se reconocen inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del período de adjudicación. Los gastos registrales e impuestos liquidados podrán adicionarse al valor inicialmente reconocido siempre que con ello no se supere el valor razonable menos los costes estimados de venta que se ha indicado en el párrafo anterior. Todos los gastos asociados de administración y gestión de los activos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del período en el que se devengan.

#### *Valoración posterior*

El registro posterior se realiza al valor razonable menos los costes de venta estimados:

- El valor razonable menos los costes de venta estimados se obtiene aplicando sobre el valor de referencia los descuentos obtenidos mediante metodología interna o en su caso mediante información de mercado del sector bancario español acerca de los descuentos medios para los activos adjudicados, en función de que se disponga o no de experiencia en ventas adecuada para cada categoría de activo, conforme a lo indicado anteriormente, y por diferencia con el valor en libros del activo se registra el posible deterioro o, en su caso su reversión, en caso de que el Grupo tenga capacidad para realizar el activo al valor razonable estimado, con el límite del importe de deterioro acumulado. Dicha capacidad se mantiene siempre y cuando el activo adjudicado o recibido en pago de deudas no haya superado el período de permanencia medio de los inmuebles con políticas de ventas activas.
- La valoración de referencia, que sirve de partida para la estimación del valor razonable, es el valor de mercado otorgado en tasaciones actualizadas con una frecuencia mínima anual, con las siguientes consideraciones:
  - Si el valor razonable es superior a 300.000 euros: el valor de referencia será el correspondiente a la última tasación individual completa disponible.
  - Si el valor razonable inferior o igual a 300.000 euros: el valor de referencia será el correspondiente a la última tasación disponible, pudiendo utilizarse métodos automatizados de valoración –tasaciones estadísticas–. En todo caso, cuando estos inmuebles alcancen los tres años de permanencia en balance se actualizará su valoración partiendo de una tasación individual completa. Con posterioridad a esa fecha, se podrán combinar métodos automatizados de valoración y tasaciones individuales completas, (véase Nota 25.3.2) de forma que estas últimas se realicen, al menos, cada tres años.

Con carácter general, la actualización de la valoración de referencia mediante tasación individual completa se realiza cuando los inmuebles alcancen los tres años de permanencia en el balance y, con posterioridad, al menos cada tres años, debiendo

ser emitidas por sociedades de tasación diferentes de la inmediatamente anterior. En cualquier caso, la sociedad o servicio de tasación debe cambiar después de dos valoraciones consecutivas mediante tasación individual realizadas por la misma sociedad o servicio de tasación.

En el Anexo IX se incluye información adicional sobre aquellos activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas por parte del Grupo que se encuentran clasificados en este epígrafe del balance consolidado adjunto atendiendo a la finalidad última descrita anteriormente. En las Notas 18.3 y 18.5.1, se incluye el detalle de los activos mantenidos para la venta y de los activos incluidos en grupos de disposición, respectivamente, que se encuentran clasificados en el capítulo “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta”.

### **(2.21) Estado de flujos de efectivo consolidado**

En el estado de flujos de efectivo consolidado, se utilizan las siguientes expresiones, en los siguientes sentidos:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes; entendiéndose por estos equivalentes las inversiones a corto plazo de gran liquidez y bajo riesgo de alteraciones en su valor (en su caso: y, exclusivamente, al formar parte integral de la gestión del efectivo, los descubiertos bancarios reintegrables a la vista, que minoran el importe del efectivo y sus equivalentes).
- Actividades de explotación: actividades típicas de las entidades de crédito, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiación. También se consideran actividades de explotación los intereses pagados por cualquier financiación recibida, aunque sean consideradas como actividades de financiación. Las actividades realizadas con las distintas categorías de instrumentos financieros que se han señalado en el apartado i) anterior son consideradas, a efectos de la elaboración de este estado, actividades de explotación, con las excepciones de los pasivos financieros subordinados, débitos representados por valores negociables y las inversiones en instrumentos de capital clasificados como a valor razonable con cambios en otro resultado global que no sean inversiones estratégicas. A estos efectos, se considera como estratégica aquella inversión que se haya realizado con la intención de establecer o de mantener una relación operativa a largo plazo con la participada, por darse, entre otras, alguna de las situaciones que podrían determinar la existencia de influencia significativa, sin que exista realmente dicha influencia significativa.
- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes, tales como activos tangibles, activos intangibles, inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas, activos no corrientes y pasivos asociados en venta e instrumentos de capital clasificados como a valor razonable con cambios en otro resultado global que sean inversiones estratégicas.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación, tales como los pasivos subordinados y los débitos representados por valores negociables.

A efectos de la elaboración del estado de flujos de efectivo consolidado, se han considerado como “efectivo y equivalentes de efectivo” aquellas inversiones a corto plazo de gran liquidez y con bajo riesgo a cambios en su valor. De esta manera, a efectos de la elaboración del estado de flujos de efectivo, se consideran como efectivo y equivalentes de efectivo el saldo del capítulo “Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista” del activo del balance de situación consolidado.

### **(2.22) Transacciones con pagos basados en instrumentos de capital**

#### *Remuneraciones en acciones a la Alta Dirección y a los miembros del Consejo de Administración*

Cuando el Banco entrega inmediatamente las acciones al empleado que tiene derecho a ello sin exigirse un período de tiempo determinado para que el empleado sea titular incondicional de dichas acciones, se procede a registrar un gasto por la totalidad de los servicios recibidos en el epígrafe “Gastos de personal” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, con contrapartida el correspondiente incremento del patrimonio.

Cuando los instrumentos se entregan a los empleados una vez terminado un período específico de servicios, se procede a registrar un gasto en el capítulo “Gastos de personal” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y el correspondiente incremento del patrimonio de la sociedad pagadora.

En la fecha de concesión al empleado del derecho a recibir la retribución en forma de acciones (se entiende por fecha de concesión la fecha en la que los empleados y la entidad acuerdan la fórmula de retribución en acciones, así como los plazos y condiciones de la misma), el importe de la remuneración a pagar o lo que es lo mismo, el importe del incremento del patrimonio de la entidad pagadora, se valora por el valor razonable de las acciones comprometidas. En el caso de que este valor razonable no se pueda estimar con fiabilidad, las acciones se valoran por su valor intrínseco. Las variaciones del valor razonable de las acciones entre la fecha de concesión y de entrega de las mismas no se contabiliza. En el caso de que las acciones se hayan valorado por su valor intrínseco, sí se registra la variación en dicho valor entre la concesión y la entrega del valor de las acciones, con contrapartida en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La política retributiva está alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo y adaptada a la normativa europea sobre políticas de remuneración de entidades de crédito y a lo establecido en el RDL 2/2012, de 3 de febrero, en la orden ECC/1762/2012, de 3 de agosto y en la Ley 10/2014, de 26 de junio, detallándose en la Nota 38.8 el esquema de liquidación.

**(2.23) Instrumentos de capital propio**

La Entidad cuenta con una Política de Autocarera, aprobada por el Consejo de Administración, la cual establece el marco para el control y la gestión de las operaciones de autocarera y del riesgo asociado a las mismas, sobre la base de que las operaciones de compra y venta de acciones propias por Bankia o por sociedades dominadas por ésta se ajustarán a lo establecido en la normativa vigente y a los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas.

Los negocios realizados con los instrumentos de capital propio se registran directamente contra el patrimonio neto, al igual que todos los gastos y posibles ingresos que de aquéllos pudieran derivarse.

En el epígrafe “Fondos propios – (-) Acciones propias” integrante del patrimonio neto consolidado se presenta el valor de las acciones propias de Bankia, S.A. mantenidas por el Grupo al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

En la Nota 22.2 se presenta la información requerida por la normativa aplicable relativa a estas operaciones con acciones propias.

**(2.24) Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado**

Tal y como se ha indicado anteriormente, de acuerdo con las opciones establecidas en la NIC 1, el Grupo ha optado por presentar de manera separada, por una parte, un estado que muestra los componentes del resultado consolidado (“Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada”) y un segundo estado que, partiendo del resultado consolidado del ejercicio, muestra los componentes del otro resultado global del ejercicio que aparece denominado en estas cuentas anuales consolidadas como “Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado”, aplicando la denominación de la Circular 4/2017.

En el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado se presentan los ingresos y gastos generados por el Grupo como consecuencia de su actividad durante el ejercicio, distinguiendo aquellos registrados como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio y los otros ingresos y gastos registrados, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, directamente en el patrimonio neto consolidado.

Por tanto, en este estado se presenta:

- El resultado consolidado del ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 y 2018.
- El importe neto de los ingresos y gastos reconocidos transitoriamente como ajustes por valoración en el patrimonio neto consolidado.
- El importe neto de los ingresos y gastos reconocidos definitivamente en el patrimonio neto consolidado.
- El impuesto sobre beneficios devengado por los conceptos indicados en los dos puntos anteriores, salvo para los ajustes por valoración con origen en participaciones en empresas asociadas o negocios conjuntos valorados por el método de la participación, que se presentan en términos netos.
- El resultado global total del ejercicio, calculado como la suma de los puntos anteriores, mostrando de manera separada el importe atribuido a la entidad dominante y el correspondiente a intereses minoritarios.
- El importe de los ingresos y gastos que corresponden a entidades valoradas por el método de la participación registrados directamente contra el patrimonio neto se presentan en este estado, cualquiera que sea su naturaleza, en la rúbrica “Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas”.

Las variaciones habidas en los ingresos y gastos reconocidos consolidados en el patrimonio neto consolidado como ajustes por valoración se desglosan, con las precisiones anteriormente indicadas, en:

- Ganancias (pérdidas) por valoración: recoge el importe de los ingresos, netos de los gastos originados en el ejercicio, reconocidos directamente en el patrimonio neto consolidado. Los importes reconocidos en el ejercicio en esta partida se mantienen en esta partida, aunque en el mismo ejercicio se traspasen a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, al valor inicial de otros activos o pasivos o se reclasifiquen a otra partida.
- Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias: recoge el importe de las ganancias o pérdidas por valoración reconocidas previamente en el patrimonio neto consolidado, aunque sea en el mismo ejercicio, que se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.
- Importe transferido al valor inicial de las partidas cubiertas: recoge el importe de las ganancias o pérdidas por valoración reconocidas previamente en el patrimonio neto consolidado, aunque sea en el mismo ejercicio, que se reconozcan en el valor inicial de los activos o pasivos como consecuencia de coberturas de flujos de efectivo.
- Otras reclasificaciones: recoge el importe de los traspasos realizados en el ejercicio entre partidas de ajustes por valoración conforme a los criterios establecidos en la normativa vigente.

Según la NIC 1, todas las partidas del estado consolidado de ingresos y gastos reconocidos son susceptibles de ser registradas en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, excepto la partida “Ganancias o (-) Pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas”.

Los importes de estas partidas se presentan por su importe bruto, mostrándose, salvo como se ha indicado anteriormente para la partida correspondiente participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas,

su correspondiente efecto impositivo en la rúbrica “Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en resultados” del estado.

### (2.25) Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado

En el Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado (que aparece denominado en estas cuentas anuales consolidadas como “Estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado” de acuerdo a la terminología utilizada por la Circular 4/2017 de Banco de España) se presentan todos los cambios habidos en el patrimonio neto, incluidos los que tienen su origen en cambios en los criterios contables y en correcciones de errores. Este estado muestra, por tanto, una conciliación del valor en libros al comienzo y al final del ejercicio de todas las partidas que forman el patrimonio neto consolidado, agrupando los movimientos habidos en función de su naturaleza en las siguientes partidas:

- Ajustes por cambios en criterios contables y corrección de errores: que incluye los cambios en el patrimonio neto consolidado que surgen como consecuencia de la reexpresión retroactiva de los saldos de los estados financieros con origen en cambios en los criterios contables o en la corrección de errores que hubiesen podido haber ocurrido, en su caso.
- Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio: recoge, de manera agregada, el total de las partidas registradas en el Estado de Ingresos y Gastos reconocidos consolidado anteriormente indicadas.
- Otras variaciones en el patrimonio neto: recoge el resto de partidas registradas en el patrimonio neto, como pueden ser aumentos o disminuciones del capital social, distribución de resultados, operaciones con instrumentos de capital propios, pagos con instrumentos de capital, traspasos entre partidas del patrimonio neto y cualquier otro incremento o disminución del patrimonio neto consolidado.

### (3) Gestión de riesgos

La gestión del riesgo es un pilar estratégico de la Organización, cuyo principal objetivo es preservar la solidez financiera y patrimonial del Grupo, impulsando la creación de valor y el desarrollo del negocio de acuerdo con los niveles de apetito y tolerancia al riesgo determinados por los Órganos de Gobierno. Con este fin, proporciona las herramientas que permiten la valoración, el control y seguimiento de los diferentes riesgos a los que está expuesto el Grupo.

El Consejo de Administración es el órgano responsable de determinar la política de control y gestión de riesgos, así como de la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna, el cumplimiento normativo y los sistemas de gestión de riesgos, función que desarrolla, principalmente, a través del Comité de Auditoría y Cumplimiento y de la Comisión Consultiva de Riesgos.

La estrategia de riesgos del Grupo tiene el objetivo de conseguir unos resultados estables y recurrentes en el tiempo, y alcanzar un nivel de riesgo global medio-bajo. Para ello, los pilares fundamentales sobre los que se apoya, son:

1. Un eficaz marco de Control Interno estructurado de acuerdo a un modelo de tres líneas de defensa, regido por los siguientes principios generales, entre los que destacan, su ámbito global, incluyendo todas las acepciones de riesgo relevantes en el conjunto del Grupo, la independencia de la función y el compromiso de la Alta Dirección, ajustando el comportamiento a los más altos estándares éticos y el cumplimiento escrupulosos de la normativa:
  - Función de Riesgos independiente y global, que asegura una adecuada información para la toma de decisiones a todos los niveles.
  - Objetividad en la toma de decisiones, incorporando todos los factores de riesgo relevantes (tanto cuantitativos como cualitativos).
  - Gestión activa de la totalidad de la vida del riesgo, desde el análisis previo a la aprobación hasta la extinción del Riesgo.
  - Procesos y procedimientos claros, revisados periódicamente en función de las nuevas necesidades, y con líneas de responsabilidad bien definidas.
  - Gestión integrada de todos los riesgos mediante su identificación y cuantificación, y gestión homogénea en base a una medida común (capital económico).
  - Diferenciación del tratamiento del riesgo, circuitos y procedimientos, de acuerdo a las características del mismo.
  - Generación, implantación y difusión de herramientas avanzadas de apoyo a la decisión que, con un uso eficaz de las nuevas tecnologías, faciliten la gestión de riesgos.
  - Descentralización de la toma de decisiones en función de las metodologías y herramientas disponibles.
  - Inclusión de la variable riesgo en las decisiones de negocio en todos los ámbitos, estratégico, táctico y operativo.
  - Alineación de los objetivos de la Función de Riesgos y de los individuos que la componen con los del Grupo, con el fin de maximizar la creación de valor.
2. Un gobierno eficaz de los riesgos en el que el Grupo cuenta con diferentes procesos interrelacionados entre sí y aprobados de forma anual por el Consejo de Administración:
  - a) Marco de Apetito al Riesgo integrado con el Marco de Planificación de Capital y el Recovery Plan:
 

El Grupo cuenta con un Marco de Apetito al Riesgo aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad que constituye la herramienta de gestión a través de la cual el Consejo de Administración: (i) formaliza la declaración de apetito al riesgo

del Grupo, (ii) establece el mecanismo de seguimiento de los riesgos, de manera que asegure el cumplimiento del apetito al riesgo y (iii) refuerza la cultura de riesgos de la Entidad.

En dicho Marco se definen, de forma explícita, los niveles deseados y máximos de riesgo (apetito y tolerancia) que están dispuestos a asumir los órganos de gobierno de la Entidad para conseguir los objetivos de negocio, así como los mecanismos de seguimiento de los diferentes riesgos y las responsabilidades de las distintas direcciones, comités y órganos de gobierno intervinientes.

En caso de que alguno de los indicadores principales incluidos en el Marco de Apetito al Riesgo exceda de los límites aprobados se establece un procedimiento de actuaciones en el que se designa al Comité de Dirección como responsable de proponer, en su caso, a la Comisión Consultiva de Riesgos, para su análisis y posterior elevación al Consejo de Administración, aquellos planes de acción que el Grupo podría acometer con el fin de devolver los indicadores a su nivel de normalidad.

El Consejo de Administración revisa anualmente dicho Marco con el fin de actualizar tanto los niveles deseados y máximos como las métricas que mejor considere para su correcto seguimiento.

- b) Adicionalmente, el Consejo de Administración aprueba el Marco de Planificación de Capital, que, junto al Marco de Apetito al Riesgo, definen las líneas estratégicas de actuación del Grupo en materia de riesgos y capital en una situación normal de negocio. Ambos procesos condicionan la planificación de las actividades y los negocios del Grupo.
  - c) El Recovery Plan, también aprobado por el Consejo de Administración, entra en acción para la gestión de posibles situaciones críticas con el objetivo de devolver a la Entidad a la situación normal e incluye a las posibles medidas que el Grupo podría adoptar ante una hipotética situación de crisis
  - d) El Grupo realiza ejercicios periódicos de Asset Allocation con el fin de establecer objetivos y límites a las distintas carteras, tanto en términos de exposición como de pérdida esperada con objeto de maximizar la rentabilidad ajustada al riesgo dentro de los límites globales fijados en el Marco de Apetito al Riesgo. El ejercicio de elaboración de los presupuestos anuales, más allá de ser coherente con la declaración de apetito, es elaborado contrastando las propuestas de desarrollo de negocio con las carteras óptimas que aporta dicho sistema.
  - e) Procesos de Autoevaluación de Capital (ICAAP) y de Liquidez (ILAAP) de acuerdo a los criterios establecidos por la normativa vigente. En estos procesos el Grupo identifica y valora los distintos riesgos a los que está expuesto, realizando un proceso de autoevaluación de la suficiencia de capital y de liquidez ante diversos escenarios de estrés. El resultado de dichos análisis es aprobado por el Consejo de Administración y comunicado al supervisor europeo, constituyendo este ejercicio uno de los elementos fundamentales del proceso de supervisión bancaria única europea.
3. Un modelo organizativo, coherente con los principios generales de la función. El Grupo cuenta con una estructura organizativa transparente en la que existe una asignación clara de funciones y responsabilidades abarcando desde la alta dirección hasta los niveles inferiores de la Entidad, con un equipo gestor responsable y un activo sistema de control interno, en el que el Consejo de Administración es el órgano responsable de determinar las políticas de control y gestión de riesgos, así como de supervisar la eficacia del control interno.

A su vez, corresponde al Comité de Auditoría y Cumplimiento la supervisión de la eficacia del control interno, de la auditoría interna, del cumplimiento normativo y de los sistemas de gestión de riesgos, pudiendo presentar recomendaciones o propuestas al respecto al Consejo de Administración y llevar a cabo en su caso la correspondiente verificación de su seguimiento.

Asimismo, la Comisión Consultiva de Riesgos asesora al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y sus estrategias en este ámbito, y también propone al Consejo de Administración la política de control y gestión de riesgos de la Entidad y del Grupo, a través del informe de autoevaluación del capital.

De otra parte, la Comisión Delegada de Riesgos es el órgano encargado de aprobar los riesgos en su ámbito de delegación y de tutelar y administrar el ejercicio de las delegaciones en los órganos inferiores, sin perjuicio de las facultades de supervisión que corresponden legalmente al Comité de Auditoría y Cumplimiento.

El modelo de gestión y control de riesgos del Grupo está basado en el modelo de las tres líneas de defensa, cuyas funciones y responsabilidades principales se recogen a continuación:

- La primera línea de defensa la componen las direcciones gestoras del riesgo, titulares de los procesos de riesgos y responsables de la ejecución de los controles establecidos en la primera línea de defensa. En concreto, está compuesta tanto por las unidades de negocio y cualquier unidad de la Entidad que asuma riesgos. Estas Direcciones llevarán a cabo sus actividades dando cumplimiento al perfil de riesgo del Grupo de acuerdo con el apetito al riesgo y a las políticas aprobadas.

Para realizar su función de gestión diaria de los riesgos dentro de su ámbito de actividad y responsabilidad, la primera línea de defensa dispone de los medios para identificar, medir, tratar y reportar los riesgos asumidos, aplicando los procedimientos de control y reporte adecuados de acuerdo con el Marco de Control Interno establecido y a los procedimientos de seguimiento de límites de riesgo aprobados en el Marco de Apetito al Riesgo y las políticas del Grupo.

- La segunda línea de defensa está constituida por las Direcciones que supervisan los riesgos y definen los controles que los mitigan, quedando constituida por la Dirección Corporativa de Riesgos y por la Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo.

El Consejo de Administración aprobó en abril del 2015 el establecimiento de la figura del CRO (Chief Risk Officer) del Grupo, estableciendo las condiciones necesarias para el desempeño de la función, sus principales responsabilidades y las reglas y facultades para su nombramiento y sustitución. Dicho estatus refuerza la independencia del Director Corporativo de Riesgos, que ha de mantener una relación funcional constante con la Comisión Consultiva de Riesgos y su Presidente, contando con acceso directo bidireccional con carácter regular a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno. Bajo su dirección, la actividad principal de la Dirección Corporativa de Riesgos es la de llevar a cabo el seguimiento, control y supervisión de todos los riesgos del Grupo, desde una visión global y prospectiva y, con esta finalidad, mantener un diálogo permanente con el Consejo de Administración, a través de la Comisión Consultiva de Riesgos.

La Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo es la encargada de identificar y evaluar el riesgo de incumplimiento, mediante la comprobación del cumplimiento de las políticas y procedimientos internos establecidos y mediante el ejercicio de controles adecuados y la coordinación en la elaboración e implantación de planes de acción encaminados a mitigar el riesgo de incumplimiento, informando a la Alta Dirección sobre los resultados de esta actividad. Además, es la responsable de mantener la interlocución con los organismos reguladores y supervisores.

- La tercera línea de defensa la conforma la Dirección Corporativa de Auditoría Interna. La Auditoría Interna, en el ámbito interno, es una actividad independiente y objetiva, de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones del Grupo. Tiene la misión de mejorar y proteger el valor de Bankia y su Grupo proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos, ayudando al Grupo a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control.
4. Adicionalmente, el esquema organizativo mencionado se complementa con distintos comités entre los que cabe destacar los siguientes:
- Comité de Dirección. A este Comité se presenta la documentación analizada en reuniones previas con distintas unidades de la organización. En el ámbito del Marco de Apetito al Riesgo es el responsable de proponer las medidas pertinentes en el caso de situaciones de proximidad a los límites.
  - Comité de Capital. Entre sus atribuciones se encuentra el seguimiento del marco normativo y su potencial impacto en el capital regulatorio del Grupo y el seguimiento y análisis de las principales ratios de capital y de sus componentes, así como de la ratio de apalancamiento. Además, realiza el seguimiento de las iniciativas de capital en desarrollo dentro del Grupo.
  - Comité de Activos y Pasivos. Es el encargado del seguimiento y la gestión de los riesgos estructurales de balance y de liquidez, revisión de la estructura del balance, evolución del negocio, rentabilidad de los productos, resultados, etc., atendiendo a las políticas y facultades aprobadas por el Consejo de Administración. También debe decidir sobre las estrategias de inversión y cobertura que permitan mantener los riesgos dentro de los límites aprobados y del presupuesto del ejercicio.
  - Comité de Riesgos. Resuelve las operaciones de su competencia y analiza y valora previamente todas las propuestas de riesgo de crédito que deban ser resueltas por las instancias de decisión superiores (Consejo de Administración y su Comisión Delegada). Es también responsable de definir el desarrollo del sistema de facultades en materia de riesgos, así como de la interpretación de las normas para facilitar la operativa conforme a los Criterios Generales aprobados por el Consejo de Administración.
  - Comité de Provisiones. Es el responsable de asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de reconocimiento de deterioros por riesgo de crédito, aprobar el marco de políticas, criterios y metodologías para la clasificación de los riesgos y dotaciones dentro del marco general de políticas establecido por el Consejo de Administración, realizar el seguimiento y control presupuestario de la inversión dudosa y provisiones, así como de la cartera normal en vigilancia especial, aprobar las propuestas de clasificación individual ante la aparición de evidencias de deterioro, autorizar el esquema de delegaciones que permita a los equipos de riesgos decidir sobre la clasificación y dotación individualizada en acreditados o exposiciones de menor importe, aprobar las reclasificaciones (normal, vigilancia especial, dudoso, fallido) y cambios de dotación de carteras o conjuntos de exposiciones, aprobar el marco metodológico para la determinación de los ajustes de crédito por CVA en la cartera de derivados y realizar el seguimiento del CVA.
  - Comité de Modelos. Tiene como principal función la gestión, aprobación (incluyendo ampliación/modificación sobre los ya existentes) y seguimiento de los modelos internos del Grupo. Además, hereda las funciones de los ya extintos Comités de Rating y Credit Scoring. Es decir, el Comité de Modelos también es el encargado de velar por la integridad de las calificaciones y establecimiento de criterios que permitan discriminar entre situaciones no recogidas por los modelos de rating, así como, formalizar en un órgano colegiado la monitorización de los sistemas de credit scoring.
  - Comité de Contingencias. Se reúne trimestralmente, y entre sus funciones está la identificación, seguimiento y valoración de las contingencias legales y fiscales, analizando su probabilidad de ocurrencia y adoptando medidas mitigantes respecto de las mismas, así como analizando la suficiencia de las provisiones constituidas en relación a dichas contingencias.
  - Comité de Control y Supervisión Global del Riesgo: Entre sus funciones relacionadas con riesgos, se encuentra el controlar, supervisar y realizar una evaluación efectiva sobre la evolución del perfil de riesgo del Grupo, del apetito al riesgo aprobado por el Consejo de Administración, y del modelo de negocio, desde una perspectiva holística y prospectiva,

analizando las desviaciones que puedan afectar al perfil de los riesgos, a la solvencia y/o a la liquidez del Grupo proponiendo, en su caso, las medidas que se consideren adecuadas.

- Comité de Cumplimiento Normativo: Se reúne con carácter mensual y entre sus funciones relacionadas con riesgos, se encuentran, principalmente, identificar, evaluar y gestionar los riesgos de cumplimiento asociados con las actividades del Grupo, la actualización y gestión de los códigos de conducta, desarrollar, mantener y supervisar los manuales y políticas relacionados con cumplimiento.
- Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico: Se reúne con carácter mensual y entre sus funciones relacionadas con riesgos, se encuentran conocer el perfil de Riesgo Operacional del Grupo a través de una autoevaluación cualitativa, el análisis de las pérdidas operacionales reales y el seguimiento de distintos indicadores. Debe también proponer el marco anual de apetito y tolerancia al riesgo operacional y tecnológico y aprobar la implementación de las políticas y procedimientos concretos que afecten al ámbito de riesgo operacional y tecnológico.
- Comité de Ciberseguridad: Se reúne con carácter mensual y entre sus funciones se encuentra realizar el seguimiento del estado de la ciberseguridad y reportar periódicamente al Consejo de Administración. Asimismo, entre sus competencias se encuentran la toma de decisiones estratégicas sobre inversiones en ciberseguridad.

Como consecuencia de la propia actividad que desarrolla el Grupo, los principales riesgos a los que se encuentra sujeto son los siguientes:

- Riesgo de crédito (incluyendo riesgo de concentración), derivado básicamente de la actividad desarrollada por las áreas de negocio de Particulares, Empresas, Tesorería y Mercados de Capitales, así como de determinadas inversiones del Grupo.
- Riesgo de liquidez de los instrumentos financieros, derivado de la falta de disponibilidad a precios razonables de los fondos necesarios para hacer frente puntualmente a los compromisos adquiridos por el Grupo y para el crecimiento de su actividad crediticia.
- Riesgo de tipo de interés estructural de balance, ligado a la probabilidad de que se generen pérdidas ante una evolución adversa de los tipos de interés de mercado.
- Riesgo de mercado, que se corresponde con las potenciales pérdidas por la evolución adversa de los precios de mercado de los instrumentos financieros con los que el Grupo opera, básicamente a través del área de Tesorería y Mercados de Capitales.
- Riesgo operacional, motivado por las pérdidas resultantes de faltas de adecuación o de fallos de los procesos, del personal o de los sistemas internos o bien de acontecimientos externos.

### **(3.1) Exposición al riesgo de crédito**

#### **(3.1.1) Objetivos, políticas y procesos de gestión del riesgo de crédito**

##### *A. Objetivos de la gestión del riesgo de crédito*

El Grupo entiende el riesgo de crédito, como el riesgo de pérdida financiera asumido como consecuencia del desarrollo habitual de su actividad bancaria, en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales de pago de sus clientes o contrapartes. Este riesgo es inherente a los productos bancarios tradicionales de las entidades financieras (préstamos, créditos, garantías financieras prestadas, etc.), así como a otro tipo de activos financieros (valores representativos de deuda, derivados u otros) y afecta, tanto a activos financieros registrados por su coste amortizado como a los registrados por su valor razonable.

Los principios que guían el Grupo en relación con la gestión del riesgo de crédito, se resumen en los siguientes puntos:

- Concesión responsable del riesgo. Se ofrecen al cliente las facilidades de financiación que mejor se adapten a sus necesidades, en condiciones e importes ajustados a su capacidad de pago, aportando el apoyo necesario que permita a un cliente deudor de buena fe superar sus posibles dificultades financieras.
- Alineación con el Marco de Apetito al Riesgo. Las Políticas deben contemplarse como un conjunto de líneas de actuación y criterios de gestión orientados a garantizar el cumplimiento de la declaración de Apetito al Riesgo.
- Establecer criterios que alimenten las buenas prácticas bancarias. A tal efecto se definen Políticas específicas en sectores o acreditados que pueden ser sensibles por sus implicaciones sociales tales como inversiones o financiación en empresas de armamento controvertido, violación de los derechos humanos o cualquier actividad que pueda comprometer la ética de la Entidad.
- Entorno de transparencia. Se genera un entorno de transparencia integrando los diferentes sistemas desarrollados para la prevención de delitos y corrección del fraude para combatir y actuar, en todo momento, al amparo de la legislación vigente.
- Estabilidad en los criterios generales. Si bien las condiciones específicas son susceptibles de cambio, las directrices generales tienen vocación de permanencia.
- Adaptación. Los criterios generales deben ser complementados con un desarrollo de criterios específicos por segmentos y tipos de producto que permitan establecer un marco de actuación bien definido y sin ambigüedades.

- Adecuación del precio al riesgo. Considerando al cliente en su conjunto, así como las operaciones de forma individual de acuerdo a las Políticas de Precio en vigor y garantizando el cumplimiento de los objetivos de negocio y la cobertura del coste del riesgo.
- Calidad de datos. Una adecuada valoración del riesgo requiere que la información empleada sea suficiente y de calidad, siendo por ello necesario garantizar la coherencia e integridad de la misma.
- Relación bidireccional con los sistemas de calificación internos. Por un lado, las Políticas establecen líneas de actuación encaminadas a que los sistemas de calificación internos se ejecuten sobre una información veraz y suficientemente completa que garantice su correcto funcionamiento. A su vez, las decisiones en materia de riesgo de crédito están condicionadas por la calificación de los acreditados y/o las operaciones.
- Seguimiento continuo de las exposiciones. La actividad de seguimiento se sustenta en la asignación de responsabilidades de gestión específicas sobre los clientes/operaciones, las cuales están soportadas con Políticas, procedimientos, herramientas y sistemas que permitan su adecuada identificación y valoración a lo largo de su ciclo de vida.
- Potenciación de la actividad recuperatoria. Soportada en Políticas, procedimientos, herramientas y sistemas, que aseguren una actuación ágil y anticipada por parte de los intervinientes, y que se concreten en acciones y toma de decisiones orientadas a minimizar la pérdida de las exposiciones para el Grupo.

Adicionalmente, las bases fundamentales sobre las que el Grupo desarrolla la gestión del Riesgo de Crédito, son las siguientes:

- Implicación de la Alta Dirección en la toma de decisiones.
- Visión integral del ciclo de gestión del Riesgo de Crédito que permita:
  - Planificar sobre las principales magnitudes de Riesgo de Crédito con la finalidad de guiar las actuaciones en el negocio y en la toma y asunción de riesgos.
  - Especializar cada una de las fases de la gestión de riesgos con Políticas, procedimientos y recursos acordes a cada una de ellas: Admisión, Seguimiento y Recuperaciones.
- Política de admisión con criterios que permita identificar aspectos como: requerimientos mínimos exigidos a las operaciones y clientes, perfil objetivo deseado por el Grupo para cada tipo de riesgo relevante y en coherencia con el Marco de Apetito al Riesgo, elementos o variables que se tienen en cuenta en el análisis y toma de decisiones.
- Sistema de seguimiento de clientes preventivo.
- Modelo de recuperaciones flexible y adaptable a los cambios en el entorno regulatorio.
- Herramientas de apoyo a la decisión y medición de riesgos, sustentadas en la calidad crediticia de las exposiciones (scoring, rating), con la finalidad de objetivar y mantener una política de gestión de riesgos acorde a la estrategia deseada por el Grupo en cada momento.
- Clara separación de roles y responsabilidades. La Entidad entiende la función de control de riesgos como una función que está extendida por toda la organización y que se basa en un sistema de tres líneas de defensa.

#### *B. Políticas de gestión del riesgo de crédito*

Para alcanzar estos objetivos, el Grupo, cuenta con la “Estructura Documental de Riesgo de Crédito”, aprobada por el Consejo de Administración y con el Manual de Riesgo de Crédito.

La “Estructura Documental de Riesgo de Crédito”, tiene como objeto definir, regular y difundir unos principios de actuación comunes que sirvan de referencia y permitan consolidar las reglas básicas de la gestión del Riesgo de Crédito en el Grupo Bankia y determinar roles y responsabilidades de órganos, comités y direcciones que participan en los procedimientos relacionados con la identificación, medición, control y gestión del riesgo de crédito en el Grupo Bankia, de acuerdo con el apetito al riesgo. La estructura está compuesta por el Marco de Políticas, Métodos y Procedimientos de Riesgo de Crédito, las Políticas de Riesgo de Crédito, los Manuales de Criterios Específicos y los Manuales Operativos, en los que se regulan, entre otras, las metodologías, procedimientos y criterios, para la concesión de las operaciones, para la modificación de sus condiciones, para la evaluación, seguimiento y control del riesgo de crédito, incluyendo la clasificación de las operaciones y la estimación de sus coberturas, para la definición y valoración de las garantías eficaces, y para el registro y valoración de los activos adjudicados o recibidos en pago de deuda, de forma tal, que permitan una temprana identificación del deterioro de las operaciones y una estimación razonable de las coberturas del riesgo de crédito. A continuación, se resume brevemente el contenido de cada uno de los documentos:

- El Marco de Políticas, Métodos y Procedimientos de Riesgo de Crédito describe los criterios y directrices para llevar a cabo una adecuada gestión del proceso de admisión, seguimiento, recuperación, así como la clasificación y cobertura de las operaciones durante todo el ciclo de vida de las mismas y poder establecer límites de actuación a alto nivel fijando principios generales que son ajustados en las Políticas.
- Las Políticas de Riesgo de Crédito contienen el conjunto de normas que establecen las directrices principales para la gestión del Riesgo de Crédito. Son efectivas y coherentes respecto a los principios generales establecidos en el Marco de Políticas y

en el Marco de Apetito al Riesgo y compartidas por todo el Grupo. Se utilizan para desarrollar internamente la normativa de riesgos a nivel de las competencias relacionadas con la estrategia, ejecución y control de los riesgos.

- Los Manuales de Criterios Específicos, desarrollan de manera detallada los criterios recogidos en las Políticas de cara a la realización de las actividades ejecutadas por el Grupo. Son un instrumento de consulta que facilita la ejecución concreta y correcta de las actividades de acuerdo con los requisitos previamente establecidos, minimizando el riesgo operativo. Los Manuales de Criterios Específicos mantienen un vínculo de gestión transversal con determinadas Políticas.
- Los Manuales Operativos son documentos metodológicos que desarrollan de manera detallada los criterios recogidos en las Políticas y Manuales de Criterios Específicos. Son un instrumento de consulta que facilita la ejecución concreta y correcta de las actividades de acuerdo con los requisitos previamente establecidos. Estos Manuales están en interacción permanente con las Políticas de Riesgos de Crédito y los Manuales de Criterios.

### *C. Evaluación, seguimiento y control del riesgo de crédito*

La gestión del riesgo se desarrolla dentro de los límites y directrices que se establecen en las políticas, estando soportada en los siguientes procesos y sistemas:

- Admisión y modificación de operaciones
- Seguimiento de operaciones
- Recuperación de operaciones
- Gestión del riesgo de concentración
- Proyección del riesgo
- Rentabilidad ajustada al riesgo
- Dinamización del negocio
- Clasificación de los riesgos
- Cuantificación del riesgo

#### *Admisión y modificación de operaciones de riesgo de crédito*

A la hora de contraer posiciones de riesgo de crédito, el Grupo pone especial énfasis en evaluar la calidad crediticia del cliente o contraparte, a través de la obtención de información sobre las operaciones de riesgo existentes/propuestas, las garantías que aporta, la capacidad de pago, entre otros factores, considerando, la rentabilidad ajustada al riesgo esperada por parte del Grupo respecto de cada operación.

Para ello, el Grupo cuenta con una Política de Admisión alineada con los estándares fijados por la Alta Dirección, en relación a la estrategia en términos de segmentos, productos, mercados, rentabilidad ajustada al riesgo u otras variables y en coherencia con los objetivos de gestión establecidos en el Marco de Apetito al Riesgo. Los criterios generales de admisión se desarrollan a través de los siguientes ejes fundamentales:

- Concesión responsable.
- Actividad enfocada en Banca Minorista y de Pequeñas y Medianas Empresas nacionales.
- Solvencia del acreditado.
- Operación: financiación acorde al tamaño y perfil del cliente, equilibrio entre financiación a corto y largo plazo, valoración de las garantías.
- Riesgo medioambiental y social.

Los procesos de concesión están gobernados por sistemas de credit scoring, que permiten dar una respuesta objetiva, homogénea y coherente, tanto con las políticas como con el nivel de apetito al riesgo del Grupo. Estos sistemas no sólo califican el riesgo, sino que aportan también una recomendación vinculante que resulta de la elección más restrictiva de tres componentes:

- Puntuación. Se establecen puntos de corte inferiores y superiores con el criterio de rentabilidad ajustada al riesgo o mediante la determinación del incumplimiento máximo a asumir. En función de la calificación otorgada por el modelo, existen tres posibilidades de resolución:
  - Denegar, si la calificación está por debajo del punto de corte inferior.
  - Revisar, si la calificación está comprendida entre los puntos de corte inferior y superior.
  - Aceptar, si la calificación está por encima del punto de corte superior.
- Endeudamiento. Se establece en función del límite del esfuerzo económico que representa la operación sobre los ingresos netos declarados por los solicitantes. En ningún caso, la renta disponible resultante tras atender el servicio de sus deudas

podrá suponer una limitación notoria para cubrir los gastos de vida familiares del prestatario. En concreto, en el segmento hipotecario el límite máximo de endeudamiento es menor cuanto mayor es el plazo de financiación con el objetivo de mitigar la mayor sensibilidad a variaciones de los tipos de interés.

- Filtros excluyentes. El Grupo utiliza bases de datos, tanto internas como externas, que proporcionan información sobre la situación crediticia, financiera y patrimonial de los clientes o contrapartes; la existencia de incidencias significativas en la situación de los clientes o contrapartes, puede implicar la resolución denegar. Adicionalmente, se establecen un conjunto de criterios que limitan los plazos máximos de financiación, tanto en términos absolutos como en relación a la edad de los solicitantes o los importes máximos a financiar.

Un aspecto especialmente relevante en el segmento hipotecario viene dado por el conjunto de criterios que definen la admisibilidad de los activos como garantías hipotecarias, así como los criterios de valoración. En especial, cabe destacar que el riesgo asumido con el prestatario no puede depender sustancialmente del rendimiento que este último pueda obtener del inmueble hipotecado, sino de su capacidad para rembolsar la deuda por otros medios. Por otra parte, únicamente se aceptan tasaciones realizadas por sociedades homologadas por el Banco de España, reguladas por el Real Decreto 775/1997, de 30 de mayo, sobre el régimen jurídico de homologación de los servicios y sociedades de tasación, asegurando así su calidad y transparencia. Además, las tasaciones deben ser realizadas de acuerdo con la orden ECO 805/2003, de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras, teniendo en consideración lo establecido en la Circular 4/2017, de Banco de España.

Adicionalmente, tanto la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, como la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, también introducen, como parte de la concesión responsable de préstamos y créditos a los consumidores, la necesidad de que, por un lado, éstos faciliten a las entidades una información completa y veraz sobre su situación financiera y sobre sus deseos y necesidades en relación con la finalidad, importe y demás condiciones del préstamo o crédito y, a su vez, sean también informados adecuadamente sobre las características de aquellos de sus productos que se adecuen a lo solicitado y de los riesgos que entrañan. La Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, entre otros, introduce previsiones cuya finalidad es la de potenciar la seguridad jurídica, la transparencia y comprensión de los contratos y de las cláusulas que los componen, así como el justo equilibrio entre las partes, conteniendo normas de transparencia y de conducta que imponen obligaciones a los prestamistas e intermediarios de crédito, así como a sus representantes designados, completando y mejorando el actual marco existente en la referida Orden EHA/2899/2011 y en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

En este sentido, el Grupo dispone de políticas de concesión responsable de préstamos y créditos, que como se ha indicado anteriormente establecen, entre otras, la necesidad de ofrecer al cliente las facilidades de financiación que mejor se adapten a sus necesidades, en condiciones e importes ajustados a su capacidad de pago, aportando el apoyo y la información necesaria que permita a un cliente deudor de buena fe superar sus posibles dificultades financieras, poniendo a disposición del cliente, la preceptiva documentación precontractual, que es archivada en el expediente del cliente.

En relación a la modificación de las operaciones concedidas, en el Anexo X, se resumen las políticas y principios establecidos por el Grupo en relación con las operaciones de refinanciación o reestructuración, junto con determinada información cuantitativa sobre dichas operaciones.

#### *Seguimiento de operaciones de riesgo de crédito*

La actividad de seguimiento se establece sobre la base de las premisas de anticipación, proactividad y eficiencia, siendo los principios fundamentales relativos a la gestión de clientes en seguimiento:

- Visión integral del cliente, con un enfoque orientado a la gestión de clientes (o grupos) a nivel global y no sólo a nivel contrato.
- Implicación de todos los centros del Banco en la actividad de seguimiento.
- Simetría con el proceso de admisión.
- Eficiencia y contraste de opinión.
- Ejecutivo en términos de gestión.

Para el análisis y seguimiento de la concentración de riesgos en el Grupo se utilizan un conjunto de herramientas. En primer lugar, como parte del cálculo del capital económico, se identifica el componente de capital económico específico como diferencia entre el capital económico sistémico (asumiendo la máxima diversificación) y el capital económico total, que incluye el efecto de la concentración. Este componente nos ofrece una medida directa de este riesgo. Adicionalmente, se sigue una metodología similar a la que aplican las agencias de calificación, prestando atención al peso que representan los principales riesgos sobre el volumen de capital y la capacidad de generación de margen.

### *Recuperación de operaciones de riesgo de crédito*

La gestión recuperatoria se define como un proceso completo que arranca antes incluso de que se produzca el impago y que cubre todas las fases del ciclo recuperatorio hasta su resolución, amistosa o no amistosa.

En el ámbito minorista se aplican modelos de alerta temprana, cuyo objetivo es identificar problemas potenciales y aportar soluciones, que pueden pasar por la modificación de las condiciones de la operación. De hecho, un buen número de las adecuaciones hipotecarias realizadas a lo largo del ejercicio han sido consecuencia de propuestas realizadas por el Grupo de manera proactiva.

En el ámbito empresarial, el propio sistema de niveles, descrito anteriormente, persigue el mismo fin: la gestión anticipada de la morosidad. En consecuencia, toda la cartera es monitorizada de manera que la morosidad sea siempre el fracaso de una negociación previa.

### *Proyección del riesgo*

Los modelos de tensión (stress test) son otro elemento clave de la gestión del riesgo de crédito, ya que permiten evaluar los perfiles de riesgo de las carteras y la suficiencia de recursos propios bajo escenarios adversos. El objetivo de estos ejercicios es valorar el componente sistémico del riesgo, contemplando también vulnerabilidades específicas de las carteras. Se analiza el impacto de escenarios macroeconómicos estresados sobre los parámetros de riesgo y las matrices de migración, pudiendo determinar la pérdida esperada bajo condiciones adversas y su impacto en resultados.

### *Rentabilidad ajustada al riesgo*

La rentabilidad de una operación debe ser ajustada por el coste de los distintos riesgos que conlleva, no sólo el de crédito y, además, tiene que compararse con el volumen de recursos propios que es necesario asignar para la cobertura de pérdidas inesperadas (capital económico) o por cumplimiento de los requerimientos regulatorios de capital (capital regulatorio).

El RAR (rentabilidad ajustada a riesgo) es una herramienta fundamental para la gestión de los riesgos. En el ámbito mayorista las facultades en materia de precios dependen tanto del RAR de las nuevas operaciones planteadas como del RAR de relación, teniendo en cuenta todas las operaciones vivas con un cliente. En el ámbito minorista el RAR está presente en la determinación de los criterios de admisibilidad (punto de corte) de acuerdo con las tarifas vigentes en cada momento. El Consejo, a través de su Comisión Consultiva de Riesgos, es informado recurrentemente sobre la rentabilidad ajustada al riesgo de todas las carteras de crédito, distinguiendo entre la cartera total y la nueva producción.

### *Dinamización del negocio*

Una de las funciones de la Gestión de los Riesgos es la creación de valor y el desarrollo del negocio de acuerdo con el apetito al riesgo establecido por los Órganos de Gobierno. En este sentido, la Dirección General Adjunta de Riesgo de Crédito es corresponsable de la dinamización del negocio de activo, proporcionando herramientas y criterios que permitan identificar clientes potenciales, simplifiquen los procesos de decisión y asignen líneas de riesgo, pero siempre dentro de los niveles de tolerancia definidos. Para este fin se cuenta con herramientas y procesos de pre-concesión y asignación de límites, tanto en el ámbito minorista como en empresas.

### *Clasificación de los riesgos*

Las herramientas de rating y scoring se utilizan para clasificar a los acreditados y/o las operaciones según su nivel de riesgo. Prácticamente todos los segmentos de la cartera están sujetos a un proceso de clasificación que, en su mayor parte, se fundamenta en modelos estadísticos. Esta calificación no sólo ayuda a la toma de decisiones, sino que permite introducir, a través de los límites que se establecen en las Políticas, el apetito y la tolerancia al riesgo decidido por los Órganos de Gobierno.

El Comité de Modelos revisa y decide en materia de calificaciones para aquellos acreditados no minoristas y, por tanto, sujetos a rating. Su objetivo es conseguir la consistencia en las decisiones sobre calificaciones de las carteras e incorporar información no recogida en los modelos que pueda afectar a las mismas.

En paralelo, el Comité de Modelos vela por el correcto funcionamiento del sistema de credit scoring y propone al Comité de Riesgos posibles cambios en los criterios de decisión. Los modelos de scoring disponibles en el Grupo son tanto de admisión (reactivos) como de comportamiento (proactivos). Estos últimos son la base de las herramientas de preconcesión, tanto para microempresas como para el segmento minorista. Asimismo, también se dispone de modelos de recuperaciones aplicables a colectivos en incumplimiento.

La clasificación de los riesgos incluye también el denominado sistema de niveles de seguimiento. El objetivo de este sistema es desarrollar una gestión anticipada de los riesgos ligados a actividades empresariales a través de su clasificación en cuatro categorías:

- Nivel I o riesgo alto: riesgos a extinguir de forma ordenada.
- Nivel II o riesgo medio-alto: reducción del riesgo.
- Nivel III o riesgo medio-bajo: mantenimiento del riesgo.
- Resto de exposiciones consideradas normales.

La determinación del nivel está relacionada con el rating, pero también inciden otros factores como la actividad, la clasificación contable, la existencia de impagos, la situación del grupo al que pertenece el acreditado, etc. El nivel condiciona las facultades en materia de riesgo de crédito.

#### *Cuantificación del riesgo*

La cuantificación del riesgo de crédito se realiza a partir de dos medidas: la pérdida esperada de las carteras, que refleja el valor medio de las pérdidas y está asociada a la determinación de las necesidades de provisiones; y la pérdida inesperada, que es la posibilidad de que la pérdida real de un periodo de tiempo exceda sustancialmente a la esperada, afectando al nivel de capital que se considera necesario para cumplir los objetivos, el capital económico.

Los parámetros para la medición del riesgo de crédito, derivados de los modelos internos, son la exposición en caso de incumplimiento, la probabilidad de incumplimiento de acuerdo con el nivel de calificación, y la pérdida en caso de incumplimiento o severidad.

La pérdida esperada obtenida como producto de las anteriores, representa el importe medio que se espera perder en el futuro sobre la cartera a una fecha determinada. Es la medida fundamental para medir los riesgos latentes de una cartera crediticia, al tener en cuenta todas las características de las operaciones, y no únicamente el perfil de riesgo del acreditado. La pérdida esperada admite una evaluación condicionada a un escenario económico determinado, que puede ser el actual, uno hipotético o bien puede hacer referencia a un periodo largo de tiempo, en el que se haya podido observar un ciclo económico completo. Según el uso concreto que se realice, será más apropiado utilizar una acepción u otra de pérdida esperada.

El Grupo utiliza metodologías internas para las estimaciones colectivas de las coberturas por riesgo de crédito. En línea con los modelos internos del Grupo para estimar los requerimientos de capital, la metodología interna recoge el cálculo de las pérdidas, en base a datos internos, mediante la estimación propia de los parámetros de riesgo de crédito.

El modelo de capital económico permite determinar pérdidas extremas que podrían realizarse con una determinada probabilidad. Así, la diferencia entre las pérdidas esperadas y las que podrían llegarse a registrar es lo que se denominan pérdidas inesperadas. El Grupo debe disponer de capital suficiente para cubrir estas pérdidas potenciales de forma que cuanto mayor es la cobertura, más alta es su solvencia. Este modelo simula los eventos de incumplimiento, por lo que permite cuantificar el riesgo de concentración.

#### **(3.1.2) Exposición al riesgo de crédito por segmento y actividad**

La exposición máxima al riesgo de crédito para los activos financieros reconocidos en los balances de situación consolidados adjuntos es su valor contable. Para las garantías financieras concedidas, la máxima exposición al riesgo de crédito es el máximo importe que el Grupo tendría que pagar si la garantía fuera ejecutada.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la exposición original neta de deterioro por riesgo de crédito, sin deducir las garantías reales ni otras mejoras crediticias recibidas y sin aplicar factores de conversión de crédito, agrupada según los principales segmentos y actividades de exposición fijados, es la siguiente:

31 de diciembre de 2019

SEGMENTO Y ACTIVIDAD	Activos financieros mantenidos para negociar	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	Activos financieros a coste amortizado	Derivados – contabilidad de coberturas	Compromisos de préstamos concedidos, garantías financieras concedidas y compromisos contingentes
<b>Préstamos y anticipos</b>	-	<b>34.518</b>	-	-	<b>122.900.453</b>	-	<b>36.704.675</b>
Entidades de crédito	-	23.263	-	-	5.467.442	-	363.116
Administraciones Públicas	-	-	-	-	4.885.268	-	912.487
Otras sociedades financieras	-	-	-	-	1.960.074	-	3.172.284
Empresas	-	11.255	-	-	35.310.571	-	26.716.202
Hogares	-	-	-	-	75.277.098	-	5.540.586
Préstamos hipotecarios	-	-	-	-	66.829.665	-	-
Crédito al consumo	-	-	-	-	5.547.783	-	-
Tarjetas	-	-	-	-	889.748	-	-
Resto	-	-	-	-	2.009.902	-	-
<b>Valores representativos de deuda</b>	<b>170.795</b>	<b>237</b>	-	<b>11.906.055</b>	<b>33.067.987</b>	-	-
Entidades de crédito	-	-	-	18.020	25.006	-	-
Administraciones Públicas	160.898	-	-	11.447.063	14.268.694	-	-
Otras sociedades financieras	-	148	-	79.319	18.774.287	-	-
Empresas	9.897	89	-	361.653	-	-	-
Hogares	-	-	-	-	-	-	-
<b>Instrumentos de patrimonio</b>	<b>1.381</b>	-	-	<b>75.817</b>	-	-	-
<b>Derivados</b>	<b>6.518.725</b>	-	-	-	-	<b>2.498.821</b>	-
<b>Total</b>	<b>6.690.901</b>	<b>34.755</b>	-	<b>11.981.872</b>	<b>155.968.440</b>	<b>2.498.821</b>	<b>36.704.675</b>
<i>Pro memoria: Desglose por países de las Administraciones Públicas</i>							
Administración Pública Española	142.413	-	-	11.155.671	14.898.125	-	912.487
Administración Pública Italiana	18.485	-	-	102.197	4.154.793	-	-
Administración Pública Francesa	-	-	-	188.291	101.044	-	-
Otras administraciones públicas	-	-	-	904	-	-	-
<b>Total</b>	<b>160.898</b>	-	-	<b>11.447.063</b>	<b>19.153.962</b>	-	<b>912.487</b>

31 de diciembre de 2018

SEGMENTO Y ACTIVIDAD	Activos financieros mantenidos para negociar	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	Activos financieros a coste amortizado	Derivados – contabilidad de coberturas	Compromisos de préstamos concedidos, garantías financieras concedidas y compromisos contingentes
<b>Préstamos y anticipos</b>	-	<b>9.161</b>	-	-	<b>122.719.195</b>	-	<b>33.820.938</b>
Entidades de crédito	-	-	-	-	4.433.419	-	3.170.181
Administraciones Públicas	-	-	-	-	5.139.351	-	509.456
Otras sociedades financieras	-	-	-	-	1.662.479	-	349.509
Empresas	-	9.161	-	-	33.222.032	-	24.353.861
Hogares	-	-	-	-	78.261.914	-	5.437.931
Préstamos hipotecarios	-	-	-	-	70.524.379	-	-
Crédito al consumo	-	-	-	-	4.821.710	-	-
Tarjetas	-	-	-	-	854.877	-	-
Resto	-	-	-	-	2.060.948	-	-
<b>Valores representativos de deuda</b>	<b>281.570</b>	<b>187</b>	-	<b>15.559.415</b>	<b>33.742.245</b>	-	-
Entidades de crédito	-	-	-	27.633	29.992	-	-
Administraciones Públicas	276.188	-	-	15.042.412	14.376.789	-	-
Otras sociedades financieras	1.992	136	-	213.477	19.335.464	-	-
Empresas	3.390	51	-	275.893	-	-	-
Hogares	-	-	-	-	-	-	-
<b>Instrumentos de patrimonio</b>	<b>3.901</b>	-	-	<b>76.300</b>	-	-	-
<b>Derivados</b>	<b>6.022.496</b>	-	-	-	-	<b>2.626.997</b>	-
<b>Total</b>	<b>6.307.967</b>	<b>9.348</b>	-	<b>15.635.715</b>	<b>156.461.440</b>	<b>2.626.997</b>	<b>33.820.938</b>
<i>Pro memoria: Desglose por países de las Administraciones Públicas</i>							
Administración Pública Española	94.421	-	-	12.409.056	15.956.718	-	509.456
Administración Pública Italiana	181.767	-	-	2.632.473	2.786.092	-	-
Administración Pública Francesa	-	-	-	-	773.330	-	-
Otras administraciones públicas	-	-	-	883	-	-	-
<b>Total</b>	<b>276.188</b>	-	-	<b>15.042.412</b>	<b>19.516.140</b>	-	<b>509.456</b>

**(3.1.3) Distribución de la exposición por producto**

La exposición neta de deterioro por riesgo de crédito al 31 de diciembre de 2019 y 2018, distribuida por producto, excluyendo la renta variable, se recoge en el cuadro adjunto. Los préstamos y créditos representan el 64,50% al 31 de diciembre de 2019 (69,66% al 31 de diciembre de 2018). El segundo grupo de productos por importancia es la Renta Fija, que alcanza el 23,08% al 31 de diciembre de 2019 (24,06% al 31 de diciembre de 2018). Su distribución, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

31 de diciembre de 2019:

(en miles de euros)

PRODUCTO	Activos financieros mantenidos para negociar	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	Activos financieros a coste amortizado	Derivados – contabilidad de coberturas	Compromisos de préstamos concedidos, garantías financieras concedidas y compromisos contingentes
Préstamos y créditos	-	34.518	-	-	117.433.011	-	23.632.897
Renta fija	170.795	237	-	11.906.055	33.067.987	-	-
Depósitos interbancarios	-	-	-	-	5.467.442	-	-
Avales y créditos documentarios	-	-	-	-	-	-	13.071.778
Derivados	6.518.725	-	-	-	-	2.498.821	-
<b>Total</b>	<b>6.689.520</b>	<b>34.755</b>	<b>-</b>	<b>11.906.055</b>	<b>155.968.440</b>	<b>2.498.821</b>	<b>36.704.675</b>

31 de diciembre de 2018:

(en miles de euros)

PRODUCTO	Activos financieros mantenidos para negociar	Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	Activos financieros a coste amortizado	Derivados – contabilidad de coberturas	Compromisos de préstamos concedidos, garantías financieras concedidas y compromisos contingentes
Préstamos y créditos	-	9.161	-	-	118.285.776	-	20.887.127
Renta fija	281.570	187	-	15.559.415	33.742.245	-	-
Depósitos interbancarios	-	-	-	-	4.433.419	-	-
Avales y créditos documentarios	-	-	-	-	-	-	12.933.811
Derivados	6.022.496	-	-	-	-	2.626.997	-
<b>Total</b>	<b>6.304.066</b>	<b>9.348</b>	<b>-</b>	<b>15.559.415</b>	<b>156.461.440</b>	<b>2.626.997</b>	<b>33.820.938</b>

**(3.1.4) Calidad crediticia**

Todas las calificaciones (*rating*) que aparecen en este apartado se representan en una escala equivalente a la utilizada por la agencia Standard&Poor's.

El sistema de calificación diseñado en el Grupo contempla fundamentalmente dos dimensiones:

- Riesgo de incumplimiento del prestatario: reflejado en la PD (probabilidad de incumplimiento del prestatario) o grado de calificación.
- Factores específicos de las operaciones: reflejados en la LGD (severidad de la pérdida ante incumplimiento en la operación), como pueden ser las garantías o las participaciones en distintos tramos de operaciones de financiación apalancada. También es un factor relevante el plazo.

El sistema de calificación utilizado distingue entre:

- Exposiciones frente a empresas, soberanos, instituciones y bancos: cada exposición frente a un mismo acreditado recibe el mismo grado de calidad crediticia (llamado grado de prestatario), con independencia de la naturaleza de las exposiciones. Es lo que se denomina "Rating" del acreditado.
- Exposiciones minoristas: los sistemas están orientados tanto al riesgo del prestatario como a las características de las operaciones. Es lo que se identifica como "Scoring".

Las calificaciones presentan tres diferentes tipologías:

- Rating Externo: se refiere a las calificaciones otorgadas por agencias externas de calificación (S&P's, Moody's y Fitch).
- Rating Automático: son las calificaciones obtenidas mediante los modelos internos, dependiendo del segmento al que pertenece el cliente.
- Rating Interno: serán los ratings definitivos que se asignen a los clientes una vez revisada toda la información disponible. El rating interno puede ser el rating externo, el rating automático o la calificación aprobada por el analista de riesgos en base a juicio experto.

Los clientes están integrados en el mismo sistema de calificación existente, de forma que, una vez que la información financiera está integrada en el sistema corporativo (NEO) la calificación se obtiene de forma automática por el modelo correspondiente.

**Calidad crediticia. Exposición y calificación (rating o scoring) media por segmento**

A continuación, se presenta el desglose por segmentos de los importes de la exposición neta de deterioro por riesgo de crédito del Grupo al 31 de diciembre de 2019 y 2018, excluyendo la renta variable y los derivados, con sus correspondientes calificaciones medias por segmento:

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)			
SEGMENTOS	Importe	Con Rating Calificación media	Sin Rating Importe
Entidades de crédito	5.565.642	A-	296.801
Administraciones Públicas	31.564.061	A-	14.734
Otras sociedades financieras	21.057.456	A-	3.110.429
Empresas	58.761.666	BBB-	605.928
Hogares	77.509.734	BB+	1.235.582
Préstamos hipotecarios	64.880.524	BBB-	1
Crédito al consumo	5.476.386	BB-	662
Tarjetas	877.534	BB-	662
Resto	6.275.290	BB	1.234.257
<b>Total (Excluido Default)</b>	<b>194.458.559</b>	<b>BBB-</b>	<b>5.263.474</b>
<b>Total (Default)</b>	<b>5.062.686</b>	<b>D</b>	<b>-</b>

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)			
SEGMENTOS	Importe	Con Rating Calificación media	Sin Rating Importe
Entidades de crédito	2.478.382	A-	5.176.310
Administraciones Públicas	35.171.774	BBB+	107.091
Otras sociedades financieras	21.226.722	A-	328.504
Empresas	53.851.193	BB+	505.638
Hogares	80.001.123	BB	1.055.258
Préstamos hipotecarios	67.938.738	BB	-
Crédito al consumo	4.773.385	BB-	287
Tarjetas	846.167	BB-	388
Resto	6.442.833	BB	1.054.583
<b>Total (Excluido Default)</b>	<b>192.729.194</b>	<b>BBB-</b>	<b>7.172.801</b>
<b>Total (Default)</b>	<b>6.230.716</b>	<b>D</b>	<b>-</b>

**Calidad crediticia. Distribución del rating para las exposiciones de entidades de crédito, Administraciones Públicas y de sociedades financieras**

La distribución de la exposición neta de deterioro por riesgo de crédito según calificación crediticia al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se recoge en el cuadro adjunto:

(en miles de euros)		
CALIFICACIÓN	31/12/2019	31/12/2018
AAA a A-	45.670.830	45.929.192
de BBB+ a BB-	11.922.630	12.604.858
de B+ a B-	412.466	281.004
de CCC+ a C	78.499	61.825
Sin calificación	3.421.964	5.613.177
Default	50.982	78.422
<b>Total</b>	<b>61.557.371</b>	<b>64.568.478</b>

**Calidad crediticia. Distribución del rating para las exposiciones de empresas**

La distribución de la exposición neta de deterioro por riesgo de crédito según calificación crediticia al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se recoge en el cuadro adjunto:

(en miles de euros)		
CALIFICACIÓN	31/12/2019	31/12/2018
AAA a A-	6.589.357	5.756.225
de BBB+ a BB-	41.899.429	37.184.274
de B+ a B-	9.983.898	10.258.074
de CCC+ a C	390.762	652.620
Sin calificación	605.928	553.061
Default	2.940.294	3.460.134
<b>Total</b>	<b>62.409.668</b>	<b>57.864.388</b>

**Calidad crediticia. Distribución del rating para las exposiciones de hogares**

La distribución de la exposición neta de deterioro por riesgo de crédito según calificación crediticia al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se recoge en el cuadro adjunto:

(en miles de euros)		
CALIFICACIÓN	31/12/2019	31/12/2018
AAA a A-	8.141.229	6.115.931
de BBB+ a BB-	49.994.858	46.611.735
de B+ a B-	19.218.720	27.050.181
de CCC+ a C	155.883	175.922
Sin calificación	1.235.582	1.053.915
Default	2.071.411	2.692.161
<b>Total</b>	<b>80.817.683</b>	<b>83.699.845</b>

**Calidad crediticia. Tasas históricas de impago**

La tasa de impago del Grupo, entendida como la relación entre los riesgos dudosos existentes en cada momento y el total de los riesgos de crédito del Grupo es del 5,0% al 31 de diciembre de 2019 (6,5% al 31 de diciembre de 2018). Dicha tasa ascendería al 5,3% (7,5% al 31 de diciembre de 2018), si se consideraran los riesgos dudosos que ha sido transmitidos a la cartera de Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (véase Nota 18).

**(3.1.5) Concentración de riesgos**

En el Anexo X se presenta información sobre la concentración de riesgos por actividad y área geográfica.

En el cuadro siguiente se presenta información sobre la diversificación de riesgos por sectores de actividad, medido por riesgo de crédito, excluida la renta variable y los derivados, de acuerdo con el CNAE del acreditado e independientemente de la finalidad de la financiación, al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)				
SECTOR	31/12/2019		31/12/2018	
	Miles de euros	%	Miles de euros	%
Alimentación	1.018.970	0,50%	958.305	0,46%
Asociaciones	50.333	0,02%	350.037	0,17%
Automoción y servicios automovil	2.246.734	1,10%	1.510.913	0,73%
Comercio por mayor	6.979.378	3,41%	6.536.369	3,17%
Comercio por menor	2.201.804	1,08%	2.147.656	1,04%
Construcción y promoción (*)	10.789.361	5,27%	9.643.115	4,68%
Fabricación de maquinaria y equipo	3.284.791	1,60%	3.461.446	1,68%
Fabricación de productos intermedios	4.706.941	2,30%	4.549.021	2,21%
Financiero	28.104.119	13,72%	30.052.040	14,58%
Hostelería y Operadores Turísticos	2.438.398	1,19%	2.405.481	1,17%
Industria de la alimentación, bebidas y tabaco	3.331.889	1,63%	2.924.093	1,42%
Industria manufacturera básica, textil, muebles	830.395	0,41%	815.880	0,40%
Industrias extractivas, energía e infraestructura	4.650.834	2,27%	4.583.488	2,22%
Sector público	31.049.552	15,16%	34.566.632	16,77%
Servicio a empresas	4.385.494	2,14%	3.925.349	1,90%
Ocio, cultura, sanidad y educación	5.007.842	2,45%	4.635.816	2,25%
Suministros: energía eléctrica, gas vapor y agua	6.225.304	3,04%	5.599.447	2,72%
Telecomunicaciones	1.315.525	0,64%	1.172.831	0,57%
Transporte	2.323.672	1,13%	2.369.453	1,15%
Resto Sectores (incluye Hogares)	83.843.384	40,94%	83.925.339	40,71%
<b>TOTAL</b>	<b>204.784.720</b>	<b>100,00%</b>	<b>206.132.711</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Incluye financiación no relacionada con la promoción inmobiliaria.

El Grupo realiza regularmente un control periódico de los grandes riesgos con clientes, que se reportan periódicamente a Banco de España.

**(3.1.6) Acuerdos de compensación y garantías**

Adicionalmente a las cantidades que pueden ser compensadas contablemente de acuerdo a la NIC 32 (véase Nota 2.6), existen otros acuerdos de compensación (netting) y garantías que, si bien no conllevan neteo contable por no cumplir los requisitos necesarios, suponen una reducción efectiva del riesgo de crédito.

A continuación, se presenta un detalle de estos derivados donde se incluyen por separado los efectos de estos acuerdos, así como los colaterales recibidos y/o entregados.

Los importes relativos a colaterales en efectivo y en instrumentos financieros reflejan sus valores razonables. Los derechos de compensación se relacionan con las garantías en efectivo y en instrumentos financieros y dependen del impago de la contraparte:

(en miles de euros)				
Derivados (negociación y cobertura)	31/12/2019		31/12/2018	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
<b>Exposición Bruta</b>	<b>15.779.616</b>	<b>13.328.350</b>	<b>12.678.569</b>	<b>10.136.780</b>
Neteo contable (Notas 9 y 13)	(6.762.070)	(6.762.070)	(4.029.076)	(4.029.076)
<b>Valor en Balance</b>	<b>9.017.546</b>	<b>6.566.280</b>	<b>8.649.493</b>	<b>6.107.704</b>
Acuerdos de compensación	(4.549.919)	(4.549.919)	(4.256.967)	(4.256.967)
Colaterales (*)	(3.573.881)	(1.999.857)	(3.516.355)	(1.848.773)
<b>Exposición Neta</b>	<b>893.746</b>	<b>16.504</b>	<b>876.171</b>	<b>1.964</b>

(\*) Incluye valores recibidos en garantía.

Adicionalmente, en el marco de las operaciones de adquisición y cesión temporal de activos realizadas por el Grupo (véase Nota 27.1), existen otros acuerdos que han supuesto la recepción y/o entrega de las siguientes garantías adicionales a la implícita en dichas operaciones:

(en miles de euros)				
Garantías	31/12/2019		31/12/2018	
	Entregadas	Recibidas	Entregadas	Recibidas
En efectivo	1.079	30.829	8.269	17.438
En valores	8.851	-	-	81.512
<b>Total</b>	<b>9.930</b>	<b>30.829</b>	<b>8.269</b>	<b>98.950</b>

### (3.1.7) Exposiciones con garantías recibidas y otras mejoras crediticias

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la distribución por segmento de las exposiciones netas de deterioros por riesgo de crédito, excluida la renta variable y los derivados, que cuentan con garantías reales y otras mejoras crediticias es la siguiente:

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)					
SEGMENTOS	Exposición neta de deterioro				
	Garantía hipotecaria	Resto de garantía real	Garantía personal	Otras garantías	TOTAL
Entidades de crédito	-	-	5.866.485	-	5.866.485
Administraciones Públicas	182.956	142.282	31.296.108	1.003	31.622.349
Otras sociedades financieras	86.773	15.692	23.962.485	3.586	24.068.536
Empresas	7.852.968	5.820.432	47.933.226	803.040	62.409.666
Hogares	67.765.781	147.383	12.784.023	120.497	80.817.684
Préstamos hipotecarios	66.807.448	3.589	18.415	213	66.829.665
Crédito al consumo	-	3.998	5.535.481	8.304	5.547.783
Tarjetas	-	-	889.746	-	889.746
Resto	958.333	139.796	6.340.381	111.980	7.550.490
<b>TOTAL</b>	<b>75.888.478</b>	<b>6.125.789</b>	<b>121.842.327</b>	<b>928.126</b>	<b>204.784.720</b>

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)					
SEGMENTOS	Exposición neta de deterioro				
	Garantía hipotecaria	Resto de garantía real	Garantía personal	Otras garantías	TOTAL
Entidades de crédito	-	-	7.661.225	-	7.661.225
Administraciones Públicas	219.781	195.846	34.927.549	1.020	35.344.196
Otras sociedades financieras	91.724	18.083	21.450.650	2.600	21.563.057
Empresas	7.849.113	6.252.901	42.773.878	988.496	57.864.388
Hogares	71.495.487	142.284	11.925.684	136.390	83.699.845
Préstamos hipotecarios	70.523.596	772	11	-	70.524.379
Crédito al consumo	-	4.647	4.808.103	8.960	4.821.710
Tarjetas	-	-	854.877	-	854.877
Resto	971.891	136.865	6.262.693	127.430	7.498.879
<b>TOTAL</b>	<b>79.656.105</b>	<b>6.609.114</b>	<b>118.738.986</b>	<b>1.128.506</b>	<b>206.132.711</b>

A efectos de lo dispuesto en los cuadros anteriores, se entiende:

- Operaciones con garantía hipotecaria: hipoteca inmobiliaria, hipoteca concesión, hipoteca mobiliaria, hipoteca naval e hipoteca aeronave.
- Resto de garantía real: valores de renta variable, de renta fija y otros valores mobiliarios, efectos públicos, imposiciones (a plazo y de otras cuentas), fondos de inversión, efectos comerciales, certificados de depósitos, cédulas hipotecarias, etc.

- Garantía personal: con fiador o sin fiador, subsidiaria y póliza de seguros.
- Otras garantías: aval de sociedad de garantía recíproca, póliza de seguro C.E.S.C.E., aval bancario y *comfort letter*.

Desde el punto de vista jurídico una garantía es un contrato mediante el cual se pretende dotar de una mayor seguridad al cumplimiento de una obligación o pago de una deuda de modo que ante un caso de impago del prestatario es la garantía la que hace disminuir las pérdidas derivadas de esa operación.

Las garantías deben tener certeza jurídica de forma que todos los contratos reúnan las condiciones legalmente exigidas para su plena validez y además estén debidamente documentadas de forma que se establezca un procedimiento claro y efectivo que permita la rápida ejecución de la garantía.

Estos son los principios que han inspirado la definición funcional del Sistema Corporativo de Garantías.

Las garantías aportadas en cada una de las operaciones deben estar debidamente informadas y valoradas en dicho sistema y en el documento de Políticas de riesgo de crédito se detallan las principales características que deben cumplir estas valoraciones, tanto en cuanto a la tipología de tasaciones admisibles como su frecuencia de actualización.

En la Nota 12 se muestra información adicional sobre las garantías recibidas.

### (3.1.8) Activos financieros renegociados

Como parte de sus procedimientos de gestión del riesgo de crédito el Grupo ha realizado operaciones de renegociación de activos en las que se ha procedido a modificar las condiciones originalmente pactadas con los deudores en cuanto a plazos de vencimiento, tipos de interés, garantías aportadas, etc.

En el Anexo X se incluyen las políticas y los criterios de clasificación y cobertura aplicados por el Grupo en este tipo de operaciones, así como el importe de las operaciones de refinanciación con detalle de su clasificación como riesgo dudoso y sus respectivas coberturas por riesgo de crédito.

### (3.1.9) Activos deteriorados y dados de baja del balance de situación

A continuación, se muestra los movimientos producidos en los ejercicios 2019 y 2018 de los activos financieros deteriorados del Grupo que no se encuentran registrados en el balance de situación consolidado por considerarse remota su recuperación, aunque el Grupo no haya interrumpido las acciones para conseguir la recuperación de los importes adeudados (“activos fallidos”):

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Saldo al comienzo del ejercicio</b>	<b>1.831.595</b>	<b>1.980.236</b>
<b>Altas por:</b>		
Activos de recuperación remota	618.026	361.355
Productos vencidos y no cobrados	184.547	163.598
<b>Suma</b>	<b>802.573</b>	<b>524.953</b>
<b>Baja por:</b>		
Cobro en efectivo	(39.200)	(100.058)
Condonaciones, adjudicaciones, ventas y otras causas	(206.296)	(573.826)
<b>Suma</b>	<b>(245.496)</b>	<b>(673.884)</b>
Variación neta por diferencias de cambio	(13)	290
<b>Saldos al final del periodo</b>	<b>2.388.659</b>	<b>1.831.595</b>

### (3.2) Riesgo de liquidez de los instrumentos financieros

El riesgo de liquidez se define como la probabilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de recursos líquidos suficientes para atender las obligaciones de pago comprometidas, tanto esperadas como inesperadas, para un horizonte temporal determinado, y una vez considerada la posibilidad de que el Grupo logre liquidar sus activos en condiciones de coste y tiempo aceptables.

El Grupo tiene como objetivo mantener una estructura de financiación a largo plazo que sea acorde a la liquidez de sus activos y cuyos perfiles de vencimientos sean compatibles con la generación de flujo de caja estable y recurrente que le permita gestionar el balance sin tensiones de liquidez en el corto plazo.

A tal fin se mantiene identificada, controlada y monitorizada diariamente su posición de liquidez. De acuerdo al modelo de negocio minorista en el que descansa la actividad bancaria del Grupo la principal fuente de financiación son los depósitos de la clientela. Para cubrir los requerimientos de liquidez adicionales se acude a los mercados de capitales domésticos e internacionales, siendo relevante la actividad de financiación en los mercados de repos, así como la financiación a largo plazo proporcionada por el BCE a través del programa TLTRO. De forma complementaria, como medida de prudencia y al objeto de hacer frente a posibles tensiones o situaciones de crisis, el Grupo mantiene una serie de activos en garantía en el Banco Central Europeo (BCE) que permiten obtener liquidez de forma inmediata. La monitorización constante de los colaterales posibilita, en momentos de tensión en los mercados, tener identificados los activos utilizables inmediatamente como reserva de liquidez, diferenciando aquellos que son aceptados bien por el BCE, bien por las Cámaras de Compensación u otras contrapartidas financieras (compañías de seguro, fondos de inversión, etc.).

En la siguiente tabla se desglosa el grueso de la reserva de liquidez prevista por el Grupo para afrontar eventos generadores de tensión, tanto debido a causas propias como sistémicas.

(en millones de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Efectivo (*)	11.418	2.921
Disponibile en póliza	6.161	11.339
Activos disponibles de elevada liquidez (**)	15.538	17.678

(\*) Billetes y monedas más saldos en bancos centrales reducido por el importe de reservas mínimas.

(\*\*) Valor de mercado considerando el recorte del BCE.

Adicionalmente a éstos se tienen identificados otros activos que, sin considerarse de alta liquidez, pudieran hacerse efectivos en períodos relativamente cortos de tiempo.

Respecto a la estructura de roles y responsabilidades referidas a este riesgo, el Consejo de Administración es, en última instancia, el responsable máximo del riesgo de liquidez asumido, siendo la máxima autoridad en lo relativo a la declaración del nivel de Apetito y Tolerancia al riesgo, así como de establecer un marco de políticas y procedimientos que aseguren un marco de gestión y control del riesgo de liquidez robusto.

Para garantizar este buen gobierno, se ha diseñado una estructura organizativa basada en el modelo de tres líneas de defensa, en el que la Alta Dirección, fundamentalmente representada por el Comité de Dirección y el COAP, ostenta la responsabilidad de desarrollar y aplicar la estrategia de gestión del riesgo con arreglo a la citada Declaración y al Marco de políticas de riesgo y límites que gobiernan la función de Liquidez y Financiación. El COAP toma decisiones apoyándose en los informes y propuestas que generan las diferentes direcciones y, en su caso, solicita su ejecución a través de las direcciones facultadas para ello. La Dirección General Adjunta Financiera realiza la operativa asociada al mercado de capitales, así como la fijación de los costes de transferencia, las Direcciones Generales Adjuntas de Banca de Particulares y Negocio, en la gestión del negocio, generan un riesgo de liquidez y financiación, que se cuantifica a través del gap comercial y LtD.

El Consejo de Administración, asistido por la Comisión Consultiva (CCR), vigila la aplicación de la estrategia y que la misma se desarrolle dentro de los límites de tolerancia definidos. El Comité de Control y Supervisión Global del Riesgo (en adelante CCSGR), refuerza los órganos de gobierno, mediante el control, supervisión de la función y la realización de un challenge efectivo de la evolución del perfil de riesgo de la Entidad, del apetito al riesgo aprobado por el Consejo de Administración y del modelo de negocio.

La Dirección Corporativa de Riesgos, a través de Dirección de Control de Riesgos Financieros, actúa como una unidad independiente y entre sus funciones se encuentran el seguimiento y análisis del riesgo de liquidez, así como la promoción de la integración en la gestión mediante el desarrollo de métricas y metodologías que permitan controlar que el riesgo se encuadra dentro de los límites de tolerancia sobre el apetito al riesgo definido. Por último, la Dirección de Auditoría de Mercados y Riesgos Estructurales, actúa como unidad independiente, realizando auditorías sobre los distintos procesos asociados a la función.

La estructura se completa con la creación de dos órganos específicos, Comité Contingente de Liquidez (CCL) y Comité Técnico Liquidez (CTL), enfocados a la gestión del riesgo bajo eventos de tensión. Primero, se dispone del CCL que tiene como objetivo permitir una reacción rápida y eficaz ante situaciones de liquidez contingente. Segundo, se le complementa con un órgano consultivo, el CTL, que al menos una vez al mes se reúne para analizar la situación de liquidez y financiación propia y del mercado en general, así como realizar el seguimiento de los indicadores de alerta temprana asociados al Plan de Contingencia de Liquidez (PCL). Sus conclusiones y análisis se elevan al COAP para que los gestores de la función sean conscientes de cualquier problema o situación que a juicio del comité pudiera suponer una amenaza potencial para la liquidez de la Entidad.

### Estrategia

En la actualidad, para definir la estrategia en relación a este riesgo se utilizan 5 indicadores principales, que cubren un doble eje: perspectiva regulatoria-económica y riesgo liquidez-financiación. A 31 de diciembre de 2019 los indicadores se sitúan dentro de los límites de riesgo de la entidad y los requerimientos regulatorios.

#### Riesgo de Liquidez:

- LCR: se define la estrategia desde un punto de vista regulatorio, vinculado a un período de supervivencia con hipótesis regulatorias de 30 días. A 31 de diciembre de 2019 el LCR (perímetro Bankia individual) se sitúa en 204,2%.
- LCRES<sub>30d</sub>: se define la estrategia de liquidez desde un punto de vista económico, a través de métricas complementarias al LCR regulatorio con escenarios de estrés que se amplían en una doble vía:
  - Se construyen más horizontes de supervivencia, lo que implica adaptar las hipótesis regulatorias a estos plazos, así como prever y anticipar medidas correctoras para cubrir vulnerabilidades de liquidez a futuro.
  - Para cada horizonte de supervivencia se crean diferentes grados de tensión. Este enfoque lleva a la construcción del LCR estresado que calculado a diferentes horizontes utiliza hipótesis más restrictivas que las regulatorias, basadas en criterio experto, experiencia histórica o una combinación de ambos criterios.

El  $LCRE_{30d}$  es el resultado del horizonte a 30 días de la crisis híbrida, para el que se establece un nivel de apetito y tolerancia. Al 31 de diciembre de 2019 el LCR se sitúa dentro de los límites de riesgo de la entidad y los requerimientos regulatorios.

#### Riesgo de Financiación:

- NSFR: a través de este indicador, la entidad define la estrategia de financiación desde un punto de vista regulatorio. Al 31 de diciembre de 2019 el NSFR se sitúa en 123,9%, dentro de los límites de riesgo de la entidad. De acuerdo con la CRR2 pasará a ser un requisito prudencial en el mínimo del 100% a partir de junio de 2021.
- LtD Estricto: a través de este indicador, la entidad define la estrategia de financiación, desde un punto de vista económico, estableciendo el apetito sobre el nivel de autofinanciación del balance comercial, y limitando la dependencia de la financiación del mercado de capitales.
- Ratio Activos Gravados (%AE): el objetivo de este indicador es fijar una estrategia sobre el nivel deseado de activos gravados a fin de no limitar la capacidad para obtener liquidez contingente ante escenarios de estrés o reducir el apetito de los inversores en nuestros instrumentos de “fondo unsecured” (sin colateral), pudiendo dificultar e incrementar el coste de la consecución de los objetivos de MREL.

Anualmente, en el ámbito del ILAAP se realiza una autoevaluación cuantitativa, con proyección de los indicadores del MAR, que determina la capacidad y viabilidad para implementar la estrategia de liquidez y financiación fijada en el proceso de planificación financiera, y mantenerla dentro de los límites de riesgo asignados en la Declaración de Apetito.

Adicionalmente a estos indicadores, la entidad tiene desarrolladas un conjunto de métricas e indicadores que complementan la gestión, monitorización y control del riesgo de liquidez y financiación en sus diferentes ámbitos.

#### Vencimientos de emisiones

A continuación, se presenta, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la información relativa a los plazos remanentes de vencimiento de las emisiones del Grupo, clasificada por instrumento de financiación, en las que se incluyen pagarés y emisiones colocadas en la red.

##### 31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	2020	2021	2022	> 2022
Bonos y cédulas hipotecarios	417.917	2.025.000	3.235.185	10.280.323
Deuda senior	2.331	35.000	30.000	2.570.032
Subordinadas, preferentes y convertibles	-	175.000	1.250.000	1.500.000
Titulizaciones vendidas a terceros	-	-	-	1.369.538
<b>Total vencimientos de emisiones<sup>(*)</sup></b>	<b>420.248</b>	<b>2.235.000</b>	<b>4.515.185</b>	<b>15.719.893</b>

<sup>(\*)</sup> Datos por valores nominales netos de autocartera y de emisiones retenidas.

##### 31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	2019	2020	2021	> 2021
Bonos y cédulas hipotecarios	2.764.179	417.917	2.025.000	12.880.508
Deuda senior	1.004.662	-	35.000	100.352
Subordinadas, preferentes y convertibles	1.000.000	-	175.000	1.750.000
Titulizaciones vendidas a terceros	-	-	-	1.601.774
<b>Total vencimientos de emisiones<sup>(*)</sup></b>	<b>4.768.841</b>	<b>417.917</b>	<b>2.235.000</b>	<b>16.332.634</b>

<sup>(\*)</sup> Datos por valores nominales netos de autocartera y de emisiones retenidas.

#### Capacidad de emisión

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Capacidad de emisión de Cédulas Hipotecarias (Anexo VIII)	18.873.244	16.526.637
Capacidad de emisión de Cédulas Territoriales	1.175.730	1.278.790

**(3.3) Plazos residuales**

A continuación, se presenta el desglose de los saldos de determinadas partidas del balance consolidado adjunto, por vencimientos remanentes contractuales, sin considerar en su caso, los ajustes por valoración ni las pérdidas por deterioro:

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)

CONCEPTOS	A la vista	Hasta 1 mes	De 1 a 3 meses	De 3 meses a 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
<b>Activo</b>							
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	13.202.885	-	-	-	-	-	13.202.885
Préstamos y anticipos - Entidades de crédito	-	3.191.937	32.075	2.041.431	205.896	-	5.471.339
Préstamos y anticipos - Clientela	-	3.970.877	6.396.611	13.294.227	38.986.972	54.552.508	117.201.195
Activos financieros mantenidos para negociar - Valores representativos de deuda	-	329	-	-	-	170.703	171.032
Otras carteras - Valores representativos de deuda	-	861.702	1.981.497	14.719.729	12.618.070	14.803.176	44.984.174
Derivados (negociación y contabilidad de cobertura) (1)	-	265.557	411.762	1.371.477	6.106.962	7.623.858	15.779.616
<b>Total</b>	<b>13.202.885</b>	<b>8.290.402</b>	<b>8.821.945</b>	<b>31.426.864</b>	<b>57.917.900</b>	<b>77.150.245</b>	<b>196.810.241</b>
<b>Pasivo</b>							
Depósitos - Bancos centrales y entidades de crédito	-	13.142.365	114.848	11.754.708	12.929.245	2.462.684	40.403.850
Depósitos - Clientela	86.194.112	5.094.945	6.181.150	17.360.682	4.199.865	4.593.824	123.624.578
Valores representativos de deuda emitidos	-	-	-	2.331	5.180.333	12.443.527	17.626.191
Otros pasivos financieros (2)	930.568	-	-	-	-	-	930.568
Derivados (negociación y contabilidad de cobertura) (1)	-	153.464	369.260	1.320.495	5.533.129	5.952.002	13.328.350
<b>Total</b>	<b>87.124.680</b>	<b>18.390.774</b>	<b>6.665.258</b>	<b>30.438.216</b>	<b>27.842.572</b>	<b>25.452.037</b>	<b>195.913.537</b>

(1) Exposición bruta sin tener en cuenta el neteo contable (véanse Nota 3.1.6 y Notas 9 y 13).

(2) Excluye los saldos de los contratos de activos materiales adquiridos en arrendamiento, cuyo vencimiento se desglosa en la Nota 19, correspondiéndose el resto a una partida residual en la que se incluyen conceptos, con carácter general transitorios o que no tienen una fecha contractual de vencimiento, por lo que no es posible realizar una asignación fiable por plazos de vencimiento de los importes contabilizados en esta rúbrica habiéndose considerado, en consecuencia, como pasivos a la vista.

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)

CONCEPTOS	A la vista	Hasta 1 mes	De 1 a 3 meses	De 3 meses a 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
<b>Activo</b>							
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	4.753.800	-	-	-	-	-	4.753.800
Préstamos y anticipos - Entidades de crédito	-	3.146.641	528.938	751.104	-	-	4.426.683
Préstamos y anticipos - Clientela	-	3.393.616	5.658.849	10.170.061	31.683.010	71.414.136	122.319.672
Activos financieros mantenidos para negociar - Valores representativos de deuda	-	6.052	-	1.000	198.646	76.059	281.757
Otras carteras - Valores representativos de deuda	-	8.892	4.770.600	6.477.600	20.723.909	17.329.293	49.310.294
Derivados (negociación y contabilidad de cobertura) (1)	-	224.023	429.460	1.483.597	5.272.130	5.269.359	12.678.569
<b>Total</b>	<b>4.753.800</b>	<b>6.779.224</b>	<b>11.387.847</b>	<b>18.883.362</b>	<b>57.877.695</b>	<b>94.088.847</b>	<b>193.770.775</b>
<b>Pasivo</b>							
Depósitos - Bancos centrales y entidades de crédito	-	9.023.709	2.274.908	3.046.133	18.303.610	2.990.798	35.639.158
Depósitos - Clientela	82.856.589	4.834.334	6.298.548	22.555.681	5.764.879	2.824.977	125.135.008
Valores representativos de deuda emitidos	-	1.508.980	6.927	1.299.190	5.439.731	9.158.446	17.413.274
Otros pasivos financieros (2)	1.545.259	-	-	-	-	-	1.545.259
Derivados (negociación y contabilidad de cobertura) (1)	-	13.656	386.371	1.412.624	4.648.682	3.675.447	10.136.780
<b>Total</b>	<b>84.401.848</b>	<b>15.380.679</b>	<b>8.966.754</b>	<b>28.313.628</b>	<b>34.156.902</b>	<b>18.649.668</b>	<b>189.869.479</b>

(1) Exposición bruta sin tener en cuenta el neteo contable (véanse Nota 3.1.6 y Notas 9 y 13).

(2) Se trata de una partida residual en la que se incluyen conceptos, con carácter general transitorios o que no tienen una fecha contractual de vencimiento, por lo que no es posible realizar una asignación fiable por plazos de vencimiento de los importes contabilizados en esta rúbrica habiéndose considerado, en consecuencia, como pasivos a la vista.

**(3.4) Exposición al riesgo de tipo de interés**

El riesgo de tipo de interés viene determinado por la probabilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de las variaciones de los tipos de interés a los que están referenciadas las posiciones de activo, pasivo (o para determinadas partidas fuera del balance) que pueden repercutir en la estabilidad de los resultados del Grupo. Su gestión se encamina a proporcionar estabilidad al margen de intereses manteniendo unos niveles de solvencia adecuados de acuerdo a la tolerancia al riesgo del Grupo.

El seguimiento y la gestión del riesgo de tipo de interés del Grupo se realizan de acuerdo con los criterios aprobados por los órganos de gobierno.

Mensualmente se reporta al COAP información sobre la situación del riesgo estructural de balance tanto en términos de Valor Económico (sensibilidades a distintos escenarios y VaR) como de Margen de Intereses (proyecciones de Margen de Intereses ante distintos escenarios de tipos de interés para horizontes a 1 y 3 años). Al menos trimestralmente el Consejo de Administración es informado a través de la Comisión Consultiva de Riesgos sobre la situación y seguimiento de los límites. En caso de exceso se reporta de forma inmediata al Consejo. Adicionalmente, la información elaborada para el COAP se reporta, por la Dirección Corporativa de Riesgos, junto con el resto de riesgos a la Alta Dirección de la Entidad.

Conforme a la normativa de Banco de España, se controla la sensibilidad del margen de intereses y el valor patrimonial a movimientos paralelos en los tipos de interés (actualmente  $\pm 200$  puntos básicos). Adicionalmente, se elaboran diferentes escenarios de sensibilidad (escenarios EBA), a partir de los tipos implícitos de mercado, comparándolos con movimientos no paralelos de las curvas de tipos de interés que alteran la pendiente de las distintas referencias de las masas de balance.

Se aporta información de análisis de sensibilidad bajo metodología de análisis de escenarios para el riesgo de tipo de interés desde ambos enfoques:

- Impacto sobre resultados. Al 31 de diciembre de 2019, la sensibilidad del margen de intereses, excluyendo la cartera de negociación y la actividad financiera no denominada en euros, ante el escenario más adverso de desplazamiento paralelo de bajada de 200 p.b. de la curva de tipos en un horizonte temporal de un año con el Floor situado según instrucciones de la EBA y en un escenario de mantenimiento de balance de situación, es del -8,22% (-1,97% al 31 de diciembre de 2018).
- Impacto sobre el patrimonio neto, entendido como valor actual neto de los flujos futuros esperados de las diferentes masas que configuran el balance de situación. A 31 de diciembre de 2019, la sensibilidad del valor patrimonial, excluyendo la cartera de negociación y la actividad financiera no denominada en euros, ante el escenario más adverso de desplazamiento paralelo de bajada de 200 p.b. de la curva de tipos con el Floor situado según instrucciones de la EBA, es del -3,18% sobre los recursos propios consolidados y del -2,30% sobre el valor económico del Grupo (-9,70% y -4,77%, respectivamente, al 31 de diciembre de 2018).

El análisis de la sensibilidad se ha realizado bajo hipótesis estáticas. En concreto, se supone el mantenimiento de la estructura del balance y a las operaciones que vencen se le aplican los nuevos diferenciales de tipos en relación al tipo de interés Euribor de plazo equivalente. Los depósitos de carácter inestable se suponen refinanciados a mayor coste.

**(3.5) Exposición a otros riesgos de mercado**

Este riesgo surge ante la eventualidad de incurrir en pérdidas de valor en las posiciones mantenidas en activos financieros debido a la variación de los factores de riesgo de mercado (tipos de interés, precios de renta variable, tipos de cambio o diferenciales de crédito). Este riesgo se genera a partir de las posiciones de Tesorería y Mercados de Capitales y puede gestionarse mediante la contratación de otros instrumentos financieros.

El Consejo de Administración delega en la Dirección General Adjunta Financiera y sus áreas de negocio la actuación por cuenta propia en los mercados financieros con la finalidad de aprovechar las oportunidades de negocio que se presentan, utilizando los instrumentos financieros más apropiados en cada momento, incluidos los derivados sobre tipos de interés, tipos de cambio y renta variable. Los instrumentos financieros con los que se negocia deben ser, con carácter general, suficientemente líquidos y disponer de instrumentos de cobertura.

El Consejo de Administración aprueba con periodicidad anual, los límites y procedimientos de medición interna para el riesgo de cada uno de los productos y mercados en los que operan las diferentes áreas de negociación. La Dirección de Riesgos de Mercado y Operacionales, dependiente de la Dirección Corporativa de Riesgos, tiene la función de la medición independiente, seguimiento y control del riesgo de mercado de la Entidad y de los límites delegados por el Consejo de Administración. Las metodologías utilizadas son VaR (Value at Risk) y análisis de sensibilidad a través de la especificación de diferentes escenarios para cada tipo de riesgo.

El seguimiento de los riesgos de mercado se efectúa diariamente, reportando a los órganos de control sobre los niveles de riesgo existentes y el cumplimiento de los límites establecidos para cada unidad. Ello permite percibir variaciones en los niveles de riesgo por causa de variaciones en los precios de los productos financieros y por su volatilidad.

La fiabilidad de la metodología VaR utilizada se comprueba mediante técnicas de backtesting, con las que se verifica que las estimaciones de VaR están dentro del nivel de confianza considerado. El backtesting también se amplía para medir la efectividad de las coberturas de derivados. Durante el ejercicio 2019 no se han producido cambios en los métodos e hipótesis empleados al hacer las estimaciones que se presentan en las presentes cuentas anuales consolidadas respecto a las aplicadas en el ejercicio anterior.

Se incorpora un gráfico con la evolución a lo largo del año 2019 del VaR a un día, con un nivel de confianza del 99%, del ámbito de las operaciones del área de mercados en actividades de negociación.



El efecto sobre el patrimonio neto y la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta de los cambios razonables futuros que se podrían producir en los distintos factores de riesgo de mercado, al 31 de diciembre 2019 y 2018 y determinada sobre la cartera del Grupo registrada a valor razonable (se excluye por tanto la cartera de Activos financieros a coste amortizado), es el siguiente:

(en miles de euros)				
FACTORES DE RIESGO DE MERCADO	En Otro resultado global acumulado (1)		En cuenta de pérdidas y ganancias (1)	
	2019	2018	2019	2018
Tipo de interés	(10.672)	(233.518)	2.649	1.825
Instrumentos de patrimonio	-	-	(528)	(11)
Tipo de cambio	-	-	395	335
Margen de crédito	(329.349)	(246.528)	(308)	(465)

(1) Los importes se presentan netos de su correspondiente efecto fiscal.

Las hipótesis utilizadas en el cálculo de la sensibilidad son las siguientes:

- Tipos de interés: subida de 100 puntos básicos
- Renta variable: caída del 20%
- Tipo de cambio: variación del 10%
- Márgenes de crédito: subida acorde con la calificación crediticia según el siguiente detalle:

AAA	AA	A	BBB	<BBB
5 pb	10 pb	20 pb	50 pb	150 pb

Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2019, existe una cartera estructural, que está constituida por valores representativos de deuda que proporciona estabilidad al margen de intereses. El valor nominal de esta cartera a 31 de diciembre de 2019 asciende a 42.729.620 miles de euros (46.724.398 miles de euros al 31 de diciembre de 2018). En el siguiente cuadro se detalla el análisis de sensibilidad de la misma atendiendo a la cartera en la que se encuentran clasificados los valores representativos de deuda que la forman y a los riesgos en los que tienen su origen:

(en millones de euros)						
	Por riesgo de tipo de interés	31/12/2019 Por riesgo de crédito (márgenes)	Total	Por riesgo de tipo de interés	31/12/2018 Por riesgo de crédito (márgenes)	Total
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	-	-	-	-	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(11)	(329)	(340)	(234)	(247)	(481)
Activos financieros a coste amortizado	-	(520)	(520)	-	(522)	(522)
<b>Total</b>	<b>(11)</b>	<b>(849)</b>	<b>(860)</b>	<b>(234)</b>	<b>(769)</b>	<b>(1.003)</b>

En relación con las sensibilidades mostradas en el cuadro anterior, señalar, que:

- En relación con la sensibilidad de los valores representativos de deuda clasificados como activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global, el impacto tendría su contrapartida en "Otro resultado global acumulado" registrado en el patrimonio consolidado.
- Por su parte, los efectos que se muestran en el cuadro para los valores representativos de deuda clasificados en la cartera activos financieros a coste amortizado, si bien muestran el impacto teórico por riesgo de crédito (default) que hiciese necesario el registro de provisiones de insolvencias (pérdidas por deterioro) superiores a las contabilizadas en las cuentas anuales consolidadas adjuntas se considera altamente improbable, dada la composición de esta cartera, compuesta mayoritariamente por valores representativos de deuda emitidos directamente o que cuentan con la garantía del Estado.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la exposición neta del Grupo Bankia al riesgo de tipo de cambio no es significativa.

#### (4) Gestión de capital

##### (4.1) Requerimientos de capital

Con fecha 26 de junio de 2013, el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea aprobaron el Reglamento nº575/2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión (en adelante, "CRR"), y la Directiva 2013/36/UE, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y empresas de inversión (en adelante, "CRD IV"), siendo su entrada en vigor el 1 de enero de 2014, y que implica la derogación de la normativa en materia de solvencia vigente hasta la fecha.

El CRR y la CRD IV regulan los requerimientos de recursos propios en la Unión Europea y recogen las recomendaciones establecidas en el Acuerdo de capital Basilea III, en concreto:

- El CRR, de aplicación directa por los Estados Miembros, contiene los requisitos prudenciales que han de implementar las entidades de crédito y, entre otros aspectos, abarca:
  - La definición de los elementos de fondos propios computables, estableciendo los requisitos que deben de cumplir los instrumentos híbridos para su cómputo y limitando el cómputo de los intereses minoritarios contables.
  - La definición de filtros prudenciales y deducciones de los elementos de capital en cada uno de los niveles de capital. En este sentido señalar que el Reglamento incorpora nuevas deducciones respecto a Basilea II (activos fiscales netos, fondos de pensiones, etc.) y modifica deducciones ya existentes. No obstante, se establece un calendario paulatino para su aplicación total de entre 5 y 10 años.
  - La fijación de los requisitos mínimos (Pilar I), estableciéndose tres niveles de fondos propios: capital de nivel I ordinario, con una ratio mínima del 4,5%, capital de nivel I, con una ratio mínima del 6% y total capital, con una ratio mínima exigida del 8%.
  - La exigencia de que las entidades financieras calculen una ratio de apalancamiento, que se define como el capital de nivel I de la entidad dividido por la exposición total asumida no ajustada por el riesgo. Desde el año 2015 se divulga públicamente la ratio.
- La CRD IV, que ha sido incorporada por los Estados Miembros en su legislación nacional de acuerdo a su criterio, tiene como objeto y finalidad principal coordinar las disposiciones nacionales relativas al acceso a la actividad de las entidades de crédito y las empresas de inversión, sus mecanismos de gobierno y su marco de supervisión. La CRD IV, entre otros aspectos, recoge la exigencia de requerimientos adicionales de capital sobre los establecidos en el CRR, que se han ido implantando de forma progresiva hasta 2019 y cuyo no cumplimiento implica limitaciones en las distribuciones discrecionales de resultados; concretamente:
  - Un colchón de conservación de capital y colchón anticíclico, dando continuidad al marco reglamentario de Basilea III y con objeto de mitigar los efectos procíclicos de la reglamentación financiera, se incluye la obligación de mantener un colchón de conservación de capital del 2,5%, sobre el capital de nivel I ordinario común para todas las entidades financieras y un colchón de capital anticíclico específico para cada entidad, sobre el capital de nivel I ordinario.
  - Un colchón contra riesgos sistémicos. Tanto para entidades de importancia sistémica a escala mundial, así como para otras entidades de importancia sistémica, con la finalidad de paliar los riesgos sistémicos o macroprudenciales acíclicos; es decir, para cubrir riesgos de perturbaciones del sistema financiero que puedan tener consecuencias negativas graves en dicho sistema y en la economía real de un Estado Miembro.
  - Adicionalmente, el Artículo 104 de la CRD IV, y en virtud del Artículo 68 de la Ley 10/2014 y del Artículo 16 del Reglamento del Consejo (UE) nº 1024/2013 de 15 de octubre de 2013, se confieren tareas específicas al Banco Central Europeo con respecto a las políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito (Mecanismo Único de Supervisión o MUS por sus siglas). Dicha regulación, permite a las Autoridades Supervisoras, imponer requisitos de capital adicionales a los requisitos de capital mínimos por Pilar I, para cubrir otros riesgos no cubiertos por este último, que se conocen como requisitos de capital por Pilar II.

Con fecha 7 de junio de 2019, el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea publicaron un paquete legislativo para la reforma de (i) CRD IV, (ii) CRR, (iii) la Directiva 2014/59/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, por la que se establece un marco para la recuperación y la resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión (la "BRRD") y (iv) el Reglamento (UE) 806/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo (el "Reglamento del MUR") (las "Reformas Bancarias de la UE") con objeto de reforzar la situación de capital y liquidez de los bancos y consolidar el marco para la reestructuración y resolución de las entidades financieras en dificultades. La entrada en vigor de estas Reformas Bancarias de la Unión Europea es el 27 de junio de 2019, con un calendario de implementación progresiva de hasta 2 años para determinadas modificaciones.

En relación con los requerimientos de capital se han aprobado:

- El CRR II- Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifica el Reglamento nº 575/2013 en lo relativo al coeficiente de apalancamiento estableciendo un requerimiento mínimo del 3% para todas las entidades y un colchón de exigencia adicional en el caso de las consideradas entidades de relevancia sistémica mundial, los requisitos sobre fondos propios y pasivos elegibles (MREL), requerimiento de capital por riesgo de crédito de contrapartida y riesgo de mercado,

tratamiento de exposiciones a contrapartidas centrales, exposiciones frente a organismos de inversión colectiva, grandes riesgos, requisitos en materia de presentación y divulgación de información y modificando el Reglamento Nº 648/2012.

- La CRD V- Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2013/36/EU en lo que respecta a las entidades exentas, sociedades mixtas de cartera, retribuciones, medidas de supervisión y medidas de conservación de poderes y capital.

A finales del ejercicio 2017, el Banco Central Europeo comunicó a Grupo Bankia las exigencias de capital que le fueron aplicables durante el ejercicio 2018, situándose en una ratio de Capital de nivel I ordinario mínima del 8,563% y en una ratio de Total Capital mínima del 12,063%, ambas medidas sobre el capital regulatorio transicional (Phase In). Estas exigencias comprendían, tanto el mínimo exigido por Pilar I (4,5% a nivel de capital de nivel I ordinario y del 8% a nivel de Total Capital), el requerimiento de Pilar II Requirement (2%), como los requisitos combinados de colchón aplicables al Grupo (2,063%).

En el mes de febrero de 2019 el Banco Central Europeo comunicó a Grupo Bankia las exigencias de capital que le han sido aplicables durante el ejercicio 2019, situándose en una ratio de ratio de Capital de nivel I ordinario mínima del 9,25% y en una ratio de Total Capital mínima del 12,75%, ambas medidas sobre el capital regulatorio transicional (Phase In). Estas exigencias comprenden, tanto el mínimo exigido por Pilar I (4,5% a nivel de capital de nivel I ordinario y del 8% a nivel de Total Capital), el requerimiento de Pilar II Requirement (2%), y los requisitos combinados de colchón aplicables al Grupo.

En relación con los requisitos combinados de colchón, teniendo en cuenta el periodo de implantación gradual recogido en la Ley 10/2014, y que finalizó el 1 de enero de 2019, la cuantía del colchón de conservación de capital aplicable durante el ejercicio 2019 ha sido de 2,5% (1,875% en 2018), lo que corresponde a un 100% (75% en 2018). De igual manera, al haber sido identificado Grupo Bankia por el Banco de España como entidad que forma parte del conjunto de "Otras Entidades de Importancia Sistemática" (OEIS), quedó fijado a tal efecto, un colchón de elementos de capital de nivel I ordinario, del 0,25% del importe total de su exposición al riesgo en base consolidada, correspondiéndole durante el ejercicio 2019 el 100% (75% en 2018) de dicho colchón, esto es un 0,25% (0,1875% en 2018). Finalmente, el colchón de capital anticíclico propio del Grupo, calculado en función de la ubicación geográfica de sus exposiciones, ha sido del 0%. Esto se debe a que las exposiciones del Grupo se encuentran ubicadas en países (principalmente en España) cuyos supervisores han fijado el colchón en el 0% para las exposiciones en sus territorios. En este sentido los requisitos combinados de colchón aplicables durante el ejercicio 2019 han sido del 2,75% (2,5% de colchón de conservación de capital y 0,25% de colchón de "Otras entidades de Importancia Sistemática" (OEIS)), una vez finalizado el periodo de implantación gradual, por lo que se equiparan los requisitos mínimos de capital en las métricas Phase In y Fully Loaded.

En el mes de diciembre de 2019 el Banco Central Europeo ha comunicado a Grupo Bankia las exigencias de capital que le serán aplicables durante el ejercicio 2020, manteniéndose en una ratio de Capital de nivel I ordinario mínima del 9,25% y en una ratio de Total Capital mínima del 12,75%, ambas medidas sobre el capital regulatorio transicional (Phase In). Estas exigencias comprenden, tanto el mínimo exigido por Pilar I (4,5% a nivel de capital de nivel I ordinario y del 8% a nivel de Total Capital), el requerimiento de Pilar II Requirement (2%), y los requisitos combinados de colchón aplicables al Grupo (2,75%).

En lo relativo al ámbito normativo español, la legislación se ha encaminado principalmente hacia la trasposición de la normativa europea al ámbito local:

- Circular 2/2014, de 31 de enero, del Banco de España, a las entidades de crédito, sobre el ejercicio de diversas opciones regulatorias contenidas en el Reglamento (UE) nº 575/2013. El objeto es establecer, de acuerdo con las facultades conferidas, qué opciones, de las que el CRR atribuye a las autoridades competentes nacionales, tienen que cumplir desde el 1 de enero de 2014 los grupos consolidables de entidades de crédito y las entidades de crédito integradas o no en un grupo consolidable, y con qué alcance. Para ello, en esta circular, el Banco de España hace uso de algunas de las opciones regulatorias de carácter permanente previstas en el CRR, en general con el fin de permitir una continuidad en el tratamiento que la normativa española había venido dando a determinadas cuestiones antes de la entrada en vigor de dicha norma comunitaria, cuya justificación, en algún caso, viene por el modelo de negocio que tradicionalmente han seguido las entidades españolas. Ello no excluye el ejercicio futuro de otras opciones previstas para las autoridades competentes en el CRR, en muchos casos, principalmente cuando se trate de opciones de carácter no general, por aplicación directa del CRR, sin necesidad de plasmación en una circular del Banco de España.
- Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, texto cuya principal vocación es proseguir con el proceso de transposición de la CRD IV iniciado por el Real Decreto Ley 14/2013, de 29 de noviembre, y refundir determinadas disposiciones nacionales vigentes hasta la fecha en relación a la ordenación y disciplina de las entidades de crédito. Entre las principales novedades se fija, por primera vez, la obligación expresa del Banco de España de presentar, al menos una vez al año, un Programa Supervisor que recoja el contenido y la forma que tomará la actividad supervisora, y las actuaciones a emprender en virtud de los resultados obtenidos. Este programa incluye la elaboración de un test de estrés al menos una vez al año.
- Circular 3/2014, de 30 de julio, del Banco de España. En esta Circular, entre otras medidas, se modifica la Circular 2/2014 de 31 de enero sobre el ejercicio de diversas opciones regulatorias contenidas en el Reglamento (UE) nº 575/2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y servicios de inversión, con el propósito de unificar el tratamiento de la deducción de los activos intangibles durante el periodo transitorio que establece el citado Reglamento (UE) nº 575/2013, equiparando el tratamiento de los fondos de comercio al del resto de activos intangibles.

- Real Decreto Ley 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación y supervisión de entidades de crédito.
- Circular 2/2016, de 2 de febrero, del Banco de España. Esta Circular completa el proceso de transposición de la Directiva 2013/36/UE y recoge opciones regulatorias para las Autoridades Nacionales Competentes adicionales a las contempladas en la Circular 2/2014, y desarrolladas en el Real Decreto Ley 84/2015. En concreto contempla la posibilidad de tratar, previa autorización del Banco de España, determinadas exposiciones frente a Entes del sector Público con los mismos niveles de ponderación que las Administraciones de las cuales dependen.
- Circular 3/2017, de 24 de octubre, del Banco de España, por la que se modifica ciertos aspectos de la Circular 2/2014 de 31 de enero. Su ámbito de aplicación debe circunscribirse a las entidades menos significativas, ajusta el contenido de la circular a las orientaciones emitidas por el BCE y elimina las normas relativas a opciones transitorias que resultaba de aplicación hasta 2017.
- Real Decreto Ley 22/2018, de 14 de diciembre, por el que se establecen herramientas macroprudenciales y se incorporan límites a la concentración sectorial, así como condiciones sobre la concesión de préstamos y otras operaciones. En este sentido, el Banco de España podrá exigir la aplicación del colchón de capital anticíclico a todas las exposiciones de la entidad o a las exposiciones de un determinado sector.

Adicionalmente, en 2016 el Banco Central Europeo publicó el Reglamento (UE) 2016/445, de 14 de marzo de 2016. Con este reglamento el Banco Central Europeo persigue ahondar en la armonización de la normativa aplicable a las entidades bajo su supervisión directa (entidades significativas) y en el principio de igualdad de condiciones entre las entidades (“Level Playing Field”). Su entrada en vigor se produjo el 1 de octubre de 2016, complementando las opciones y facultades ejercidas por las autoridades nacionales competentes.

En relación a los requerimientos mínimos de capital, el Grupo aplica:

- En los requerimientos por riesgo de crédito:
  - Para las exposiciones relativas a Minoristas y Empresas:
    - Tanto modelos internos avanzados (IRB) aprobados por Banco de España como el método estándar en función de la procedencia de origen de las carteras.
    - Para la totalidad de la nueva producción se aplican los modelos internos avanzados.
  - Para las exposiciones relativas a Instituciones, tanto modelos internos avanzados (IRB) como el método estándar.
  - Para el resto de exposiciones, el Grupo ha utilizado el método estándar.
- Los requerimientos ligados a la cartera de negociación (tipo de cambio y de mercado) se han calculado por aplicación de modelos internos, incorporando los requerimientos adicionales por riesgo de crédito de contraparte a los instrumentos derivados OTC (CVA “Credit Value Adjustment”). El modelo de cálculo asociado al riesgo de mercado se encuentra en proceso de revisión por lo que durante este periodo los activos ponderados por riesgos (APRs) incluyen un incremento por Riesgo de Mercado asociado al modelo de cálculo y no a la actividad de mercado.
- Para la cartera de renta variable se han aplicado el método simple de ponderación de riesgo, el método PD/LGD y el método estándar en función de la procedencia de origen de las subcarteras.
- Para el cálculo de las exigencias de capital vinculadas al riesgo operacional, se ha utilizado el método estándar.

En relación al cálculo de los requerimientos de capital por modelos internos, el Supervisory Board del BCE viene desarrollando el ejercicio de Targeted Review of Internal Models (TRIM), con el propósito de homogeneizar las divergencias entre entidades en las ponderaciones medias de sus exposiciones de riesgo no atribuibles a su perfil de riesgo, sino a los propios modelos de cálculo, bajo un marco de supervisión estandarizado. Esta revisión afecta a unas 70 entidades a nivel europeo, entre las que se encuentra Grupo Bankia.

A continuación, se incluye un detalle de los diferentes niveles de capital del Grupo Bankia a 31 de diciembre de 2019 y 2018, así como de los activos ponderados por riesgo calculados de acuerdo a lo establecido bajo la normativa aplicable:

(en miles de euros y %)		
CONCEPTOS	31/12/2019 (*)	31/12/2018
<b>Capital de nivel I ordinario (CET1)</b>	<b>11.120.019</b>	<b>11.366.651</b>
Capital	3.069.522	3.084.963
Prima de emisión	619.154	619.154
Resultado admisible atribuible a los propietarios de la dominante	541.436	703.211
Reservas y acciones propias	8.899.497	8.606.331
Otro resultado global acumulado computable	153.953	123.001
Intereses minoritarios computables	-	-
Deducciones	(2.163.543)	(1.770.009)
Activos por impuestos diferidos que dependen de rendimientos futuros	(1.089.172)	(846.699)
Ajustes por valoración debidos a los requisitos por valoración prudente (AVA)	(38.442)	(35.947)
Dividendo a deducir a efectos regulatorios	(355.328)	(357.115)
Activos Intangibles y resto deducciones	(680.601)	(530.248)
<b>Capital de nivel I adicional (AT1)</b>	<b>1.250.000</b>	<b>1.250.000</b>
<b>Capital de nivel I (TIER1=CET1+AT1)</b>	<b>12.370.019</b>	<b>12.616.651</b>
<b>Capital de nivel II (TIER2)</b>	<b>1.672.270</b>	<b>1.862.961</b>
Deuda subordinada	1.672.270	1.672.270
Otros elementos computables / deducibles	-	190.691
<b>Total capital (TIER1+TIER2)</b>	<b>14.042.289</b>	<b>14.479.612</b>
<b>Total Activos Ponderados por el Riesgo</b>	<b>77.634.917</b>	<b>82.381.203</b>
<b>Riesgo de crédito, contraparte y dilución</b>	<b>70.990.148</b>	<b>74.921.505</b>
Método estándar	27.657.492	33.121.634
Método basado en calificaciones internas	43.332.656	41.799.871
<b>Por riesgo de mercado</b>	<b>1.080.319</b>	<b>1.578.723</b>
<b>Por riesgo operativo</b>	<b>5.564.450</b>	<b>5.880.975</b>
<b>Ratio de capital de nivel I ordinario</b>	<b>14,32%</b>	<b>13,80%</b>
<b>Ratio de capital de nivel I</b>	<b>15,93%</b>	<b>15,31%</b>
<b>Ratio de capital total</b>	<b>18,09%</b>	<b>17,58%</b>

(\*) Datos estimados.

A 31 de diciembre de 2019 el Grupo Bankia presenta un exceso de 3.939 millones de euros (4.313 millones de euros a 31 de diciembre de 2018) sobre el mínimo de capital de nivel I ordinario regulatorio exigido del 9,25% (8,563% a 31 de diciembre de 2018) que se ha establecido considerando el Pilar I, el Pilar II Requirement y el requisito combinado de colchones.

A la misma fecha el Grupo Bankia presenta un exceso de 4.144 millones de euros (4.542 millones de euros a 31 de diciembre de 2018) sobre el mínimo de Total Capital regulatorio exigido del 12,750% (12,063% a 31 de diciembre de 2018), que se ha establecido considerando el Pilar I, Pilar II Requirement y requisito combinado de colchones.

#### (4.2) Ratio de Apalancamiento

La ratio de apalancamiento fue diseñada por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en su Acuerdo de capital de diciembre 2010, como un coeficiente complementario de las exigencias de solvencia, por lo que existe el propósito de convertirlo en un requerimiento de Pilar I. La entrada en vigor de la CRR, impuso a las Entidades las obligaciones de cálculo y comunicación al Supervisor desde enero de 2014, con carácter trimestral, y la pública divulgación de la ratio a partir del 1 de enero de 2015. Con fecha 10 de octubre de 2014, se aprobó el Reglamento Delegado (UE) 2015/62, cuya entrada en vigor se produjo el 1 de enero de 2015 y que sustituye al CRR en relación al cálculo de la ratio de apalancamiento.

El CRR no exige el cumplimiento de ningún nivel mínimo de consecución, existiendo únicamente desde enero de 2014 un valor de referencia indicativo del 3% del capital de nivel 1 establecido por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. En este sentido, con la entrada en vigor de la CRR II el 27 de junio de 2019, se establece un requerimiento vinculante de coeficiente de apalancamiento del 3% de capital de nivel I, exigible a partir de junio de 2020, en línea con el valor de referencia establecido por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en 2014.

La ratio de apalancamiento, se define como el cociente entre el capital de nivel I y la exposición total de la Entidad. A estos efectos, la exposición total, es la suma de los activos del balance, de los derivados (con un tratamiento diferenciado del resto de activos de balance), de una parte de las partidas fuera de balance y del riesgo de contraparte de las operaciones de recompra, operaciones de préstamo o toma en préstamo de valores o materias primas, operaciones con liquidación diferida y operaciones de préstamo con reposición de margen.

A continuación, se incluye un detalle de la ratio de apalancamiento de Grupo Bankia a 31 de diciembre de 2019 y a 31 de diciembre de 2018, calculada según lo establecido en el Reglamento Delegado (UE) 2015/62:

(en miles de euros y %)		
CONCEPTOS	31/12/2019 (*)	31/12/2018
Capital de nivel I	12.370.019	12.616.651
Exposición	210.098.403	207.077.825
<b>Ratio de apalancamiento</b>	<b>5,89%</b>	<b>6,09%</b>
(+) Exposiciones en balance	195.719.816	193.061.853
(+) Exposición en derivados	2.605.920	2.516.452
(+) Adiciones por riesgo de contraparte en op. con financiación con valores (SFTs)	3.475.213	3.925.402
(+) Exposición partidas fuera de balance (incluye aplicación de CCFs)	8.297.454	7.574.118
<b>Total exposición del ratio de apalancamiento</b>	<b>210.098.403</b>	<b>207.077.825</b>

(\*) Datos estimados.

A 31 de diciembre de 2019 y 2018 la ratio de apalancamiento supera el nivel mínimo mencionado anteriormente.

#### (4.3) Requerimiento de fondos propios y pasivos elegibles (MREL)

En mayo de 2014, se aprobó la Directiva 2014/59/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre Recuperación y Resolución Bancaria (BRRD), que entró en vigor en enero de 2015 y fue transpuesta a nivel nacional, mediante la Ley 11/2015 de Resolución y Recuperación de Entidades de Crédito, de 18 de junio. Dicha normativa determina bajo qué circunstancias debe activarse la resolución de una entidad financiera y establece un esquema de resolución, diseñando un mecanismo interno de absorción de pérdidas por parte de accionistas y acreedores (denominado en inglés “bail-in”), con el propósito de proteger los depósitos, minimizar el impacto para los contribuyentes y evitar, en la medida de lo posible, el recurso al Fondo Único de Resolución (FUR).

En relación con el mecanismo interno de absorción de pérdidas, se ha establecido un requerimiento mínimo de fondos propios y pasivos admisibles con capacidad de absorción de pérdidas, denominado MREL (Minimum Required Eligible Liabilities), por sus siglas en inglés, que implica que las entidades sujetas al requerimiento deberán contar con pasivos que reúnan determinadas características que favorezcan la absorción de pérdidas, en caso de resolución de la entidad.

Con fecha 23 de junio de 2017, en el ámbito normativo español, se aprobó el Real Decreto Ley 11/2017 de medidas urgentes en materia financiera, por el que, entre otros aspectos, se crea una nueva categoría de créditos ordinarios no preferentes o deuda senior “Non Preferred”, con un grado menor de prelación sobre el resto de créditos preferentes o deuda senior ordinaria, además de fijar los requisitos para su clasificación en esta categoría, que permiten asegurar su capacidad de absorción de pérdidas, en caso de resolución. Con la aprobación de este Real Decreto, se elevan los créditos ordinarios no preferentes a categoría legal, en línea con lo realizado por otros Estados Miembros y a las propuestas regulatorias que, a nivel europeo, se están realizando en este sentido.

En la actualidad, se está reportando a las autoridades de resolución del Grupo, Junta Única de Resolución, FROB y Banco de España en materia de resolución, los niveles de MREL alcanzados por el Grupo, siguiendo la definición establecida por la BRRD, es decir, como cociente entre el importe de los fondos propios y pasivos admisibles, respecto al total de pasivos y fondos propios de la entidad (“TLOF” por su denominación en inglés), expresado porcentualmente, e indicando, asimismo, su nivel en términos porcentuales como cociente del mismo numerador respecto a los APRs del Grupo.

El SRB publicó el 20 de noviembre de 2018 su Policy Paper anual sobre MREL con el objetivo de servir como referencia para la fijación de los requerimientos mínimos MREL de las entidades que no habían sido catalogadas como “complejas” (sujetas a Resolution Colleges), y que por tanto no habían recibido requisitos vinculantes en 2018, entre las que se encontraba Grupo Bankia. En este sentido, el 16 de mayo de 2019 la Entidad fue notificada formalmente por el Banco de España sobre la decisión adoptada por la Junta Única de Resolución respecto a los requerimientos mínimos de fondos propios y pasivos admisibles (MREL). De acuerdo con esta comunicación, el Grupo deberá alcanzar a partir del 1 de julio de 2021 un volumen mínimo de fondos propios y pasivos admisibles del 23,66% en términos de activos ponderados por riesgo calculados a cierre del ejercicio 2017. Este requisito MREL, expresado en términos de total pasivo y fondos propios de la entidad (“TLOF”) equivaldría al 10,02%. Así, a 31 de diciembre de 2019 la ratio MREL estimada del Grupo Bankia, calculada atendiendo a los criterios actuales de computabilidad de la Junta Única de Resolución, ascendería al 21,92% sobre el total de Activos Ponderados por Riesgo.

Como se ha indicado anteriormente, el paquete de Reformas Bancarias de la UE incluye, entre otros, la reforma de la Directiva 2014/59/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, y cuya entrada en vigor tuvo lugar el 27 de junio de 2019. Estas reformas introducen modificaciones sobre la BRRD, entre otras, en relación a los requerimientos mínimos de subordinación de los pasivos elegibles MREL y la fijación de nivel MDA (Maximum Distributable Amounts en inglés, limitación al reparto discrecional de capital) en términos de MREL. En este sentido, el 25 de junio de 2019, el SRB publicó un *Addendum* a su MREL *Policy Paper* de enero de 2019, con el objetivo de aclarar la relación entre el nuevo paquete regulatorio y su metodología MREL. El SRB publicará en el año 2020 su MREL Policy Paper anual, en base al nuevo marco regulatorio.

#### (4.4) Ejercicio de Transparencia 2019

Durante el año 2019, la Autoridad Bancaria Europea (EBA) ha llevado a cabo, en coordinación con las Autoridades Nacionales Competentes y con el Banco Central Europeo (BCE) un nuevo ejercicio de transparencia. El objetivo de este ejercicio es fomentar la transparencia y el conocimiento de la información de capital y solvencia de los bancos europeos, contribuyendo a la disciplina de mercado (Pilar 3) y la estabilidad financiera de la Unión Europea.

El 29 de noviembre de 2019 la Autoridad Bancaria Europea (EBA) hizo públicos los resultados del ejercicio de transparencia en 2019 sobre la banca europea, que abarca una muestra de 131 bancos de 27 países de la UE, con datos consolidados, según información a 30 de septiembre de 2018, 31 de diciembre de 2018, 31 de marzo de 2019 y 30 de junio de 2019. Como en ocasiones anteriores, la información publicada es relativa a la base de capital, activos ponderados por el riesgo, calidad de los activos (activos dudosos), rentabilidad, exposiciones soberanas y exposición al riesgo crediticio y de mercado, desde una perspectiva de información al supervisor. Este ejercicio se complementa con el Informe de Valoración de Riesgos (RAR-Risk assessment report) basado en una muestra más amplia de bancos (147 entidades de la UE con datos consolidados).

Las ratios de capital publicados corresponden a Grupo BFA, matriz de Bankia. Así, a 30 de junio de 2019, la ratio de capital de nivel I ordinario phase in de Grupo BFA alcanzaba el 13,94%, desde el 13,45% de junio de 2018, incluyendo el beneficio generado en el período. Según se desprende del Risk Assessment of European Banking System, el valor medio de capital de nivel I ordinario phase in, alcanzado por los bancos europeos, a 30 de junio de 2019, ha sido de 14,6%, incrementándose desde el 14,5% de media a 30 de junio de 2018.

#### **(4.5) Objetivo y política de gestión de capital**

La política de gestión de capital del Grupo, abarca dos objetivos, un objetivo de capital regulatorio y un objetivo de capital económico.

El objetivo de capital regulatorio, implica el cumplimiento con cierta holgura de los niveles mínimos de capital exigidos por la normativa aplicable (Pilar I y Pilar II), incluyendo los colchones de capital adicionales aplicables en cada momento.

El objetivo de capital económico, se fija internamente como resultado del Proceso de Autoevaluación de Capital (ICAAP, por sus siglas en inglés), analizando el perfil de riesgos del Grupo y la evaluación de los sistemas de control interno y gobierno corporativo.

El proceso de Planificación de Capital, se enmarca dentro del proceso de Planificación Estratégica para garantizar la consistencia, coherencia y la alineación del Plan de Capital con los objetivos estratégicos, el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo y el resto de Planes tácticos que conforman el Plan Financiero para el entorno macroeconómico previsto. El Plan Financiero y, por tanto, el Plan de Capital, como parte integrante, se actualizan anualmente por el Comité de Dirección para proponerlo al Consejo de Administración y son la base para todos los procesos de Planificación, tanto de ámbito temporal inferior como la Presupuestación, como para la elaboración del ICAAP como documento de supervisión regulatorio que incorpora la simulación de Escenarios de Estrés (ejercicios de stress test). Para el desarrollo de estos procesos, se requiere una estructura organizativa con una segregación clara de funciones, que evite posibles conflictos de interés y permita el desarrollo adecuado de las mismas dentro del proceso de Planificación de Capital.

A principios de 2017, el BCE inició un plan plurianual para promover mejoras en relación con el ICAAP con el fin de adecuar dicho documento a las expectativas supervisoras. Dicho plan se concretó con la publicación, en noviembre de 2018, de la Guía sobre ICAAP e ILAAP, que han sido de aplicación en los procesos realizados durante el año 2019. En línea con lo anterior, Grupo Bankia alineará su Planificación de Capital Regulatoria a los principios establecidos en dicha guía. La Planificación de Capital, parte de una necesidad de suficiencia de capital que garantice la supervivencia de la Entidad en el tiempo. Las acciones llevadas a cabo en este sentido, se fundamentan en una gestión de riesgos que dé cumplimiento a las exigencias regulatorias, tanto de Pilar I (riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operacional) como de Pilar II (otros riesgos: negocio, reputacional, etc.), como son "Pilar II Requirement", "Pilar II Guidance" y buffers de capital, que afecten al Grupo y a la política de remuneraciones de la Entidad (incluyendo el reparto de dividendos). Pero también son acciones enfocadas a una gestión integrada de riesgos que la Entidad extiende en su alcance al gobierno corporativo, la naturaleza del negocio, la gestión de la planificación estratégica y las exigencias del mercado, entre otros ámbitos. La toma de decisiones sobre la gestión de capital contempla este efecto transversal, alineándolas con los objetivos de suficiencia de capital.

El ejercicio de Planificación de Capital, se basa en la Planificación financiera (balance, cuentas de resultados, etc.), en los escenarios macroeconómicos estimados por el Grupo y en el análisis de impactos de posibles cambios regulatorios en materia de solvencia o que puedan afectar a la misma. Se establece una diferencia entre, un escenario central o esperado, y al menos un escenario de tensión resultante de la aplicación de una combinación de impactos adversos sobre la situación esperada. El proceso de Planificación de Capital, se encuentra formalmente documentado en los siguientes informes que han sido aprobados por el Consejo de Administración de la Entidad, y que son revisados al menos una vez al año:

- Marco Corporativo de Apetito y Tolerancia al Riesgo, donde se define el nivel de Apetito al riesgo (objetivo de capital interno) en función de los riesgos que el Grupo está dispuesto a asumir en el desarrollo de su actividad. Junto al objetivo de capital, se determinan los niveles de Tolerancia o niveles máximos de desviación que la Entidad considera aceptables respecto al objetivo fijado.
- Marco Corporativo de Planificación de Capital, donde se establece el marco claro de gobernanza que permite garantizar la implicación y orientación coordinada de las diversas Direcciones del Grupo relacionadas con el proceso de Planificación de Capital, hacia la consecución de un único objetivo y que el mismo encaje en el Marco de Apetito y Tolerancia al Riesgo del Grupo.
- Políticas de Planificación de Capital, donde quedan recogidas las directrices de la Alta Dirección con respecto a la conservación del capital y correcta medición de los riesgos, así como las acciones correctoras de posibles desviaciones recogidas en el Plan de Contingencia de Capital.

- Recovery Plan, donde se establecen los niveles de los indicadores de solvencia y apalancamiento por debajo del nivel de tolerancia de la entidad y previos a un posible incumplimiento regulatorio que implicaría la activación de las medidas correctoras en situaciones de crisis, así como el abanico de medidas y la ejecutabilidad de cada una de ellas.

El proceso de Planificación de Capital, es dinámico y continuo, y por ello, en dichos documentos, se han definido una serie de indicadores y métricas de carácter regulatorio y económico que llevan aparejados diferentes niveles de umbrales mínimos, calibrados y graduados en función de distintos niveles de admisibilidad (Niveles de Apetito y Tolerancia al Riesgo, Nivel de Alerta Temprana y Nivel de Recuperación), con el propósito de facilitar un adecuado seguimiento y control de los objetivos fijados e identificar con antelación eventuales necesidades de capital futuras y medidas correctoras a adoptar.

En este sentido, periódicamente, se enfrentan las ratios de solvencia reales a estas métricas e indicadores y sus diferentes umbrales y se analizan las posibles desviaciones, para establecer si las causas de las mismas se corresponden con hechos puntuales o de carácter estructural. Se analizan y deciden las medidas necesarias para adecuar el nivel de capital al cumplimiento de los objetivos fijados, que en caso de incumplimiento podrían, en último término, activar el Plan de Contingencia de Capital o incluso el Plan de Recuperación.

#### (5) Beneficio por acción y Política de dividendos

El cálculo del beneficio básico y diluido por acción se realiza siguiendo los criterios establecidos en la NIC 33:

- El beneficio básico por acción se determina dividiendo el “Resultado atribuido a la sociedad dominante”, ajustado por el importe después de impuestos correspondiente a la retribución registrada en patrimonio de los valores contingentes convertibles (véase Nota 19), entre el número medio ponderado de las acciones en circulación excluido el número medio de las acciones propias mantenidas en autocartera a lo largo del periodo.
- El beneficio diluido por acción se determina de forma similar al beneficio básico, ajustando el número medio ponderado de acciones en circulación y en su caso, el resultado atribuido a la entidad dominante, para tener en cuenta el efecto dilusivo potencial de determinados instrumentos financieros que pudieran generar la emisión de nuevas acciones del Banco (compromisos con empleados basados en opciones sobre acciones, warrants sobre las acciones de la entidad dominante, emisiones de deuda convertible) o por operaciones interrumpidas.

El resultado por acción correspondiente a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 se presenta a continuación:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Atribuible a la sociedad dominante (miles de euros)	541.436	703.210
Ajuste: retribución de valores contingentemente convertibles	(53.803)	(37.884)
Resultado atribuido a la sociedad dominante (miles de euros)	487.633	665.326
Del que:		
Resultado operaciones interrumpidas (neto) (miles de euros)	-	6.047
Resultado de la actividad ordinaria (miles de euros)	487.633	659.279
Número medio ponderado de acciones en circulación	3.050.399.004	3.065.240.741
<b>Beneficio / (pérdida) básico por acción (en euros)</b>	<b>0,16</b>	<b>0,22</b>
<b>Beneficio / (pérdida) básico por acción en operaciones interrumpidas (en euros)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Beneficio / (pérdida) básico por acción en operaciones continuadas (en euros)</b>	<b>0,16</b>	<b>0,22</b>
Efecto dilusivo		
Derecho a recibir acciones	-	-
Número medio ajustado por acciones para el cálculo	3.050.399.004	3.065.240.741
<b>Beneficio / (pérdida) diluido por acción (en euros)</b>	<b>0,16</b>	<b>0,22</b>
<b>Beneficio / (pérdida) diluido por acción en operaciones interrumpidas (en euros)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Beneficio / (pérdida) diluido por acción en operaciones continuadas (en euros)</b>	<b>0,16</b>	<b>0,22</b>

*Política de dividendos*

El Consejo de Administración de Bankia celebrado el 21 de febrero de 2020, ha acordado proponer a la Junta General de Accionistas el pago de un dividendo en efectivo de 0,11576 euros brutos por acción con cargo a los beneficios del ejercicio 2019.

La Junta General de Accionistas de Bankia celebrada el 22 de marzo de 2019, acordó la distribución, con cargo a los resultados del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, de un dividendo bruto de 0,11576 euros por acción de Bankia, S.A., con derecho a percibirlo y que se encuentre en circulación en la fecha en la que se efectúe el correspondiente pago. El 11 de abril de 2019, se realizó el pago del dividendo siendo la cifra de reparto de 353.514.598,26 euros (Nota 7).

**(6) Retribuciones del Consejo de Administración y Alta Dirección****(6.1) Remuneraciones al Consejo de Administración****a) Retribuciones devengadas en el Banco**

Respecto a las remuneraciones del Consejo de Administración la entidad aplica, a los Consejeros en su condición de miembros de dicho órgano, lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 2/2012, de 3 de febrero, de saneamiento del sector financiero y en la Orden ECC/1762/2012, de 3 de agosto. En este sentido, en Bankia, S.A., la retribución fija de los miembros de los órganos colegiados de administración distintos de Presidentes ejecutivos, Consejeros Delegados y directivos de las entidades está limitada a la cantidad de 100.000 euros anuales por todos los conceptos. En el caso de los Consejeros ejecutivos el límite anual es de 500.000 euros.

**i) Retribución bruta**

(en miles de euros)

Nombre	Sueldos	Remuneración fija	Retribución variable a corto plazo (2)	Retribución variable a largo plazo (2)	Remuneración por pertenencia a comisiones del Consejo	Indemnizaciones	2019
D. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	500	-	213	57	-	-	770
D. José Sevilla Álvarez	500	-	213	57	-	-	770
D. Antonio Ortega Parra	500	-	213	57	-	-	770
D. Carlos Egea Krauel (1)	147	51	-	-	-	-	198
D. Joaquín Ayuso García	-	100	-	-	-	-	100
D. Francisco Javier Campo García	-	100	-	-	-	-	100
Dª Eva Castillo Sanz	-	100	-	-	-	-	100
D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo	-	100	-	-	-	-	100
D. José Luis Feito Higuera	-	100	-	-	-	-	100
D. Fernando Fernández Méndez de Andrés	-	100	-	-	-	-	100
D. Antonio Greño Hidalgo	-	100	-	-	-	-	100
Dª Laura González Molero	-	100	-	-	-	-	100

(1) Con fecha 26 de marzo de 2019 D. Carlos Egea Krauel renunció a sus funciones ejecutivas dentro del Consejo de Administración de Bankia, manteniéndose su condición de consejero. Los efectos de esta renuncia a sus funciones ejecutivas se ajustaron a los términos previstos en el contrato mercantil suscrito entre Bankia y el Sr. Egea Krauel, ostentando la categoría de otro consejero externo a partir del 28 de junio de 2019. Los importes reflejados corresponden al período del 1 de enero al 27 de junio de 2019 como consejero ejecutivo y desde el 28 de junio al 31 de diciembre de 2019 como otro consejero externo.

(2) El dato correspondiente a la retribución variable devengada por los Sres. Goirigolzarri, Sevilla y Ortega en el ejercicio 2019 se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.

**ii) Cláusulas de blindaje en contratos con miembros del Consejo de Administración**

Conforme a lo establecido en la Disposición Adicional Séptima de la Ley 3/2012, Bankia no podrá satisfacer, para el caso de cese por terminación de la relación que vincula a los consejeros con Bankia, indemnizaciones que excedan la menor de las siguientes cuantías:

- 1.000.000 euros; o
- Dos años de la remuneración fija estipulada.

El término indemnización por terminación de contrato incluye cualquier cantidad de naturaleza indemnizatoria que el administrador pueda recibir como consecuencia de la terminación de su contrato, cualquiera que sea su causa, origen o finalidad, de forma que la suma de todas las cantidades que puedan percibirse no podrá superar los límites previstos.

Los contratos de los Sres. Goirigolzarri, Sevilla y Ortega establecen una indemnización de una anualidad de retribución fija, en el supuesto de cese por decisión unilateral de la Sociedad o por cambio de control en la Sociedad y un pacto de no competencia post-contractual de una anualidad de retribución fija. Adicionalmente, en el caso de los Sres. Sevilla y Ortega, sus contratos contemplan también un plazo de preaviso de tres meses, plazo de preaviso que no se establece en el contrato del Sr. Goirigolzarri. En el caso del Sr. Egea, durante el tiempo que ha permanecido como consejero ejecutivo, la indemnización máxima era de dos años de retribución fija, que se iba reduciendo proporcionalmente al tiempo de prestación de servicio. Transcurrido el período de dos años no correspondía indemnización alguna. En cumplimiento de la normativa vigente, Bankia ha adaptado los citados contratos, estableciendo que cualesquiera compensaciones y/o cuantías que perciban los consejeros ejecutivos se ajustarán a lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 2/2012, la Ley 3/2012 y la Ley 10/2014.

**iii) Sistemas de retribución basados en acciones**

No se han producido entregas de acciones ya que en el ejercicio 2019 no se ha abonado importe alguno en concepto de retribución variable.

**iv) Sistemas de ahorro a largo plazo**

(en miles de euros)		
Nombre	Aportación Fondos y Planes de Pensiones <sup>(1)</sup> 2019 por parte del Banco	Primas Seguros de Vida 2019 por parte del Banco
D. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	-	-
D. José Sevilla Álvarez	-	-
D. Antonio Ortega Parra	-	-
D. Carlos Egea Krauel	-	-
D. Joaquín Ayuso García	-	-
D. Francisco Javier Campo García	-	-
D <sup>a</sup> Eva Castillo Sanz	-	-
D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo	-	-
D. José Luis Feito Higuera	-	-
D. Fernando Fernández Méndez de Andrés	-	-
D. Antonio Greño Hidalgo	-	-
D <sup>a</sup> Laura González Molero	-	-

<sup>(1)</sup> En relación con las obligaciones en materia de pensiones, no hay importes acumulados al no existir sistemas de pensiones para administradores.

**b) Retribuciones devengadas por su pertenencia a consejos en otras sociedades del grupo o sociedades participadas**

En fecha 7 de junio de 2012 la Sociedad comunicó mediante Hecho Relevante nota de prensa en relación con la revisión de su política en materia de Consejos de Administración en sociedades del Grupo y participadas. En dicha nota se anunció que el Consejo de Administración del Banco ha decidido que los vocales que le representen en participadas no perciban retribución y que las dietas que les correspondan sean ingresadas por el Grupo.

**i) Retribución bruta**

No es de aplicación.

**ii) Sistemas de retribución basados en acciones**

No es de aplicación.

**iii) Sistemas de ahorro a largo plazo**

No es de aplicación.

**iv) Otros beneficios**

No es de aplicación.

**c) Resumen de las retribuciones:**

(en miles de euros)			
Nombre	Total retribución en la Entidad <sup>(2)</sup>	Total retribución en el Grupo <sup>(2)</sup>	Total 2019
D. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	770	-	770
D. José Sevilla Álvarez	770	-	770
D. Antonio Ortega Parra	770	-	770
D. Carlos Egea Krauel <sup>(1)</sup>	198	-	198
D. Joaquín Ayuso García	100	-	100
D. Francisco Javier Campo García	100	-	100
D <sup>a</sup> Eva Castillo Sanz	100	-	100
D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo	100	-	100
D. José Luis Feito Higuera	100	-	100
D. Fernando Fernández Méndez de Andrés	100	-	100
D. Antonio Greño Hidalgo	100	-	100
D <sup>a</sup> Laura González Molero	100	-	100

<sup>(1)</sup> Con fecha 26 de marzo de 2019 D. Carlos Egea Krauel renunció a sus funciones ejecutivas dentro del Consejo de Administración de Bankia, manteniéndose su condición de consejero. Los efectos de esta renuncia a sus funciones ejecutivas se ajustaron a los términos previstos en el contrato mercantil suscrito entre Bankia y el Sr. Egea Krauel, ostentando la categoría de otro consejero externo a partir del 28 de junio de 2019. Los importes reflejados corresponden al periodo del 1 de enero al 27 de junio de 2019 como consejero ejecutivo y desde el 28 de junio al 31 de diciembre de 2019 como otro consejero externo.

<sup>(2)</sup> El dato correspondiente a la retribución variable devengada por los Sres. Goirigolzarri, Sevilla y Ortega en el ejercicio 2019 se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.

**(6.2) Remuneraciones de la Alta Dirección del Banco (Comité de Dirección)****a) Retribuciones devengadas en el Banco**

A efectos de las presentes cuentas anuales, se ha considerado como personal de Alta Dirección a los miembros del Comité de Dirección, sin considerar a los Consejeros Ejecutivos. En total se han considerado a nueve personas, D. Miguel Crespo Rodríguez, D<sup>a</sup> Amalia Blanco Lucas, D. Fernando Sobrini Aburto, D. Gonzalo Alcubilla Povedano, D. Leopoldo Alvear Trenor, D. Manuel Galarza Pont, D. David López Puig, D. Eugenio Solla Tomé y D. Carlos Torres García, los cuales se han calificado, a dichos efectos, como personal clave para el Banco.

Respecto a las remuneraciones de la Alta Dirección, la entidad aplica lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 2/2012, de 3 de febrero, de saneamiento del sector financiero, la Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral, la Orden ECC/1762/2012, de 3 de agosto y la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

**i) Retribución bruta**

En el cuadro siguiente se muestran las remuneraciones devengadas por la Alta Dirección:

(en miles de euros)					
	Retribuciones a Corto Plazo <sup>(1)</sup>	Retribuciones a Largo Plazo <sup>(1)</sup>	Retribuciones Post-empleo <sup>(2)</sup>	Indemnización por Cese	Total <sup>(3)</sup>
Alta Dirección	4.558	405	287	-	5.250

<sup>(1)</sup> El dato correspondiente a la retribución variable devengada en el ejercicio 2019 se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.

<sup>(2)</sup> Corresponde a las aportaciones realizadas en materia de pensiones y primas de seguros de vida.

<sup>(3)</sup> Se han considerado las retribuciones de los Sres. Alvear, Galarza, López, Solla y Torres por el periodo desde el 24 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019 así como el importe devengado por el Sr. Cánovas por el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 23 de enero de 2019. Adicionalmente indicar que el Sr. Cánovas no ha percibido ningún importe en concepto de indemnización teniendo un pacto de no competencia post-contractual durante un periodo de dos años por importe equivalente a dos anualidades de retribución fija.

**ii) Cláusulas de blindaje en contratos de Alta Dirección**

Conforme a lo establecido en la Disposición Adicional Séptima de la Ley 3/2012, Bankia no podrá satisfacer, para el caso de cese por terminación de la relación que vincula al personal con relación laboral de Alta Dirección con Bankia, indemnizaciones que excedan la menor de las siguientes cuantías:

- 1.000.000 euros; o
- Dos años de la remuneración fija estipulada.

El término indemnización por terminación de contrato incluye cualquier cantidad de naturaleza indemnizatoria que el directivo pueda recibir como consecuencia de la terminación de su contrato, cualquiera que sea su causa, origen o finalidad, de forma que la suma de todas las cantidades que puedan percibirse no podrá superar los límites previstos.

Los contratos de los nueve miembros de la Alta Dirección tienen reconocida una indemnización, por todos los conceptos, de dos anualidades de retribución fija en caso de cese por causa legalmente prevista, salvo despido disciplinario declarado judicialmente procedente. En cumplimiento de la normativa vigente, Bankia ha adaptado los citados contratos, estableciendo que cualesquiera compensaciones y/o cuantías que perciban los altos directivos se ajustarán a lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 2/2012, Ley 3/2012 y la Ley 10/2014.

**iii) Sistemas de retribución basados en acciones**

En el ejercicio 2019, se han asignado acciones a la Sra. Blanco y a los Sres. Alcubilla y Sobrini, equivalentes al 50% de su retribución variable anual devengada en el ejercicio 2015.

**(6.3) Situaciones de conflicto de interés de los Administradores del Banco**

De acuerdo con la información requerida por el artículo 229 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, se informa que los Consejeros no se encuentran a 31 de diciembre de 2019 en ninguna de las situaciones de conflicto de interés de los Administradores previstas en dicho artículo.

Si bien se informa que los Consejeros, de acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, deberán comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos pudieran tener con el interés de la Sociedad. Asimismo, el Consejero deberá abstenerse de participar en la deliberación y votación de acuerdos o decisiones en los que el Consejero o una persona vinculada tenga un conflicto de interés, directo o indirecto.

En este sentido, se informa que, de acuerdo con el artículo 228.c) del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, durante el ejercicio 2019:

- En quince ocasiones Consejeros de la Entidad (D. Joaquín Ayuso García, D. Francisco Javier Campo, D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo, D. Carlos Egea Krauel, D. José Luis Feito Higuera, D. Fernando Fernández Méndez de Andés y D<sup>a</sup> Laura González Molero) se han abstenido de participar en la deliberación y votación de asuntos en las sesiones del Consejo de Administración en relación con operaciones en las que el Consejero o una persona vinculada tenían un potencial conflicto de intereses, directo o indirecto, con el Banco.

- Igualmente, los Consejeros Ejecutivos de la Entidad D. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché, D. José Sevilla Álvarez y D. Antonio Ortega Parra, en su condición de miembros del Consejo de Administración tanto de Bankia, S.A. como de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. (sociedad dominante de la primera) se han abstenido de participar en las deliberaciones y votaciones relativas al acuerdo de gestión de la participación indirecta del FROB, a través de BFA, en Bankia y al acuerdo de Financiación de Bonos SAREB.

### (7) Propuesta de distribución de resultados de Bankia, S.A.

A continuación, se presenta la propuesta de distribución del resultado individual de Bankia, S.A. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 realizada por el Consejo de Administración de Bankia, S.A. y que será presentada a su Junta General de Accionistas para su aprobación (presentándose el ejercicio 2018 a efectos comparativos):

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	2019	2018
A Reservas	207.621	476.553
A Dividendos	355.328	357.115
<b>Beneficio neto del ejercicio</b>	<b>562.949</b>	<b>833.668</b>

### (8) Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

A continuación, se presenta un detalle del saldo del capítulo "Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista" de los balances de situación consolidados adjuntos:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Efectivo	951.826	929.837
Saldos en efectivo en bancos centrales	11.673.382	3.170.075
Otros depósitos a la vista	577.677	653.888
<b>Total</b>	<b>13.202.885</b>	<b>4.753.800</b>

### (9) Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar

#### Composición del saldo

La composición del saldo de estos capítulos de los balances de situación consolidados adjuntos, por clases de contrapartes y por tipos de instrumentos, indicando su valor en libros, al 31 de diciembre 2019 y 2018, es la siguiente:

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	31/12/2019		31/12/2018	
	Posiciones activas	Posiciones pasivas	Posiciones activas	Posiciones pasivas
<b>Por clases de contrapartes</b>				
Entidades de crédito	4.383.398	5.830.357	3.991.768	5.209.333
Administraciones Públicas residentes	273.336	-	224.060	35
Administraciones Públicas no residentes	18.484	-	181.767	-
Otros sectores residentes	1.700.445	859.142	1.618.008	783.865
Otros sectores no residentes	315.238	60.612	292.364	53.363
<b>Total</b>	<b>6.690.901</b>	<b>6.750.111</b>	<b>6.307.967</b>	<b>6.046.596</b>
<b>Por tipos de instrumentos</b>				
Derivados	6.518.725	6.478.878	6.022.496	5.924.515
Instrumentos de patrimonio	1.381	-	3.901	-
Valores representativos de deuda	170.795	-	281.570	-
Posiciones cortas de valores	-	271.233	-	122.081
<b>Total</b>	<b>6.690.901</b>	<b>6.750.111</b>	<b>6.307.967</b>	<b>6.046.596</b>

En la Nota 3.1 se presenta información sobre el riesgo de crédito asumido por el Grupo en relación con estos activos financieros. Por su parte, en las Notas 3.2 y 3.4 se presenta, respectivamente, información relativa a los riesgos de liquidez e interés asumidos por el Grupo en relación con los activos financieros incluidos en esta categoría.

En la Nota 25 se facilita determinada información sobre el valor razonable de estos activos financieros, mientras que en la Nota 3.1.5 se incluye determinada información sobre concentración de riesgos de, entre otros, determinados activos incluidos en esta categoría de instrumentos financieros.

**Activos y Pasivos financieros mantenidos para negociar. Derivados**

A continuación, se presenta un desglose, por clases de derivados, del valor razonable de los derivados clasificados como mantenidos para negociar del Grupo al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)						
CONCEPTOS	31/12/2019			31/12/2018		
	Valor razonable	Neteo	Valor en balance	Valor razonable	Neteo	Valor en balance
<b>Saldos deudores</b>						
Compraventas de divisas no vencidas	66.859	-	66.859	51.453	-	51.453
Derivados sobre valores	7.583	-	7.583	4.563	-	4.563
Derivados sobre tipos de interés	12.690.868	(6.306.025)	6.384.843	9.719.224	(3.821.047)	5.898.177
Derivados Crédito	178	-	178	2.170	-	2.170
Resto	59.262	-	59.262	66.133	-	66.133
<b>Total</b>	<b>12.824.750</b>	<b>(6.306.025)</b>	<b>6.518.725</b>	<b>9.843.543</b>	<b>(3.821.047)</b>	<b>6.022.496</b>
<b>Saldos acreedores</b>						
Compraventas de divisas no vencidas	57.374	-	57.374	43.322	-	43.322
Derivados sobre valores	9.380	-	9.380	4.785	-	4.785
Derivados sobre tipos de interés	12.656.291	(6.306.025)	6.350.266	9.623.931	(3.821.047)	5.802.884
Derivados Crédito	219	-	219	2.573	-	2.573
Resto	61.639	-	61.639	70.951	-	70.951
<b>Total</b>	<b>12.784.903</b>	<b>(6.306.025)</b>	<b>6.478.878</b>	<b>9.745.562</b>	<b>(3.821.047)</b>	<b>5.924.515</b>

El detalle del valor nominal de los derivados clasificados como mantenidos para negociar al 31 de diciembre de 2019 y 2018, atendiendo a su plazo de vencimiento, se muestra a continuación:

**31 de diciembre de 2019**

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	De 0 a 3 años	De 3 a 10 años	Más de 10 años	Total
Compraventas de divisas no vencidas	4.016.455	7.786	-	4.024.241
Derivados sobre valores	1.719.043	2.780.862	349.401	4.849.306
Derivados sobre tipos de interés	99.181.161	109.166.808	56.575.436	264.923.405
Derivados Crédito	615.727	-	-	615.727
Resto	4.668.749	-	-	4.668.749
<b>Total</b>	<b>110.201.135</b>	<b>111.955.456</b>	<b>56.924.837</b>	<b>279.081.428</b>

**31 de diciembre de 2018**

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	De 0 a 3 años	De 3 a 10 años	Más de 10 años	Total
Compraventas de divisas no vencidas	3.002.558	117.052	-	3.119.610
Derivados sobre valores	1.385.251	2.741.433	437.000	4.563.684
Derivados sobre tipos de interés	73.858.398	79.759.295	63.018.362	216.636.055
Derivados Crédito	929.730	-	-	929.730
Resto	4.509.180	-	-	4.509.180
<b>Total</b>	<b>83.685.117</b>	<b>82.617.780</b>	<b>63.455.362</b>	<b>229.758.259</b>

El valor nominal de los derivados es la magnitud que sirve de base para la estimación de los resultados asociados a los mismos, si bien, considerando que una parte muy importante de estas posiciones se compensan entre sí cubriendo de esta manera los riesgos asumidos, no puede entenderse que dicha magnitud represente una medida razonable de la exposición del Grupo a los riesgos asociados a estos productos.

**Activos financieros mantenidos para negociar. Instrumentos de patrimonio**

El desglose de los saldos de este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos es el siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Acciones de sociedades residentes	1.250	3.639
Acciones de sociedades extranjeras no residentes	131	262
<b>Total</b>	<b>1.381</b>	<b>3.901</b>

**Activos financieros mantenidos para negociar. Valores representativos de deuda**

El desglose de los saldos de este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos es el siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Deuda pública española	142.414	94.421
Deuda pública extranjera	18.485	181.767
Emitidos por entidades financieras	-	-
Otros valores de renta fija extranjera	-	1.992
Otros valores de renta fija española	9.896	3.390
<b>Total</b>	<b>170.795</b>	<b>281.570</b>

El tipo de interés efectivo medio anual de los valores representativos de deuda incluidos en los activos financieros mantenidos para negociar al 31 de diciembre de 2019 ha ascendido al 0,50% (1,22% al 31 de diciembre de 2018).

### (10) Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

La composición del saldo de estos capítulos de los balances de situación consolidados adjuntos, por clases de contrapartes y por tipos de instrumentos, indicando el valor en libros de los mismos al 31 de diciembre 2019 y 2018 es la siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Por clases de contrapartes		
Otros sectores residentes	34.755	9.348
<b>Total</b>	<b>34.755</b>	<b>9.348</b>
Por tipos de instrumentos		
Valores representativos de deuda	237	187
Préstamos y anticipos	34.518	9.161
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	23.263	-
Clientela	11.255	9.161
<b>Total</b>	<b>34.755</b>	<b>9.348</b>

En la Nota 3.1 se presenta información sobre el riesgo de crédito asumido por el Grupo en relación con estos activos financieros. Por su parte, en las Notas 3.2 y 3.4 se presenta, respectivamente, información relativa a los riesgos de liquidez e interés asumidos por el Grupo en relación con los activos financieros incluidos en esta categoría.

En la Nota 25 se facilita determinada información sobre el valor razonable de estos activos financieros, mientras que en la Nota 3.1.5 se incluye determinada información sobre concentración de riesgos de, entre otros, determinados activos incluidos en esta categoría de instrumentos financieros.

### (11) Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global

#### Composición del saldo

El desglose del saldo de este capítulo de los balances de situación consolidados adjuntos, atendiendo a las clases de contrapartes y al tipo de instrumentos financieros de las operaciones, es el siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Por clases de contraparte</b>		
Entidades de crédito	44.495	54.107
Administraciones Públicas residentes	11.155.672	12.409.054
Administraciones Públicas no residentes	291.393	2.633.356
Otros sectores residentes	153.308	174.786
Otros sectores no residentes	337.549	365.520
Activos dudosos	-	-
Pérdidas por deterioro	(545)	(1.108)
<b>Total</b>	<b>11.981.872</b>	<b>15.635.715</b>
<b>Por tipos de instrumentos</b>		
Valores representativos de deuda	11.906.055	15.559.415
Deuda pública española	11.155.672	12.409.054
Obligaciones y bonos del Estado	10.861.586	12.100.879
Administraciones territoriales	294.086	308.175
Deuda pública extranjera	291.393	2.633.356
Emitidos por entidades financieras	18.020	27.633
Otros valores de renta fija	441.515	490.480
Pérdidas por deterioro	(545)	(1.108)
Instrumentos de patrimonio	75.817	76.300
<b>Total</b>	<b>11.981.872</b>	<b>15.635.715</b>

En la Nota 3.1 se presenta información sobre el riesgo de crédito asumido por el Grupo en relación con estos activos financieros. Por su parte, en las Notas 3.2 y 3.4 se presenta, respectivamente, información relativa a los riesgos de liquidez e interés asumidos por el Grupo en relación con los activos financieros incluidos en esta categoría.

En la Nota 23 se facilita un detalle de las plusvalías/minusvalías correspondientes a estos instrumentos financieros registradas en el epígrafe "Otro resultado global acumulado" de los balances de situación consolidados adjuntos.

En la Nota 25 se facilita determinada información sobre el valor razonable de estos activos financieros, mientras que en la Nota 3.1.5 se incluye determinada información sobre concentración de riesgos de, entre otros, determinados activos incluidos en esta categoría de instrumentos financieros.

El tipo de interés efectivo medio anual de los valores representativos de deuda incluidos en la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global, al 31 de diciembre de 2019 ha ascendido al 0,90% (0,87% al 31 de diciembre de 2018).

**Activos dudosos y activos con saldos vencidos**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 no existe ningún activo clasificado como “Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global” en situación dudosa, o que tenga algún importe vencido.

**Movimiento del ejercicio de las pérdidas por deterioro**

A continuación, se presenta un resumen de los movimientos que han afectado a las pérdidas por deterioro y ajustes de valor razonable por riesgo de crédito de los valores representativos de deuda incluidos en esta cartera en los ejercicios 2019 y 2018:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	2019	2018
<b>Saldo inicial a 31 de diciembre</b>	<b>1.108</b>	<b>4.624</b>
Ajustes primera aplicación NIIF 9	-	(719)
<b>Saldos al 1 de enero</b>	<b>1.108</b>	<b>3.905</b>
Dotación con cargo a los resultados del ejercicio	(23)	1.251
Fondo de insolvencias que ha quedado disponible	(529)	(280)
<b>Dotación/(liberación) neta con cargo/(abono) en cuenta de resultados (Nota 42)</b>	<b>(552)</b>	<b>971</b>
Utilización de fondos para activos amortizados	(11)	(766)
Otros movimientos	-	(3.002)
<b>Saldo final a 31 de diciembre</b>	<b>545</b>	<b>1.108</b>
<i>Del que: Naturaleza de la contraparte:</i>	<i>545</i>	<i>1.108</i>
<i>Entidades residentes en España</i>	<i>300</i>	<i>852</i>
<i>Entidades residentes en el extranjero</i>	<i>245</i>	<i>256</i>

Durante los ejercicios 2019 y 2018, no se han registrado cargos en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo correspondientes a deterioros en instrumentos de patrimonio registrados en el epígrafe “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta”.

**(12) Activos financieros a coste amortizado****(12.1) Composición del saldo**

La composición del saldo de este capítulo del activo de los balances de situación consolidados adjuntos, atendiendo a la naturaleza del instrumento financiero en los que tienen su origen, es el siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Activos financieros a coste amortizado</b>		
Préstamos y anticipos	125.851.369	126.749.755
Entidades de crédito	5.471.339	4.426.683
Clientela	120.380.030	122.323.072
Valores representativos de deuda	33.077.574	33.749.771
<b>Suma</b>	<b>158.928.943</b>	<b>160.499.526</b>
Pérdidas por deterioro	(3.189.159)	(4.219.010)
Otros ajustes por valoración	228.656	180.924
<b>Total</b>	<b>155.968.440</b>	<b>156.461.440</b>

En la Nota 3.1 se presenta información sobre el riesgo de crédito asumido por el Grupo en relación con estos activos financieros. Por su parte, en las Notas 3.2 y 3.4 se presenta, respectivamente, información relativa a los riesgos de liquidez e interés asumidos por el Grupo en relación con los activos financieros incluidos en esta categoría.

En la Nota 25 se facilita determinada información sobre el valor razonable de estos activos financieros, mientras que en la Nota 3.1.5 se incluye determinada información sobre concentración de riesgos de, entre otros, determinados activos incluidos en esta categoría de instrumentos financieros.

**(12.2) Calidad crediticia de la cartera de Activos financieros a coste amortizado**

A continuación, se presenta un detalle de los activos financieros a coste amortizado, en función de su clasificación de riesgo de crédito, diferenciando su valor bruto, de las pérdidas por deterioro asociadas, a 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre 2018:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Importe bruto<sup>(*)</sup></b>		
Fase 1 – Riesgo normal	145.047.733	144.313.389
Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial	8.244.241	8.635.397
Fase 3 – Riesgo dudoso	5.865.625	7.731.664
<b>Suma</b>	<b>159.157.599</b>	<b>160.680.450</b>
<b>Correcciones de valor por deterioro</b>		
Fase 1 – Riesgo normal	(208.660)	(226.317)
Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial	(440.015)	(619.333)
Fase 3 – Riesgo dudoso	(2.540.484)	(3.373.360)
<b>Suma</b>	<b>(3.189.159)</b>	<b>(4.219.010)</b>
<b>Valor neto contable</b>		
Fase 1 – Riesgo normal	144.839.073	144.087.072
Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial	7.804.226	8.016.064
Fase 3 – Riesgo dudoso	3.325.141	4.358.304
<b>Suma</b>	<b>155.968.440</b>	<b>156.461.440</b>

(\*) Incluye "Otros ajustes por valoración".

**(12.3) Movimiento de activos financieros a coste amortizado. Fases de deterioro crediticio**

A continuación, se presentan los movimientos entre fases 1, 2 y 3 que se ha producido durante el ejercicio 2019 y 2018, en términos de importe en libros bruto de la cartera de activos financieros a coste amortizado:

Ejercicio 2019

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
<b>Saldo al inicio del periodo</b>	<b>144.313.389</b>	<b>8.635.397</b>	<b>7.731.664</b>	<b>160.680.450</b>
Transferencia entre fases	(726.693)	497.069	229.624	-
<i>Fase 1 – Riesgo normal</i>	(2.419.171)	2.007.104	412.067	-
<i>Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial</i>	1.654.535	(2.167.437)	512.902	-
<i>Fase 3 – Riesgo dudoso</i>	37.943	657.402	(695.345)	-
Altas, bajas y variaciones de saldo	1.461.037	(888.225)	(1.467.866)	(895.054)
Fallidos	-	-	(627.797)	(627.797)
<b>Saldo al final del periodo</b>	<b>145.047.733</b>	<b>8.244.241</b>	<b>5.865.625</b>	<b>159.157.599</b>

Ejercicio 2018

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
<b>Saldo al inicio del periodo</b>	<b>140.176.548</b>	<b>11.952.799</b>	<b>11.318.382</b>	<b>163.447.729</b>
Transferencia entre fases	1.219.886	(1.600.671)	380.785	-
<i>Fase 1 – Riesgo normal</i>	(1.197.583)	945.897	251.686	-
<i>Fase 2 – Riesgo normal en vigilancia especial</i>	2.375.573	(2.906.973)	531.400	-
<i>Fase 3 – Riesgo dudoso</i>	41.896	360.405	(402.301)	-
Altas, bajas y variaciones de saldo	2.916.955	(1.716.731)	(3.552.398)	(2.352.174)
Fallidos	-	-	(415.105)	(415.105)
<b>Saldo al final del periodo</b>	<b>144.313.389</b>	<b>8.635.397</b>	<b>7.731.664</b>	<b>160.680.450</b>

**(12.4) Movimiento de deterioro crediticio por fases**

A continuación, se muestran los movimientos de las correcciones de valor por deterioro por fases de deterioro crediticio, producidas durante el ejercicio 2019 y 2018 de la cartera de activos financieros a coste amortizado:

Ejercicio 2019

CONCEPTOS	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
<b>Saldo al inicio del periodo</b>	<b>226.317</b>	<b>619.333</b>	<b>3.373.360</b>	<b>4.219.010</b>
Variaciones por originación y adquisición, baja en cuentas y variación de riesgo de crédito (neto)	(15.457)	(178.050)	694.090	500.583
Utilización de fondos para activos amortizados	-	-	(1.312.917)	(1.312.917)
Traspaso a activos no corrientes en venta y otros movimientos	(2.200)	(1.268)	(214.049)	(217.517)
<b>Saldo al final del periodo</b>	<b>208.660</b>	<b>440.015</b>	<b>2.540.484</b>	<b>3.189.159</b>
Del que identificadas individualmente	-	69.067	886.007	955.074
Del que identificadas colectivamente	208.660	370.948	1.654.477	2.234.085

## Ejercicio 2018

CONCEPTOS	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Total
<b>Saldo al inicio del periodo</b>	<b>226.037</b>	<b>937.888</b>	<b>5.255.830</b>	<b>6.419.755</b>
Variaciones por originación y adquisición, baja en cuentas y variación de riesgo de crédito (neto)	(7.313)	(350.725)	884.685	526.647
Utilización de fondos para activos amortizados	-	-	(1.958.947)	(1.958.947)
Traspaso a activos no corrientes en venta y otros movimientos	7.593	32.170	(808.208)	(768.445)
<b>Saldo al final del periodo</b>	<b>226.317</b>	<b>619.333</b>	<b>3.373.360</b>	<b>4.219.010</b>
Del que identificadas individualmente	-	88.649	1.491.116	1.579.765
Del que identificadas colectivamente	226.317	530.684	1.882.244	2.639.245

**(12.5) Calidad crediticia de la cartera de Activos financieros a coste amortizado. Garantías recibidas**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el desglose de garantías recibidas relacionadas con la partida de Préstamos y anticipos de los balances de situación consolidados adjuntos es el siguiente:

(en miles de euros)

CONCEPTOS <sup>(*)</sup>	31/12/2019	31/12/2018
Valor de las garantías reales	75.939.912	81.129.164
Del que: garantiza riesgos normales en vigilancia especial	5.022.526	5.220.995
Del que: garantiza riesgos dudosos	5.952.561	8.159.882
Valor de otras garantías	-	-
<b>Total</b>	<b>75.939.912</b>	<b>81.129.164</b>

(\*) El valor de la garantía es el importe menor entre la garantía recibida y el valor de los préstamos, excepto para las operaciones dudosas que es su valor razonable.

**(12.6) Activos financieros a coste amortizado. Préstamos y anticipos. Entidades de crédito**

A continuación, se indica el desglose del saldo de este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos, atendiendo por tipos de instrumentos de las operaciones:

(en miles de euros)

CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Por tipos de instrumentos</b>		
Cuentas a plazo	115.244	157.569
Adquisición temporal de activos	3.509.138	2.029.395
Otros activos financieros	1.842.619	2.233.695
Activos dudosos	4.338	6.024
<b>Suma</b>	<b>5.471.339</b>	<b>4.426.683</b>
Pérdidas por deterioro	(737)	(1.205)
Otros ajustes por valoración	(3.160)	7.941
<b>Total</b>	<b>5.467.442</b>	<b>4.433.419</b>

El tipo de interés efectivo medio anual de los instrumentos financieros incluidos en este epígrafe al 31 de diciembre de 2019 ha ascendido al 0,81% (0,86% al 31 de diciembre de 2018).

**(12.7) Activos financieros a coste amortizado. Préstamos y anticipos. Clientela**

A continuación, se indica el desglose del saldo de este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos, atendiendo por sectores de la contraparte y a la modalidad y situación del crédito:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Por sectores de la contraparte</b>		
Administraciones públicas	4.933.611	5.202.629
Otras sociedades financieras	1.970.643	1.686.432
Sociedades no financieras	37.068.929	35.752.981
Hogares	76.638.663	79.854.012
<b>Suma</b>	<b>120.611.846</b>	<b>122.496.054</b>
Pérdidas por deterioro	(3.178.835)	(4.210.278)
<b>Total</b>	<b>117.433.011</b>	<b>118.285.776</b>
(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Por modalidad y situación del crédito</b>		
Crédito comercial	5.764.769	5.245.839
Deudores con garantía real	71.625.751	74.892.673
Adquisición temporal de activos	15.397	13.618
Otros deudores a plazo	33.588.126	30.637.255
Deudores a la vista y varios	2.583.290	2.949.292
Otros activos financieros	950.032	867.957
Activos dudosos	5.852.665	7.716.438
<b>Suma</b>	<b>120.380.030</b>	<b>122.323.072</b>
Pérdidas por deterioro	(3.178.835)	(4.210.278)
Otros ajustes por valoración	231.816	172.982
<b>Total</b>	<b>117.433.011</b>	<b>118.285.776</b>

El valor en libros registrado en el cuadro anterior, sin considerar la parte correspondiente a “Otros ajustes por valoración”, representa el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito del Grupo en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

El tipo de interés efectivo medio anual de los instrumentos financieros incluidos en este epígrafe al 31 de diciembre de 2019 ha ascendido al 1,73% (1,68% al 31 de diciembre de 2018).

El epígrafe “Activos financieros a coste amortizado – Préstamos y anticipos - Clientela” de los balances de situación consolidados adjuntos incluye préstamos con garantía hipotecaria que, tal y como se menciona en el Anexo VIII y de acuerdo con la Ley del Mercado Hipotecario, se han considerado aptos para garantizar la emisión de cédulas hipotecarias a largo plazo.

Adicionalmente, este epígrafe también incluye préstamos para los que se ha realizado su transferencia mediante titulización y que no han sido dados de baja de los balances de situación consolidados (véase Nota 2.2.2). Los saldos registrados en los balances de situación consolidados adjuntos correspondientes a los préstamos titulizados son:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Activos hipotecarios titulizados	9.213.001	10.147.246
De los que:		
Deudores a la vista y varios	2.423	2.324
Activos dudosos	467.718	535.652
Otros activos titulizados	11.530	3.910
<b>Total</b>	<b>9.224.531</b>	<b>10.151.156</b>
De los que:		
Pasivos asociados a los activos mantenidos en balance <sup>(*)</sup>	1.531.026	1.741.860

<sup>(\*)</sup> Registrados en el epígrafe “Pasivos financieros a coste amortizado – Valores representativos de deuda emitidos” de los balances de situación consolidados adjuntos.

Otros préstamos para los que se realizó su transferencia fueron dados de baja de los balances de situación consolidados adjuntos por no retener el Grupo riesgos ni beneficios sustanciales (véase Nota 2.2.2.), de acuerdo con el siguiente desglose:

(en miles de euros)		
Préstamos titulizados	31/12/2019	31/12/2018
Activos hipotecarios titulizados	1.459.950	197.352
Otros activos titulizados	1.821	-
<b>Total <sup>(*)</sup></b>	<b>1.461.771</b>	<b>197.352</b>

<sup>(\*)</sup> A 31 de diciembre de 2019, incluye las operaciones de transferencia de activos realizadas a través de certificados de transmisión hipotecaria, excluidas las operaciones consideradas fallidas y que se habían dado de baja previamente del balance de situación consolidado. A 31 de diciembre de 2018 se correspondía con las operaciones asociadas a la titulización de préstamos BANCAJA 6 FTA, liquidado en el ejercicio 2019 (Véase Nota 27.1.1).

Durante los ejercicios 2012 y 2013 fueron transferidos a la SAREB activos que estaban clasificados en este epígrafe del balance de situación, habiéndose realizado desde entonces y hasta 2017 diversas subsanaciones de la escritura de transmisión de activos.

**(12.8) Activos dudosos**

A continuación, se detalla el movimiento producido durante los ejercicios 2019 y 2018 del saldo de activos dudosos de préstamos y anticipos a entidades de crédito y clientela, de la cartera de activos financieros a coste amortizado:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	2019	2018
<b>Saldo contable al principio del periodo</b>	<b>7.722.462</b>	<b>11.305.013</b>
Entradas	1.985.463	2.360.845
Salidas	(3.850.922)	(5.943.396)
Por adjudicaciones	(302.461)	(312.165)
Por ventas de carteras	(410.163)	(1.312.273)
Por recuperación y otros	(1.853.877)	(2.530.704)
Por condonación y activos dados de baja	(627.797)	(415.105)
Por traspaso a Grupo de disposición (*)	(656.624)	(1.373.149)
<b>Saldo contable al final del periodo</b>	<b>5.857.003</b>	<b>7.722.462</b>

(\*) En la Nota 18.5.1 se incluyen los saldos clasificados como grupos de disposición que, a 31 de diciembre de 2019, se mantienen registrados en el balance de situación consolidado por no haberse producido su baja durante el ejercicio 2019.

El cuadro siguiente muestra, para los activos financieros a coste amortizado dudosos correspondientes a operaciones de crédito a la clientela y a depósitos en entidades de crédito, incluidos en préstamos y anticipos del Grupo Bankia al 31 de diciembre de 2019 y 2018, su clasificación, en función de la contrapartida, del plazo transcurrido desde el vencimiento del importe impagado más antiguo de cada operación y del tipo de garantías de las operaciones:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Por clases de contraparte</b>		
Entidades de crédito	4.337	6.024
Administraciones Públicas	89.962	125.147
Otras sociedades financieras	15.335	20.668
Sociedades no financieras	2.690.948	3.814.179
Hogares	3.056.421	3.756.444
<b>Total</b>	<b>5.857.003</b>	<b>7.722.462</b>
<b>Por plazo</b>		
Hasta 6 meses (*)	2.516.688	3.626.380
Entre 6 y 12 meses	557.293	660.229
Más de 12 meses	2.783.022	3.435.853
<b>Total</b>	<b>5.857.003</b>	<b>7.722.462</b>
<b>Por tipos de garantía</b>		
Operaciones con garantía real hipotecaria	3.803.759	5.412.649
Operaciones con otras garantías reales	44.493	76.935
Operaciones sin garantía real	2.008.751	2.232.878
<b>Total</b>	<b>5.857.003</b>	<b>7.722.462</b>

(\*) Al 31 de diciembre de 2019, el 83% del saldo aproximadamente, está constituido por operaciones sin impagos o con impagos inferiores a 90 días (87% al 31 de diciembre de 2018).

El importe de los productos vencidos y no cobrados de los activos dudosos acumulados a 31 de diciembre de 2019, asciende a 292.761 miles de euros (444.175 miles de euros, al 31 de diciembre de 2018).

A continuación, se muestra la distribución de los activos dudosos con garantía real incluidos en esta categoría atendiendo al porcentaje que representa el riesgo sobre el valor de las garantías ("loan to value"), como medida relevante del valor de dichas garantías, en relación con los riesgos a los que están afectas:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Inferior o igual al 40%	371.866	545.715
Superior al 40% e inferior o igual al 60%	416.114	534.993
Superior al 60% e inferior o igual al 80%	475.870	697.593
Superior al 80%	2.584.402	3.711.283
<b>Total</b>	<b>3.848.252</b>	<b>5.489.584</b>

**(12.9) Activos con saldos vencidos**

A continuación, se muestra, para los activos financieros a coste amortizado con importes vencidos pero no deteriorados, correspondientes a operaciones de préstamos y anticipos a la clientela y a entidades de crédito del Grupo Bankia al 31 de diciembre de 2019 y 2018, su clasificación, en función de la clase de contraparte, por plazos y por el tipo de garantías de las operaciones:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Por clases de contrapartes</b>		
Entidades de crédito	6.808	30.705
Administraciones Públicas	37.447	26.985
Otras sociedades financieras	19.242	1.266
Sociedades no financieras	101.373	467.136
Hogares	39.018	34.221
<b>Total</b>	<b>203.888</b>	<b>560.313</b>
<b>Por plazo</b>		
Menos de un mes	151.874	513.384
Entre 1 y 3 meses	52.014	34.598
Superior a tres meses	-	12.331
<b>Total</b>	<b>203.888</b>	<b>560.313</b>
<b>Por tipo de garantía</b>		
Operaciones con garantía real hipotecaria	29.832	28.962
Operaciones con otras garantías reales	1.331	1.205
Operaciones sin garantía real	172.725	530.146
<b>Total</b>	<b>203.888</b>	<b>560.313</b>

A continuación, se muestra la clasificación de las operaciones con garantía real incluidas en esta categoría atendiendo al porcentaje que representa el riesgo sobre el valor de las garantías ("loan to value"), como medida relevante del valor de dichas garantías, en relación con los riesgos a los que están afectas:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Inferior o igual al 40%	8.245	8.692
Superior al 40% e inferior o igual al 60%	6.477	4.786
Superior al 60% e inferior o igual al 80%	5.378	5.212
Superior al 80%	11.063	11.477
<b>Total</b>	<b>31.163</b>	<b>30.167</b>

**(12.10) Movimiento de pérdidas por deterioro**

A continuación, se muestra el movimiento que se ha producido durante los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, en el saldo de las provisiones que cubren las pérdidas por deterioro y ajustes de valor razonable por riesgo de crédito de los activos que integran los epígrafes "Entidades de crédito" y "Clientela" del capítulo "Activos financieros a coste amortizado - Préstamos y anticipos" del balance de situación consolidado:

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	Provisión por insolvencias por riesgo de crédito	Provisión riesgo país	Total
<b>Saldos al inicio del periodo</b>	<b>4.207.166</b>	<b>4.318</b>	<b>4.211.484</b>
Del que identificadas individualmente	1.574.212	-	1.574.212
Del que identificadas colectivamente	2.632.954	4.318	2.637.272
Dotación con cargo a los resultados del ejercicio	1.110.940	9.389	1.120.329
Fondo de insolvencias que ha quedado disponible	(609.239)	(12.018)	(621.257)
<b>Dotación/(liberación) neta con cargo/(abono) en cuenta de resultados</b>	<b>501.701</b>	<b>(2.629)</b>	<b>499.072</b>
Utilización de fondos para activos amortizados	(1.322.647)	-	(1.322.647)
Diferencias de cambio	1.447	-	1.447
Otros movimientos	(209.756)	(28)	(209.784)
<b>Saldos al final del periodo</b>	<b>3.177.911</b>	<b>1.661</b>	<b>3.179.572</b>
Del que identificadas individualmente	955.074	-	955.074
Del que identificadas colectivamente	2.222.837	1.661	2.224.498
Del que:			
<b>Naturaleza de la contraparte:</b>	<b>3.177.911</b>	<b>1.661</b>	<b>3.179.572</b>
Entidades residentes en España	2.999.531	-	2.999.531
Entidades residentes en el extranjero	178.380	1.661	180.041

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	Provisión por insolvencias por riesgo de crédito	Provisión riesgo país	Total
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>5.752.977</b>	<b>4.997</b>	<b>5.757.974</b>
Del que identificadas individualmente	2.263.709	-	2.263.709
Del que identificadas colectivamente	3.489.268	4.997	3.494.265
Ajustes primera aplicación NIIF 9	652.914	-	652.914
<b>Saldos al 1 de enero de 2018</b>	<b>6.405.891</b>	<b>4.997</b>	<b>6.410.888</b>
Dotación con cargo a los resultados del ejercicio	851.447	3.122	854.569
Fondo de insolvencias que ha quedado disponible	(324.147)	(3.775)	(327.922)
<b>Dotación/(liberación) neta con cargo/(abono) en cuenta de resultados</b>	<b>527.300</b>	<b>(653)</b>	<b>526.647</b>
Utilización de fondos para activos amortizados	(1.958.947)	-	(1.958.947)
Diferencias de cambios	7.774	2	7.776
Otros movimientos	(774.852)	(28)	(774.880)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>4.207.166</b>	<b>4.318</b>	<b>4.211.484</b>
Del que identificadas individualmente	1.574.212	-	1.574.212
Del que identificadas colectivamente	2.632.954	4.318	2.637.272
Del que:			
<b>Naturaleza de la contraparte:</b>	<b>4.207.166</b>	<b>4.318</b>	<b>4.211.484</b>
Entidades residentes en España	4.044.917	-	4.044.917
Entidades residentes en el extranjero	162.249	4.318	166.567

Seguidamente se resumen los distintos conceptos registrados en los ejercicios 2019 y 2018 en el epígrafe “Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados – Activos financieros a coste amortizado” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de dicho ejercicio:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Dotación neta del ejercicio	501.133	525.659
Partidas en suspenso recuperadas	(37.640)	(100.124)
<b>Deterioro del valor o (-) recuperaciones del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados – Activos financieros a coste amortizado (Nota 42)</b>	<b>463.493</b>	<b>425.535</b>

### (12.11) Activos financieros a coste amortizado. Valores representativos de deuda

A continuación, se indica el desglose del saldo de este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos atendiendo a las clases de contraparte:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Por clases de contraparte</b>		
Entidades de crédito	25.006	29.992
Administraciones Públicas residentes	10.012.858	10.817.367
Administraciones Públicas no residentes	4.255.837	3.559.422
Otros sectores residentes	18.752.317	19.289.243
Otros sectores no residentes	22.936	44.544
Activos dudosos	8.620	9.203
<b>Suma</b>	<b>33.077.574</b>	<b>33.749.771</b>
Pérdidas por deterioro	(9.587)	(7.526)
Otros ajustes por valoración	-	-
<b>Total</b>	<b>33.067.987</b>	<b>33.742.245</b>
<b>Por tipos de instrumentos</b>		
Deuda pública española	10.012.858	10.817.367
Deuda pública extranjera	4.255.837	3.559.422
Obligaciones y bonos	18.808.879	19.372.982
Pérdidas por deterioro	(9.587)	(7.526)
<b>Total</b>	<b>33.067.987</b>	<b>33.742.245</b>

Los saldos recogidos en “Otros sectores residentes” y “Obligaciones y bonos” incluyen, los valores representativos de deuda emitidos por la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB) con garantía del Estado Español, recibidos, en su momento, en contraprestación de los activos traspasados por el Grupo BFA a SAREB en diciembre de 2012, por un precio de 22.317 millones de euros –2.850 millones de euros a BFA, respecto a la parte del precio que correspondía a activos de su titularidad y de las filiales de BFA y 19.467 millones de euros a Bankia, respecto a la parte del precio que correspondía a activos de su titularidad y de las filiales de Bankia–, así como los recibidos en contraprestación de los activos traspasados originariamente por el Grupo BMN, en febrero de 2013, por un importe de 5.820 millones de euros –absorbidos tras la fusión por el Grupo Bankia.

Los títulos recibidos por el Grupo (con vencimientos iniciales 31 de diciembre de 2013, 2014 y 2015, y 28 de febrero de 2014, 2015 y 2016), contemplan una opción de renovación anual a favor del emisor, si bien el valor estimado de la misma no supone diferencias significativas entre el valor razonable de los títulos y su valor nominal, a la fecha de la transacción.

Durante los ejercicios 2013 y siguientes, SAREB ha procedido a la amortización y entrega de nuevos bonos, de manera que la situación al 31 de diciembre de 2019, de los valores recibidos por el Grupo, registrados en el epígrafe “Activos financiero a coste amortizado”, es la siguiente:

(en miles de euros y %)			
Títulos	Importe	Vencimiento	Tipo de interés
Bonos SAREB 2018-3	7.623.700	31.12.2020	-
Bonos SAREB 2020-1	5.549.800	31.12.2020	-
Bonos SAREB 2019-2	2.425.000	28.02.2021	-
Bonos SAREB 2019-1	1.681.300	28.02.2020	-
Bonos SAREB 2018-4	965.300	31.12.2021	-
Bonos SAREB 2019-3	394.200	28.02.2022	-

Dado que las cancelaciones mencionadas se realizaron por el valor nominal, no se produjeron diferencias respecto a los valores contables y, por tanto, estas operaciones no han tenido impacto significativo en la cuenta de resultados consolidados del Grupo de los ejercicios anteriores.

A fecha de vencimiento la parte no amortizada en efectivo fue canjeada por otros bonos con similar vencimiento (opción de extensión) y a un tipo de interés del Euribor a 3 meses más un diferencial, que se consideraron equivalentes a los tipos de interés de mercado de la deuda pública para ese plazo, por lo que se contabilizaron por su valor nominal, sin que su registro generase impacto alguno en la cuenta de resultados del Grupo correspondiente al ejercicio 2019. Las renovaciones de bonos realizadas en los ejercicios anteriores tampoco generaron impacto alguno en la cuenta de resultados del Grupo correspondiente a dichos ejercicios.

En la Nota 3.1 se presenta información sobre el riesgo de crédito asumido por el Grupo en relación con estos activos financieros. Por su parte, en las Notas 3.2 y 3.4 se presenta, respectivamente, información relativa a los riesgos de liquidez e interés asumidos por el Grupo en relación con los activos financieros incluidos en esta categoría.

En la Nota 25 se facilita determinada información sobre el valor razonable de estos activos financieros, mientras que en la Nota 3.1.5 se incluye determinada información sobre concentración de riesgos de, entre otros, determinados activos incluidos en esta categoría de instrumentos financieros.

El tipo de interés efectivo medio anual de los valores representativos de deuda clasificados en la cartera de activos financieros a coste amortizado, al 31 de diciembre de 2019, ha ascendido al 0,52% (0,55% al 31 de diciembre de 2018).

Al 31 de diciembre de 2019, los valores representativos de deuda clasificados en la cartera de activos financieros a coste amortizado del Grupo, incluye activos por 8.620 miles de euros (9.203 miles de euros al 31 de diciembre de 2018), clasificados individualmente como deteriorados por razón de su riesgo de crédito.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Grupo no tiene valores representativos de deuda clasificados en la cartera de activos financieros a coste amortizado, que tengan algún importe vencido y no deteriorado.

Con fecha 30 de octubre de 2018 quedó resuelto el proceso arbitrador entre Sareb y, de otro lado, otras entidades, entre ellas Bankia (conjuntamente, las “Entidades”), que traía causa en los bonos emitidos por Sareb para hacer frente al pago de determinados activos que las Entidades transmitieron a Sareb en cumplimiento de la obligación impuesta por la Ley 9/2012, de 14 de noviembre. La discrepancia sometida a la decisión arbitral versaba sobre la posibilidad de que el cupón trimestral de los bonos correspondientes a las Emisiones Senior 2017 y 2018 resultara negativo y las Entidades tuvieran que venir obligadas a pagar a Sareb el importe del cupón negativo. La decisión concluye que el cupón trimestral de los Bonos Senior de las Emisiones 2017-3 y 2018-1 no puede ser negativo y debe quedar limitado al 0%; limitación que se extiende a las Emisiones futuras de Bonos Sareb cuando la fórmula de cálculo arroje un resultado negativo.

A continuación, se presenta un resumen de los movimientos que han afectado a las pérdidas por deterioro, por razón del riesgo de crédito, de los valores representativos de deuda clasificados como activos financieros a coste amortizado a lo largo de los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	2019	2018
<b>Saldos a 31 de diciembre</b>	<b>7.526</b>	<b>9.120</b>
Ajustes primera aplicación NIIF 9	-	(253)
<b>Saldos al 1 de enero</b>	<b>7.526</b>	<b>8.867</b>
Dotación con cargo a los resultados del ejercicio	2.196	3.199
Fondo de insolvencias que ha quedado disponible	(135)	(4.187)
<b>Dotación/(liberación) neta con cargo/(abono) en cuenta de resultados</b>	<b>2.061</b>	<b>(988)</b>
Utilización de fondos para activos amortizados y otros movimientos netos	-	(598)
Otros movimientos	-	245
<b>Saldos al 31 de diciembre</b>	<b>9.587</b>	<b>7.526</b>
Del que:		
<b>Naturaleza de la contraparte:</b>	<b>9.587</b>	<b>7.526</b>
Entidades residentes en España	9.439	7.368
Entidades residentes en el extranjero	148	158

### (13) Derivados – Contabilidad de coberturas

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Grupo tenía contratadas, con diversas contrapartes de reconocida solvencia, operaciones de derivados financieros de cobertura como base para una mejor gestión de los riesgos inherentes a su actividad (véase Nota 3).

El Grupo realiza coberturas operación a operación, identificando individualmente el elemento cubierto y el elemento de cobertura, estableciendo un seguimiento continuo de la eficacia de cada cobertura que asegure la simetría en la evolución de los valores de ambos elementos.

La naturaleza de las principales posiciones cubiertas por el Grupo, así como los instrumentos financieros utilizados para la cobertura se detallan en la Nota 2.3.

La reforma de los tipos de interés de referencia iniciada por varios reguladores en diferentes jurisdicciones no tiene un impacto significativo en las relaciones de cobertura designadas por el Grupo a 31 de diciembre de 2019. Esto se sustenta en la continuidad futura de la disponibilidad de datos de mercado de los principales índices de referencia que afectan a las coberturas contables del Grupo.

A continuación, se presenta, para cada tipo de cobertura, un desglose, por clases de derivados, del valor razonable de los derivados designados como instrumentos de cobertura al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)						
CONCEPTOS	31/12/2019			31/12/2018		
	Valor razonable	Neteo	Valor en balance	Valor razonable	Neteo	Valor en balance
<b>Saldos deudores:</b>						
Operaciones de cobertura de valor razonable	2.952.316	(456.045)	2.496.271	2.833.235	(208.029)	2.625.206
Operaciones de cobertura de flujos de efectivo	2.550	-	2.550	1.791	-	1.791
<b>Total</b>	<b>2.954.866</b>	<b>(456.045)</b>	<b>2.498.821</b>	<b>2.835.026</b>	<b>(208.029)</b>	<b>2.626.997</b>
<b>Saldos acreedores:</b>						
Operaciones de cobertura de valor razonable	495.522	(456.045)	39.477	344.063	(208.029)	136.034
Operaciones de cobertura de flujos de efectivo	47.925	-	47.925	47.155	-	47.155
<b>Total</b>	<b>543.447</b>	<b>(456.045)</b>	<b>87.402</b>	<b>391.218</b>	<b>(208.029)</b>	<b>183.189</b>

El detalle del valor nominal de los derivados clasificados como cobertura al 31 de diciembre de 2019 y 2018 atendiendo a su plazo de vencimiento se muestra a continuación:

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	Plazo remanente a partir del 31 de diciembre de 2019			
	De 0 a 3 años	De 3 a 10 años	Más de 10 años	Total
Derivados sobre tipos de interés	5.417.650	15.550.519	8.689.051	29.657.220
<b>Total</b>	<b>5.417.650</b>	<b>15.550.519</b>	<b>8.689.051</b>	<b>29.657.220</b>

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	Plazo remanente a partir del 31 de diciembre de 2018			
	De 0 a 3 años	De 3 a 10 años	Más de 10 años	Total
Derivados sobre tipos de interés	7.273.672	13.722.988	9.217.839	30.214.499
<b>Total</b>	<b>7.273.672</b>	<b>13.722.988</b>	<b>9.217.839</b>	<b>30.214.499</b>

**Operaciones de cobertura de valor razonable**

A continuación, se presenta, para coberturas de valor razonable vivas, un desglose, por clases de partidas cubiertas, del valor en balance y del importe acumulado de los ajustes de cobertura de valor razonable al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Valor en balance de la partida cubierta	31/12/2019		
		Valor en balance de la partida cubierta	Importe acumulado de los ajustes de cobertura de valor razonable de la partida cubierta	
<b>Saldos deudores:</b>				
Valores representativos de deuda a tipo fijo	A	9.355.790	315.539	D
Préstamos y anticipos a tipo fijo	B	90.465	2.685	
<b>Total</b>		<b>9.446.255</b>	<b>318.224</b>	
<b>Saldos acreedores:</b>				
Depósitos a tipo fijo	C	5.949.948	(889.968)	E
Valores representativos de deuda emitidos por el Grupo a tipo fijo	C	9.427.439	(1.611.260)	F
<b>Total</b>		<b>15.377.387</b>	<b>(2.501.228)</b>	

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Valor en balance de la partida cubierta	31/12/2018		
		Valor en balance de la partida cubierta	Importe acumulado de los ajustes de cobertura de valor razonable de la partida cubierta	
<b>Saldos deudores:</b>				
Valores representativos de deuda a tipo fijo	A	6.148.118	149.846	D
Préstamos y anticipos a tipo fijo	B	102.592	2.117	
<b>Total</b>		<b>6.250.710</b>	<b>151.963</b>	
<b>Saldos acreedores:</b>				
Depósitos a tipo fijo	C	6.398.715	(867.928)	E
Valores representativos de deuda emitidos por el Grupo a tipo fijo	C	11.236.732	(1.436.970)	F
<b>Total</b>		<b>17.635.447</b>	<b>(2.304.898)</b>	

Los epígrafes del balance de situación en los que se encuentran registrados tanto la partida cubierta como el ajuste de cobertura de valor razonable de la partida cubierta son los siguientes:

- A. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global
- B. Activos financieros a coste amortizado
- C. Pasivos financieros a coste amortizado

Con carácter adicional al importe acumulado de los ajustes de cobertura de valor razonable correspondientes a coberturas vivas de las partidas cubiertas, se encuentran registrados a 31 de diciembre de 2019 y 2018 ajustes de cobertura de valor razonable de coberturas canceladas pendientes de amortizar en las partidas cubiertas según se describe a continuación:

- D. Valores representativos de deuda clasificados como activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global a 31 de diciembre de 2019, por un importe de 6.393 miles de euros (5.543 miles de euros a 31 de diciembre de 2018).
- E. Depósitos clasificados como pasivos financieros a coste amortizado, a 31 de diciembre de 2019, por un importe de 65.501 miles de euros (91.687 miles de euros a 31 de diciembre de 2018).
- F. Valores representativos de deuda emitidos clasificados como pasivos financieros a coste amortizado, a 31 de diciembre de 2019, por un importe de 228 miles de euros (326 miles de euros a 31 de diciembre de 2018).

A continuación, se presenta, para coberturas de valor razonable, un desglose, por clases de derivados, del valor razonable y del valor nominal de los derivados designados como instrumentos de cobertura al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

CONCEPTOS	31/12/2019		
	Valor nominal	Valor en balance	
		Saldos deudores	Saldos acreedores
Derivados sobre tipos de interés	23.603.741	2.496.271	39.477
<b>Total</b>	<b>23.603.741</b>	<b>2.496.271</b>	<b>39.477</b>

CONCEPTOS	31/12/2018		
	Valor nominal	Valor en balance	
		Saldos deudores	Saldos acreedores
Derivados sobre tipos de interés	23.663.934	2.625.206	136.034
<b>Total</b>	<b>23.663.934</b>	<b>2.625.206</b>	<b>136.034</b>

A continuación, se presenta, para coberturas de valor razonable, un desglose, del cambio en el valor razonable del instrumento de cobertura y de la partida cubierta utilizado como base para reconocer la base de la ineficacia en el ejercicio 2019 y 2018:

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Instrumento de cobertura	Ganancias / (pérdidas) atribuibles al riesgo cubierto		Ineficacia
		Partida cubierta	Instrumento de cobertura	
<b>Saldos deudores:</b>				
Valores representativos de deuda	Derivados sobre tipos de interés	285.699	(287.924)	(2.225)
Préstamos a coste amortizado	Derivados sobre tipos de interés	(680)	614	(66)
<b>Total</b>		<b>285.019</b>	<b>(287.310)</b>	<b>(2.291)</b>
<b>Saldos acreedores</b>				
Depósitos	Derivados sobre tipos de interés	(22.040)	21.516	(524)
Valores representativos de deuda emitidos	Derivados sobre tipos de interés	(174.290)	165.574	(8.716)
<b>Total</b>		<b>(196.330)</b>	<b>187.090</b>	<b>(9.240)</b>

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Instrumento de cobertura	Ganancias / (pérdidas) atribuibles al riesgo cubierto		Ineficacia
		Partida cubierta	Instrumento de cobertura	
<b>Saldos deudores:</b>				
Valores representativos de deuda	Derivados sobre tipos de interés	13.426	(26.435)	(13.009)
Préstamos a coste amortizado	Derivados sobre tipos de interés	(8.463)	8.367	(96)
<b>Total</b>		<b>4.963</b>	<b>(18.068)</b>	<b>(13.105)</b>
<b>Saldos acreedores</b>				
Depósitos	Derivados sobre tipos de interés	84.349	(85.265)	(916)
Valores representativos de deuda emitidos	Derivados sobre tipos de interés	184.922	(199.435)	(14.513)
<b>Total</b>		<b>269.271</b>	<b>(284.700)</b>	<b>(15.429)</b>

El detalle del valor nocional de los derivados clasificados como cobertura de valor razonable al 31 de diciembre de 2019 y 2018, atendiendo a su plazo de vencimiento se muestra a continuación:

## 31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	Plazo remanente a partir del 31 de diciembre de 2019			Total
	De 0 a 3 años	De 3 a 10 años	Más de 10 años	
<b>Valores representativos de deuda</b>				
Derivados sobre tipos de interés	890.217	8.136.100	12.400	9.038.717
<b>Préstamos a coste amortizado</b>				
Derivados sobre tipos de interés	8.965	48.385	81.468	138.818
<b>Depósitos</b>				
Derivados sobre tipos de interés	1.760.846	2.373.454	876.600	5.010.900
<b>Valores representativos de deuda emitidos</b>				
Derivados sobre tipos de interés	2.646.000	4.548.200	2.221.106	9.415.306
<b>Total</b>	<b>5.306.028</b>	<b>15.106.139</b>	<b>3.191.574</b>	<b>23.603.741</b>

## 31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	Plazo remanente a partir del 31 de diciembre de 2018			Total
	De 0 a 3 años	De 3 a 10 años	Más de 10 años	
<b>Valores representativos de deuda</b>				
Derivados sobre tipos de interés	561.800	5.344.667	10.000	5.916.467
<b>Préstamos a coste amortizado</b>				
Derivados sobre tipos de interés	15.148	55.890	91.037	162.075
<b>Depósitos</b>				
Derivados sobre tipos de interés	1.612.226	2.963.920	889.569	5.465.715
<b>Valores representativos de deuda emitidos</b>				
Derivados sobre tipos de interés	5.002.550	4.895.700	2.221.427	12.119.677
<b>Total</b>	<b>7.191.724</b>	<b>13.260.177</b>	<b>3.212.033</b>	<b>23.663.934</b>

## Operaciones de cobertura de flujos de efectivo

Las coberturas de flujos de efectivo corresponden íntegramente a operaciones de microcobertura, por lo que hay una identificación perfecta entre la operación cubierta y el derivado de cobertura. En consecuencia, durante los ejercicios 2019 y 2018 no se han producido ineficacias que hayan requerido, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable, su registro en la cuenta de pérdidas y ganancias del Grupo de dicho ejercicio.

A continuación, se presenta, para coberturas de flujos de efectivo, un desglose, por clases de partidas cubiertas, del cambio de valor en balance del elemento cubierto en el ejercicio y de la reserva de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz] al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

## 31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)				
CONCEPTOS		Cambio en el valor de la partida cubierta como base para reconocer la ineficacia de la cobertura en el ejercicio	Reserva de cobertura de flujos de efectivo	
			Coberturas vivas	Coberturas canceladas
<b>Saldos deudores:</b>				
Valores representativos de deuda a tipo variable (*)	A	(9.016)	(5.641)	-
Préstamos y anticipos a tipo variable (*)	B	863	322	(6.118)
<b>Total</b>		<b>(8.153)</b>	<b>(5.319)</b>	<b>(6.118)</b>

## 31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)				
CONCEPTOS		Cambio en el valor de la partida cubierta como base para reconocer la ineficacia de la cobertura en el ejercicio	Reserva de cobertura de flujos de efectivo	
			Coberturas vivas	Coberturas canceladas
<b>Saldos deudores:</b>				
Valores representativos de deuda a tipo variable (*)	A	10.290	3.375	-
Préstamos y anticipos a tipo variable (*)	B	944	359	(7.019)
<b>Total</b>		<b>11.234</b>	<b>3.734</b>	<b>(7.019)</b>

(\*) Sin considerar su correspondiente efecto fiscal.

Los epígrafes del balance de situación en los que se encuentra registrada la partida cubierta son los siguientes:

- A. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global
- B. Activos financieros a coste amortizado

A continuación, se presenta, para coberturas de flujos de efectivo, un desglose, por clases de derivados, del valor razonable, del valor nominal, del cambio en el valor razonable del instrumento de cobertura utilizado como base para reconocer la base de la ineficacia en el ejercicio, de la ineficacia reconocida en el ejercicio y del importe reclasificado que ha pasado del ajuste por cobertura de flujos de efectivo al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

### 31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Valor en balance			Cambio en el valor del elemento de cobertura como base para reconocer la ineficacia de la cobertura en el ejercicio				
	Valor nominal	Saldos deudores	Saldos acreedores	Total	Porción efectiva Otro resultado global acumulado (*)	Ineficacia Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	Importe reclasificado a resultados Margen de intereses	Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas
Derivados sobre tipos de interés	6.053.479	2.550	47.925	(8.153)	(8.153)	-	-	-
<b>Total</b>	<b>6.053.479</b>	<b>2.550</b>	<b>47.925</b>	<b>(8.153)</b>	<b>(8.153)</b>	-	-	-

### 31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Valor en balance			Cambio en el valor del elemento de cobertura como base para reconocer la ineficacia de la cobertura en el ejercicio				
	Valor nominal	Saldos deudores	Saldos acreedores	Total	Porción efectiva Otro resultado global acumulado (*)	Ineficacia Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	Importe reclasificado a resultados Margen de intereses	Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas
Derivados sobre tipos de interés	6.550.565	1.791	47.155	11.234	11.234	-	-	-
<b>Total</b>	<b>6.550.565</b>	<b>1.791</b>	<b>47.155</b>	<b>11.234</b>	<b>11.234</b>	-	-	-

(\*) Sin considerar su correspondiente efecto fiscal.

A continuación, se muestra un detalle de los plazos estimados, contados a partir del 31 de diciembre de 2019 y 2018, en los que se estima que los importes registrados en el epígrafe “Patrimonio neto - Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Derivados de Cobertura. Cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]” del patrimonio neto a dicha fecha, revertirán a las cuentas de pérdidas y ganancias futuras:

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Plazo remanente a partir del 31 de diciembre de 2019					TOTAL
	Menos de 1 año	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años		
Pérdidas (*)	-	(374)	(2.253)	(7.529)	(10.156)	
Beneficios (*)	1.551	400	119	80	2.150	
<b>Total</b>	<b>1.551</b>	<b>26</b>	<b>(2.134)</b>	<b>(7.449)</b>	<b>(8.006)</b>	

(\*) Considerando su correspondiente efecto fiscal.

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Plazo remanente a partir del 31 de diciembre de 2018				TOTAL
	Menos de 1 año	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	
Pérdidas (*)	-	-	(442)	(6.100)	(6.542)
Beneficios (*)	4	3.237	484	518	4.243
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3.237</b>	<b>42</b>	<b>(5.582)</b>	<b>(2.299)</b>

(\*) Considerando su correspondiente efecto fiscal.

El detalle del valor nominal y del tipo de interés fijo medio de los derivados clasificados como cobertura de flujos de efectivo al 31 de diciembre de 2019 y 2018, atendiendo a su plazo de vencimiento se muestra a continuación:

### 31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Plazo remanente a partir del 31 de diciembre de 2019			Total
	Entre 0 y 3 años	Entre 3 y 10 años	Más de 10 años	
<b>Derivados sobre tipos de interés</b>				
Valor nominal	111.622	444.380	5.497.477	6.053.479
Tipo de interés fijo medio (%)	0,658	1,325	0,248	0,335
<b>Total</b>	<b>111.622</b>	<b>444.380</b>	<b>5.497.477</b>	<b>6.053.479</b>

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Plazo remanente a partir del 31 de diciembre de 2018			Total
	Entre 0 y 3 años	Entre 3 y 10 años	Más de 10 años	
<b>Derivados sobre tipos de interés</b>				
Valor notional	81.948	462.811	6.005.806	6.550.565
Tipo de interés fijo medio (%)	0,557	1,470	0,226	0,311
<b>Total</b>	<b>81.948</b>	<b>462.811</b>	<b>6.005.806</b>	<b>6.550.565</b>

**(14) Inversiones en negocios conjuntos y asociadas****(14.1) Cambios en la composición del Grupo**

Adicionalmente a lo mencionado en la Nota 1.15, durante el ejercicio 2019 no se han producido cambios relevantes en la composición del Grupo ni en su perímetro de consolidación.

**(14.2) Inversiones en negocios conjuntos y asociadas**

El detalle de las participaciones que integran el saldo de este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos es el siguiente:

(en miles de euros)

SOCIEDADES	31/12/2019	31/12/2018
Caja Granada Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.	21.871	-
Cajamurcia Vida y Pensiones de Seguros y Reaseguros, S.A.	12.870	-
Gramina Homes, S.L.	133.422	-
CACF Bankia Consumer Finance, EFC, S.A.	9.034	3.818
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	11.020	9.889
Bankia Mapfre Vida, S.A., de Seguros y Reaseguros	144.350	132.365
Nettit Collaborative Payments, S.L.	928	-
Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. "CASER"	-	112.947
<b>Suma</b>	<b>333.495</b>	<b>259.019</b>
Fondo de comercio	121.407	46.868
<b>Total</b>	<b>454.902</b>	<b>305.887</b>

Conforme a lo indicado en la Nota 1.15, tras el cierre de la operación de venta en 2019 del 51% de su capital, las participaciones remanentes que mantiene el Grupo del 49% en Caja Granada Vida Compañía de Seguros Reaseguros, S.A. y Cajamurcia Vida y Pensiones de Seguros y Reaseguros, S.A., han sido clasificadas en el epígrafe "Inversiones en negocios conjuntos y asociadas – Asociadas" por el valor razonable de la citada transacción, sin que haya supuesto un impacto significativo en el patrimonio neto consolidado del Grupo; a 31 de diciembre de 2018, las mencionadas participaciones se encontraban clasificadas como "Activos no corrientes y grupos enajenables que han sido clasificados como mantenidos para la venta" (véase Nota 18.5.2).

Conforme a lo indicado en la Nota 18.5.1, durante el ejercicio 2019 se ha constituido la sociedad Gramina Homes, S.L., en la que el Grupo mantiene a 31 de diciembre de 2019 una participación del 20% de su capital social.

Como se indica en la Nota 1.15, la participación en Caser, anteriormente considerada como asociada, consolidándose por el método de la participación, ha sido clasificada al 31 de diciembre de 2019 como "Activos no corrientes y grupos enajenables que han sido clasificados como mantenidos para la venta".

Tal y como se menciona en la Nota 2.16.1, las unidades generadoras de efectivo a las que se han atribuido los fondos de comercio se analizan periódicamente (incluyendo en su valor en libros la parte del fondo de comercio asignada) para determinar si se han deteriorado. Este análisis, se realiza al menos anualmente, o siempre que existan indicios de deterioro.

Al 31 de diciembre de 2019, el fondo de comercio corresponde a las unidades generadoras de efectivo Bankia Mapfre Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, CajaGranada Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. y Cajamurcia Vida y Pensiones de Seguros y Reaseguros, S.A. por importes de 43.568, 40.891 y 36.948 miles de euros, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2018 el fondo de comercio correspondía íntegramente a Bankia Mapfre Vida, S.A.

En relación a CajaGranada Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. y Cajamurcia Vida y Pensiones de Seguros y Reaseguros, S.A., como se ha indicado anteriormente, se encuentran valoradas al valor razonable de la transacción realizada en 2019, por lo que se considera que no existe evidencia de deterioro. En relación a Bankia Mapfre Vida, S.A., para realizar su test de deterioro del fondo de comercio se ha utilizado una valoración basada en múltiplos de mercado, registrando durante el ejercicio 2019 un deterioro de 3.300 miles de euros (3.300 miles de euros en el ejercicio 2018) (véase Nota 43).

A continuación, se muestra la información financiera resumida correspondiente a las principales sociedades a 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)

CONCEPTOS	31/12/2019 <sup>(*)</sup>					
	Caja Granada Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.	Cajamurcia Vida y Pensiones de Seguros y Reaseguros, S.A.	Gramina Homes, S.L.	CACF Bankia Consumer Finance, EFC, S.A.	Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Bankia Mapfre Vida, S.A., de Seguros y Reaseguros
Dividendos recibidos	7.167	8.578	-	-	-	52.489
Activos corrientes	7.427	14.544	692.744	4.980	31.447	92.535
Activos no corrientes	277.974	117.473	610	17.111	93.990	8.366.835
Pasivos corrientes	14.437	2.001	25.403	3.651	48.584	550.056
Pasivos no corrientes	226.329	103.751	843	3	7.712	7.614.723
Ingresos ordinarios	18.878	23.681	23.127	284	192.620	239.379
Resultado del ejercicio de las actividades continuadas	5.104	5.297	(5.151)	(7.849)	9.376	96.765
Otro resultado global	2.786	1.995	-	-	-	29.928
Resultado global total	7.890	7.292	(5.151)	(7.849)	9.376	126.693

(\*) Últimos datos disponibles no auditados.

(en miles de euros)

CONCEPTOS	31/12/2018 <sup>(*)</sup>			
	Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. "CASER"	CACF Bankia Consumer Finance, EFC, S.A.	Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Bankia Mapfre Vida, S.A., de Seguros y Reaseguros
Dividendos recibidos	-	-	-	109.847
Activos corrientes	802.322	1.658	34.054	73.526
Activos no corrientes	6.714.941	8.465	87.981	7.884.469
Pasivos corrientes	41.012	2.330	48.208	401.019
Pasivos no corrientes	6.723.275	-	11.785	7.286.844
Ingresos ordinarios	102.294	284	184.587	535.375
Resultado del ejercicio de las actividades continuadas	89.864	(2.207)	11.308	77.781
Otro resultado global	148.658	-	-	78.953
Resultado global total	89.250	(2.207)	11.308	77.781

(\*) Últimos datos disponibles no auditados.

A continuación, se muestra la conciliación de la información anterior con el importe en libros de su participación:

(en miles de euros)

CONCEPTOS	31/12/2019 <sup>(*)</sup>					
	Caja Granada Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.	Cajamurcia Vida y Pensiones de Seguros y Reaseguros, S.A.	Gramina Homes, S.L.	CACF Bankia Consumer Finance, EFC, S.A.	Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Bankia Mapfre Vida, S.A., de Seguros y Reaseguros
Patrimonio neto ajustado de la Sociedad	44.635	26.266	667.108	18.437	69.142	294.591
Participación atribuida a la Sociedad dominante	49%	49%	20%	49%	16%	49%
Patrimonio neto ajustado atribuido a la Sociedad dominante	21.871	12.870	133.422	9.034	11.020	144.350
Valor de la participación en el consolidado (*)	21.871	12.870	133.422	9.034	11.020	144.350

(\*) Últimos datos disponibles no auditados.

(en miles de euros)

CONCEPTOS	31/12/2018 <sup>(*)</sup>			
	Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. "CASER"	CACF Bankia Consumer Finance, EFC, S.A.	Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Bankia Mapfre Vida, S.A., de Seguros y Reaseguros
Patrimonio neto ajustado de la Sociedad	752.978	7.793	62.042	270.132
Participación atribuida a la Sociedad dominante	15%	49%	16%	49%
Patrimonio neto ajustado atribuido a la Sociedad dominante	112.947	3.818	9.889	132.365
Valor de la participación en el consolidado	112.947	3.818	9.889	132.365

(\*) Valor en libros sin considerar el fondo de comercio.

En relación a la variación de valor de la participación en Bankia Mapfre Vida, S.A., de Seguros y Reaseguros, indicar que dicha sociedad realizó un abono de dividendo durante el ejercicio 2018, del que el Grupo percibió 109.847 miles de euros, en función de su porcentaje de participación, dividendo eliminado en el proceso de consolidación.

**(15) Activos tangibles**

El detalle de este capítulo de los balances de situación consolidados adjuntos es el siguiente:

(en miles de euros)

CONCEPTOS	De uso propio	Inversiones inmobiliarias	Total	Del que: Adquirido en arrendamiento
<b>Coste</b>				
<b>Saldos 31/12/2018</b>	<b>4.823.994</b>	<b>725.363</b>	<b>5.549.357</b>	-
Altas / bajas (netas) (*)	614.953	(43.029)	571.924	566.460
Traspaso a activos no corrientes en venta y otros movimientos	(48.876)	(1.299)	(50.175)	-
<b>Saldos 31/12/2019</b>	<b>5.390.071</b>	<b>681.035</b>	<b>6.071.106</b>	<b>566.460</b>
<b>Amortización acumulada</b>				
<b>Saldos 31/12/2018</b>	<b>(3.039.213)</b>	<b>(29.640)</b>	<b>(3.068.853)</b>	-
Altas / bajas (netas)	18.791	1.794	20.585	-
Amortización del ejercicio (Nota 40)	(141.208)	(5.163)	(146.371)	(61.597)
Traspaso a activos no corrientes en venta y otros movimientos	13.592	1.361	14.953	-
<b>Saldos 31/12/2019</b>	<b>(3.148.038)</b>	<b>(31.648)</b>	<b>(3.179.686)</b>	<b>(61.597)</b>
<b>Pérdidas por deterioro</b>				
<b>Saldos 31/12/2018</b>	<b>(115.462)</b>	<b>(175.349)</b>	<b>(290.811)</b>	-
Dotación / (liberación) neta con cargo / (abono) en cuenta resultados (Nota 43)	22	(14.566)	(14.544)	-
Traspaso a activos no corrientes en venta y otros movimientos	9.395	21.830	31.225	-
<b>Saldos 31/12/2019</b>	<b>(106.045)</b>	<b>(168.085)</b>	<b>(274.130)</b>	-
<b>Total a 31 de diciembre de 2018</b>	<b>1.669.319</b>	<b>520.374</b>	<b>2.189.693</b>	-
<b>Total a 31 de diciembre de 2019</b>	<b>2.135.988</b>	<b>481.302</b>	<b>2.617.290</b>	<b>504.863</b>

(\*) Incluye el impacto de primera aplicación de la NIIF 16 por importe de 615.629 miles de euros (véase Nota 1.3).

(en miles de euros)

CONCEPTOS	De uso propio	Inversiones inmobiliarias	Total
<b>Coste</b>			
<b>Saldos 31/12/2017</b>	<b>4.864.636</b>	<b>962.880</b>	<b>5.827.516</b>
Altas / bajas (netas)	22.408	(35.433)	(13.025)
Traspaso a activos no corrientes en venta y otros movimientos	(63.050)	(202.084)	(265.134)
<b>Saldos 31/12/2018</b>	<b>4.823.994</b>	<b>725.363</b>	<b>5.549.357</b>
<b>Amortización acumulada</b>			
<b>Saldos 31/12/2017</b>	<b>(2.972.394)</b>	<b>(59.293)</b>	<b>(3.031.687)</b>
Altas / bajas (netas)	44.150	4.606	48.756
Amortización del ejercicio (Nota 40)	(101.141)	(11.908)	(113.049)
Traspaso a activos no corrientes en venta y otros movimientos	(9.828)	36.955	27.127
<b>Saldos 31/12/2018</b>	<b>(3.039.213)</b>	<b>(29.640)</b>	<b>(3.068.853)</b>
<b>Pérdidas por deterioro</b>			
<b>Saldos 31/12/2017</b>	<b>(134.732)</b>	<b>(237.463)</b>	<b>(372.195)</b>
Dotación / (liberación) neta con cargo / (abono) en cuenta resultados (Nota 43)	12	(22.736)	(22.724)
Traspaso a activos no corrientes en venta y otros movimientos	19.258	84.850	104.108
<b>Saldos 31/12/2018</b>	<b>(115.462)</b>	<b>(175.349)</b>	<b>(290.811)</b>
<b>Total a 31 de diciembre de 2017</b>	<b>1.757.510</b>	<b>666.124</b>	<b>2.423.634</b>
<b>Total a 31 de diciembre de 2018</b>	<b>1.669.319</b>	<b>520.374</b>	<b>2.189.693</b>

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el valor recuperable de los activos supera su valor contable.

**(15.1) Activos tangibles - Inmovilizado material - De uso propio**

El desglose, de acuerdo con su naturaleza, de las partidas que integran el saldo de este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos es el siguiente:

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	Coste	Amortización acumulada	Pérdidas por deterioro	Saldo neto
Edificios y otras construcciones	2.404.264	(523.644)	(54.435)	1.826.185
Mobiliario y vehículos	217.911	(190.036)	-	27.875
Instalaciones	1.600.983	(1.329.171)	(51.610)	220.202
Equipos de oficina y mecanización	1.166.913	(1.105.187)	-	61.726
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2019</b>	<b>5.390.071</b>	<b>(3.148.038)</b>	<b>(106.045)</b>	<b>2.135.988</b>

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	Coste	Amortización acumulada	Pérdidas por deterioro	Saldo neto
Edificios y otras construcciones	1.900.977	(469.466)	(63.839)	1.367.672
Mobiliario y vehículos	217.676	(186.626)	-	31.050
Instalaciones	1.566.580	(1.298.934)	(51.623)	216.023
Equipos de oficina y mecanización	1.138.761	(1.084.187)	-	54.574
<b>Saldos a 31 de diciembre de 2018</b>	<b>4.823.994</b>	<b>(3.039.213)</b>	<b>(115.462)</b>	<b>1.669.319</b>

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no existían activos materiales de uso propio de importes significativos que:

- Se encontrasen temporalmente fuera de uso.
- Estando totalmente amortizados, se encuentren todavía en uso.
- Habiendo sido retirados de su uso activo, no se hayan clasificado como activos no corrientes en venta.

**(15.2) Activos tangibles - Inversiones inmobiliarias**

En este epígrafe se recogen los terrenos, edificios y otras construcciones mantenidos bien para su explotación en régimen de alquiler, bien para la obtención de futuras plusvalías en venta.

Por otro lado, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Grupo no tenía contraídas obligaciones contractuales significativas en relación con el desarrollo futuro de las inversiones inmobiliarias recogidas en el balance consolidado a dicha fecha, ni existían restricciones relevantes a la realización de las mismas, distintas de las propias condiciones actuales del mercado inmobiliario.

Durante el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, los ingresos netos derivados de rentas provenientes de estas inversiones propiedad del Grupo han ascendido a 20.411 miles de euros (22.677 miles de euros al 31 de diciembre de 2018) (véase Nota 36).

**(16) Activos intangibles****(16.1) Fondo de comercio**

El desglose por sociedades del fondo de comercio contabilizado en este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos es el siguiente:

(en miles de euros)		
SOCIEDADES	31/12/2019	31/12/2018
Bankia Pensiones, S.A. Entidad Gestora de Fondos de Pensiones	88.462	90.862
<b>Total</b>	<b>88.462</b>	<b>90.862</b>

El movimiento (importe bruto) habido en el fondo de comercio registrado en este epígrafe del balance de situación consolidado a lo largo de los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 ha sido el siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Saldo al comienzo del ejercicio</b>	<b>90.862</b>	<b>93.262</b>
Dotación con cargo a la cuenta de resultados (Nota 43)	(2.400)	(2.400)
<b>Saldo al final del ejercicio</b>	<b>88.462</b>	<b>90.862</b>

Tal y como se menciona en la Nota 2.16.1, las unidades generadoras de efectivo a las que se han atribuido los fondos de comercio se analizan periódicamente (incluyendo en su valor en libros la parte del fondo de comercio asignada) para determinar si se han deteriorado. Este análisis, se realiza al menos anualmente, o siempre que existan indicios de deterioro (Nota 32).

**(16.2) Otros activos intangibles**

El desglose de los activos incluidos en este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos es el siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Con vida útil definida</b>	<b>313.342</b>	<b>207.353</b>
Aplicaciones informáticas	1.314.337	1.152.194
Otros	453	1.168
(Amortización acumulada)	(1.001.448)	(946.009)
<b>Total activo neto de amortización</b>	<b>313.342</b>	<b>207.353</b>
<b>Pérdidas por deterioro</b>	<b>(398)</b>	<b>(661)</b>
<b>Total</b>	<b>312.944</b>	<b>206.692</b>

Los movimientos habidos en este epígrafe del balance de situación consolidado a lo largo de los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 han sido los siguientes:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	2019	2018
<b>Con vida útil definida</b>		
Saldo al inicio del ejercicio	206.692	144.237
Adiciones	163.373	123.321
Amortización con cargo a resultados (Nota 40)	(54.581)	(60.863)
Baja por enajenaciones y por otros medios	(3.684)	-
Otros movimientos	1.144	6
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>312.944</b>	<b>206.692</b>
<b>Total</b>	<b>312.944</b>	<b>206.692</b>

**(17) Otros activos**

La composición de los saldos de este capítulo del balance de situación consolidado a 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Contratos de seguros vinculados a pensiones (Nota 38.2)	1.061.912	1.034.030
Otros conceptos	539.491	605.539
<b>Total</b>	<b>1.601.403</b>	<b>1.639.569</b>

La partida "Otros conceptos" recoge principalmente, entre otros aspectos, operaciones en camino, periodificaciones asociadas a otros ingresos de explotación y gastos pagados y no devengados.

**(18) Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta****(18.1) Composición del saldo**

La composición del saldo de este capítulo del activo de los balances de situación consolidados adjuntos a 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	Coste	Pérdidas por Deterioro	Valor Neto
Activos no corrientes mantenidos para la venta	2.261.030	(574.551)	1.686.479
Activo material procedente de uso propio	232.334	(63.953)	168.381
Activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas	1.774.326	(510.356)	1.263.970
Otros instrumentos de patrimonio	134.919	-	134.919
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	119.451	(242)	119.209
Grupos de disposición y operaciones interrumpidas	639.897	(174.777)	465.120
<b>Total activos a 31 de diciembre de 2019</b>	<b>2.900.927</b>	<b>(749.328)</b>	<b>2.151.599</b>
Pasivos integrados en grupos de disposición y operaciones interrumpidas	3.657	-	3.657
<b>Total pasivos a 31 de diciembre de 2019</b>	<b>3.657</b>	<b>-</b>	<b>3.657</b>

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	Coste	Pérdidas por Deterioro	Valor Neto
Activos no corrientes mantenidos para la venta	2.745.359	(682.700)	2.062.659
Activo material procedente de uso propio	281.110	(80.959)	200.151
Activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas	2.308.926	(600.526)	1.708.400
Otros instrumentos de patrimonio	132.227	-	132.227
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	23.096	(1.215)	21.881
Grupos de disposición y operaciones interrumpidas	3.501.008	(1.657.462)	1.843.546
<b>Total activos a 31 de diciembre de 2018</b>	<b>6.246.367</b>	<b>(2.340.162)</b>	<b>3.906.205</b>
Pasivos integrados en grupos de disposición y operaciones interrumpidas	350.885	-	350.885
<b>Total pasivos a 31 de diciembre de 2018</b>	<b>350.885</b>	<b>-</b>	<b>350.885</b>

**(18.2) Activo material procedente de uso propio**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, esta partida recoge, básicamente, el saldo correspondiente a determinados inmuebles de uso propio del Grupo que han dejado de formar parte de su red comercial de oficinas y que, conforme a la normativa en vigor, cumplen con las condiciones necesarias para su registro como activos no corrientes en venta, al existir un plan detallado para su venta.

Tal y como se describe en la Nota 2.20, el Grupo contabiliza estos activos por el menor entre su valor en libros y el valor razonable neto de los costes de venta, habiéndose registrado un resultado por deterioro en el ejercicio 2019 por importe de 825 miles de euros (-6.409 miles de euros en el ejercicio 2018).

**(18.3) Activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas**

Esta partida recoge los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas por el Grupo, para la satisfacción, total o parcial, de las obligaciones de pago frente a él de sus deudores, y que se consideran activos no corrientes en venta, y se registran y valoran conforme a lo indicado en la Nota 2.20, excluidos aquellos activos que se clasifican como inversión inmobiliaria ya que el Grupo ha decidido hacer un uso continuado de los activos o destinarlos a la obtención de rentas y/o plusvalías futuras, y que se registran y valoran conforme a lo establecido en la Nota 2.15.

El desglose de los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas reconocidos en los balances de situación consolidados adjuntos del Grupo es el siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Bienes inmuebles</b>		
Vivienda terminada	821.837	1.133.425
Fincas rústicas en explotación y oficinas, locales y naves polivalentes terminadas	314.163	409.656
Parcelas, solares y resto activos	127.970	165.319
<b>Total</b>	<b>1.263.970</b>	<b>1.708.400</b>

**Movimientos significativos**

Los movimientos registrados en dichos activos en los ejercicios 2019 y 2018, se muestra a continuación:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	2019	2018
Saldo contable al comienzo del ejercicio	<b>1.708.400</b>	<b>2.731.003</b>
Incorporaciones del ejercicio	279.760	259.636
Ventas del ejercicio	(475.268)	(614.953)
Pérdidas netas por deterioro de activos	(201.435)	(97.571)
Otros movimientos	(47.487)	(569.715)
<b>Saldo contable al final del ejercicio</b>	<b>1.263.970</b>	<b>1.708.400</b>

Las ventas de activos adjudicados se realizan en condiciones de mercado, habiéndose concedido financiación en el ejercicio 2019 por un importe aproximado de 87 millones de euros, habiéndose financiado en media un 90,4% del importe de las ventas (156 millones de euros y 90,3% en el ejercicio 2018).

Por otro lado, los resultados generados en las ventas de los activos adjudicados, de acuerdo con su tipología, durante los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 son los siguientes:

**31 de diciembre de 2019**

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	Valor contable de activos enajenados	Bº / (pérdida) reconocido en ventas (*)
Vivienda terminada	341.239	7.883
Fincas rústicas en explotación y oficinas, locales y naves polivalentes terminadas	106.160	6.493
Parcelas, solares y resto de activos	27.869	6.271
<b>Total</b>	<b>475.268</b>	<b>20.647</b>

(\*) Excluye las comisiones pagadas a intermediarios.

**31 de diciembre de 2018**

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	Valor contable de activos enajenados	Bº / (pérdida) reconocido en ventas (*)
Vivienda terminada	493.362	(3.537)
Fincas rústicas en explotación y oficinas, locales y naves polivalentes terminadas	97.559	12.146
Parcelas, solares y resto de activos	24.032	16.973
<b>Total</b>	<b>614.953</b>	<b>25.582</b>

(\*) Excluye las comisiones pagadas a intermediarios.

En el Anexo IX se desglosa información adicional relativa a la naturaleza de los activos inmobiliarios del Grupo al 31 de diciembre de 2019 y 2018, entre los que se encuentran los activos adjudicados mencionados en el cuadro anterior.

Adicionalmente, a continuación, se muestra el valor neto de los activos adjudicados, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, según su fecha de antigüedad estimada a partir de su fecha de alta de balance:

(en miles de euros)		
Antigüedad activos adjudicados	31/12/2019	31/12/2018
Hasta 12 meses	84.123	178.691
Más de 12 meses, sin exceder de 24	134.736	327.676
Más de 24 meses	1.045.111	1.202.033
<b>TOTAL</b>	<b>1.263.970</b>	<b>1.708.400</b>

A continuación, se presenta el detalle al 31 de diciembre de 2019 y 2018 del saldo bruto de los activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deuda (negocios en España), que el Grupo mantiene clasificados, atendiendo a su finalidad última, en el capítulo “Activos no corrientes en venta” y en el epígrafe “Activos tangibles – Inversiones inmobiliarias” del balance de situación consolidado a dicha fecha, excluidos los clasificados como grupo de disposición (véase Nota 18.5.1):

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	307.558	381.862
Edificios y otras construcciones terminados	141.167	182.801
Edificios y otras construcciones en construcción	21.857	29.032
Terrenos	144.534	170.029
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	1.391.317	1.742.882
Resto de activos inmobiliarios recibidos en pagos de deuda	634.682	783.760

En el Anexo IX se desglosa la información sobre riesgos con el sector promotor e inmobiliario en España, en el que se incluye la información correspondiente a activos adjudicados o recibidos en pago de deudas, y que incorpora los activos inmobiliarios incluidos en el cuadro anterior.

#### (18.4) Otros instrumentos de patrimonio e Inversiones en negocios conjuntos y asociadas

Estos epígrafes recogen los saldos correspondientes a participaciones en negocios conjuntos y asociadas y a otros instrumentos de patrimonio anteriormente registrados en el epígrafe “Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global”, que el Grupo clasifica como activos no corrientes en venta (véase Nota 2.20). A continuación, se presenta un desglose de este saldo en función del epígrafe donde dichas participaciones se encontraban registradas antes de su clasificación como activos no corrientes en venta:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	134.919	132.227
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas – Negocios conjuntos	20	24
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas – Entidades asociadas	119.189	21.857
<b>TOTAL</b>	<b>254.128</b>	<b>154.108</b>

La participación en Caser, anteriormente considerada como asociada consolidándose por el método de la participación, ha sido clasificada al 31 de diciembre de 2019 por un valor de 118.242 miles de euros al epígrafe “Activos no corrientes y grupos enajenables que han sido clasificados como mantenidos para la venta”, dado que su importe en libros se pretende recuperar a través de su venta, cuya realización se considera altamente probable, no habiendo supuesto dicha reclasificación un impacto significativo en el patrimonio neto consolidado de Grupo (véase Nota 1.15).

A continuación, se muestra el movimiento del deterioro de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas en los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018:

#### 31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	Negocios conjuntos	Entidades Asociadas	TOTAL
SalDOS al comienzo del ejercicio	-	(1.215)	(1.215)
Dotación y otros movimientos	-	973	973
<b>Total</b>	-	<b>(242)</b>	<b>(242)</b>

#### 31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	Negocios conjuntos	Entidades Asociadas	TOTAL
SalDOS al comienzo del ejercicio	(5.440)	(13.447)	(18.887)
Dotación y otros movimientos	5.440	12.232	17.672
<b>Total</b>	-	<b>(1.215)</b>	<b>(1.215)</b>

En el Anexo IV se facilita información adicional sobre los negocios conjuntos y asociadas clasificadas como “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta”.

### (18.5) Activos y pasivos integrados en un grupo de disposición y operaciones interrumpidas

Un grupo de disposición se define como el conjunto de activos, junto con los pasivos directamente asociados con ellos, de los que se va a disponer de forma conjunta, como grupo, en una única transacción. El Grupo ha clasificado estos grupos de disposición como activos no corrientes mantenidos para la venta, dado que cumplen los requisitos establecidos para su calificación como “activos no corrientes en venta” y, por tanto, sus activos y pasivos se presentan y valoran de acuerdo con lo establecido para los “Grupos de disposición” (véase Nota 2.20).

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	Coste o Valor bruto	Pérdidas por Deterioro	Valor Neto
<b>Activos</b>			
Grupos de disposición	639.897	(174.777)	465.120
Cartera de préstamos y activos inmobiliarios	622.592	(174.777)	447.815
Entidades del Grupo - Activos	17.305	-	17.305
<b>Total activos a 31 de diciembre de 2019</b>	<b>639.897</b>	<b>(174.777)</b>	<b>465.120</b>
<b>Pasivos</b>			
Grupos de disposición	3.657	-	3.657
Entidades del Grupo - Pasivos	3.657	-	3.657
<b>Total pasivos a 31 de diciembre de 2019</b>	<b>3.657</b>	<b>-</b>	<b>3.657</b>

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	Coste o Valor bruto	Pérdidas por Deterioro	Valor Neto
<b>Activos</b>			
Grupos de disposición	2.925.643	(1.657.462)	1.268.181
Cartera de préstamos y activos inmobiliarios	2.908.282	(1.657.462)	1.250.820
Entidades del Grupo - Activos	17.361	-	17.361
Operaciones interrumpidas	575.365	-	575.365
<b>Total activos a 31 de diciembre de 2018</b>	<b>3.501.008</b>	<b>(1.657.462)</b>	<b>1.843.546</b>
<b>Pasivos</b>			
Grupos de disposición	4.642	-	4.642
Entidades del Grupo - Pasivos	4.642	-	4.642
Operaciones interrumpidas	346.243	-	346.243
<b>Total pasivos a 31 de diciembre de 2018</b>	<b>350.885</b>	<b>-</b>	<b>350.885</b>

#### (18.5.1) Cartera de préstamos y activos inmobiliarios

Durante el último trimestre de 2019, el Grupo ha clasificado determinadas carteras de préstamos y créditos así como de activos inmobiliarios, por un valor bruto a 31 de diciembre de 2019 de 623 millones de euros, aproximadamente, como grupos enajenables de elementos o grupo de disposición, clasificándolas como mantenidas para la venta, dado que el importe en libros de dichas carteras se pretende recuperar mediante su venta, cuya realización se considera altamente probable dentro del plazo de un año desde la fecha de clasificación como no corriente en venta de los activos. La valoración de los activos en el balance de situación consolidado del Grupo al 31 de diciembre de 2019, se ha realizado por su precio estimado de venta una vez minorados los costes previstos, no habiendo supuesto un impacto significativo en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo.

A 31 de diciembre de 2018, esta partida recogía, el saldo correspondiente a las carteras de préstamos y créditos, principalmente hipotecarios dudosos, y de activos inmobiliarios cuya venta estaba acordada con Lone Star en diciembre de 2018, operación que se encontraba pendiente de cierre hasta la obtención de las correspondientes autorizaciones administrativas, clasificándose por tanto como un grupo enajenable de elementos o grupo de disposición, clasificado como mantenido para la venta.

Durante el ejercicio 2019, tras el cumplimiento de las condiciones suspensivas dentro del plazo de un año desde la fecha de clasificación como no corriente en venta de los activos, se ha producido el cierre de la operación, procediendo a la baja de los activos del balance de situación consolidado, sin que haya tenido un impacto significativo en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo. Conforme al acuerdo, la cartera de activos inmobiliarios ha sido adquirida por la sociedad Gramina Homes, S.L. constituida en 2019 con el objeto de administrar, desarrollar y disponer de dichos activos, en la que, al 31 de diciembre de 2019, Bankia participa en un 20%, considerándose por tanto como entidad asociada, siendo el restante 80% del capital participado por una filial de Lone Star Fund XI.

Por su parte, los derechos económicos de la cartera de préstamos y créditos, han sido transmitidos mediante certificados de transmisión hipotecaria a un vehículo propiedad 100% de Lone Star Fund XI, el cual ha procedido a su traspaso a un fondo de titulación de activos. El Grupo no retiene financiaciones subordinadas, ni posición en los títulos emitidos por dicho fondo (véase Nota 27.1).

A continuación, se muestra el desglose del saldo de esta partida del balance de situación consolidado adjunto, atendiendo a la naturaleza de las operaciones:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Préstamos	356.068	1.377.441
Activo material de uso propio	702	108.810
Activos procedentes de adjudicación	265.822	1.422.031
<b>Valor bruto</b>	<b>622.592</b>	<b>2.908.282</b>
<b>Pérdidas por deterioro</b>	<b>(174.777)</b>	<b>(1.657.462)</b>
<b>Valor neto contable</b>	<b>447.815</b>	<b>1.250.820</b>

#### Cartera de préstamos y créditos

A 31 de diciembre de 2019, la cartera de préstamos y créditos se corresponde, atendiendo a su situación, a activos dudosos –más de un 95% del saldo bruto–, atendiendo por sectores de contraparte, a operaciones con hogares –más de un 85% del saldo bruto– y el resto a empresas.

En el Anexo X se incluyen las políticas y los criterios de clasificación y cobertura aplicados por el Grupo para las operaciones refinanciadas y reestructuradas, así como el importe bruto junto con sus coberturas por riesgo de crédito de dichas operaciones, con detalle de su clasificación como saldo dudoso, desglosando las clasificadas como “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta”.

En el Anexo X se presenta información sobre la concentración de riesgos por actividad y área geográfica. Esta información incluye los activos no corrientes que se han clasificado como mantenidos para la venta.

#### Cartera de activos inmobiliarios

A continuación, se presenta el desglose de los activos inmobiliarios según su clasificación en balance de situación consolidado y la tipología de activo, al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Activo material de uso propio</b>	<b>702</b>	<b>108.810</b>
<b>Activos procedentes de adjudicación</b>	<b>265.822</b>	<b>1.422.031</b>
Vivienda Terminada residencia habitual del prestatario	227.297	1.011.401
Fincas rústicas en explotación y oficinas, locales y naves polivalentes terminadas	25.875	226.536
Parcelas solares y resto activos inmobiliarios	12.650	184.094
<b>Total</b>	<b>266.524</b>	<b>1.530.841</b>

A continuación, se presenta el detalle al 31 de diciembre de 2019 y 2018, del saldo bruto de los activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deuda (negocios en España), que el Grupo mantiene clasificados como un grupo de disposición:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	29.328	336.789
Edificios y otras construcciones terminados	17.957	135.841
Edificios y otras construcciones en construcción	214	23.968
Terrenos	11.157	176.980
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	199.603	843.482
Resto de activos inmobiliarios recibidos en pagos de deuda	37.647	241.760

En el Anexo IX se desglosa la información sobre riesgos con el sector promotor e inmobiliario en España, en el que se incluye la información correspondiente a activos adjudicados o recibidos en pago de deudas, y que incorpora los activos inmobiliarios incluidos en el cuadro anterior.

#### (18.5.2) Operaciones interrumpidas

A 31 de diciembre de 2018, las participaciones del Grupo en el 100% del capital social de las entidades aseguradoras Caja Granada Vida Compañía de Seguros Reaseguros, S.A. y Cajamurcia Vida y Pensiones de Seguros y Reaseguros, S.A. se encontraban clasificadas como “Grupo de disposición - Actividades interrumpidas”. Tras la obtención, el 29 de marzo de 2019, de la aprobación por la autoridad de competencia y la no oposición de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, a la operación de venta suscrita previamente en diciembre de 2018, del 51% del capital social de dichas entidades aseguradoras a Mapfre Vida Sociedad Anónima de Seguros sobre la Vida Humana (“Mapfre Vida”), por un precio total de 110 millones de euros, se ha registrado en 2019 la baja definitiva del porcentaje de las participaciones transmitido, sin que haya tenido un impacto significativo en el patrimonio neto del Grupo Bankia, debido a que se encontraban valoradas por su precio de venta, una vez deducidos los importes estimados de dividendos a distribuir a Bankia como accionista único de las sociedades, previstos en el acuerdo de venta. Tras la venta, las participaciones remanentes del 49% que el Grupo mantiene en estas entidades, han sido clasificadas en el epígrafe “Inversiones en negocios conjuntos y asociadas – Asociadas”, por el valor razonable en la citada transacción (véase Nota 14.2).

**(18.5.3) Entidades del grupo – Activos y Pasivos**

A continuación, se presenta un detalle de las sociedades dependientes que cumplen con los criterios para clasificarse como “grupos enajenables” y cuyos activos y pasivos se presentan, por tanto, como “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta” y “Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta”:

Sociedad	% participación	
	31/12/2019	31/12/2018
Corporación Financiera Habana, S.A., en liquidación	60,00	60,00
Gestión y Recaudación Local, S.L.	99,75	99,75
Inversión General de Granada 2, S.L. en liquidación	-	75,00
Navicoas Asturias, S.L.	-	95,00

A continuación, se presenta al 31 de diciembre de 2019 y 2018, un detalle agregado de los activos y pasivos correspondientes de las sociedades indicadas anteriormente, en función del epígrafe del balance de situación consolidado donde se encontraban registrados antes de su clasificación como activos no corrientes en venta:

(en miles de euros)					
	31/12/2019	31/12/2018		31/12/2019	31/12/2018
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	1	14	Pasivos financieros a coste amortizado	2.365	3.099
Activos financieros a coste amortizado	12.949	13.468	Provisiones	1.228	1.228
Activos tangibles	4	21	Resto de Pasivos	64	315
Activos intangibles	118	159			
Otros activos	4.233	3.699			
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>17.305</b>	<b>17.361</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>3.657</b>	<b>4.642</b>

En el Anexo II adjunto se facilita información adicional sobre estas sociedades.

**(19) Pasivos financieros a coste amortizado****Composición del saldo**

La composición del saldo de este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos, atendiendo a las contrapartes y naturaleza de las operaciones, se indica a continuación:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Pasivos financieros a coste amortizado</b>		
Depósitos de bancos centrales	13.937.693	13.855.970
Depósitos de entidades de crédito	26.466.157	21.783.188
Depósitos de la clientela	123.624.577	125.135.008
Valores representativos de deuda emitidos	17.626.191	17.478.163
Otros pasivos financieros	1.442.568	1.545.259
<b>Suma</b>	<b>183.097.186</b>	<b>179.797.588</b>
Ajustes por valoración	2.079.068	2.070.998
<b>Total</b>	<b>185.176.254</b>	<b>181.868.586</b>

**Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de bancos centrales**

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos es la siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Banco de España / Banco Central Europeo	13.937.693	13.855.970
<b>Suma</b>	<b>13.937.693</b>	<b>13.855.970</b>
Ajustes por valoración	(128.937)	30
<b>Total</b>	<b>13.808.756</b>	<b>13.856.000</b>

Estos depósitos de bancos centrales son tomados utilizando la póliza de crédito con prenda de valores que Bankia tiene constituida en el banco central, que permite la obtención de liquidez de forma inmediata, tal y como se explica en la Nota 3.2.

Dentro de este epígrafe del balance de situación adjunto, en el marco de los programas diseñados por el Banco Central Europeo para mejorar la financiación a largo plazo, se incluyen 9.166.970 miles de euros tomados del programa T-LTRO II, con un plazo medio de vencimiento de 6 meses y 4.583.790 miles de euros tomados del programa T-LTRO III con un plazo medio de vencimiento de 3 años al 31 de diciembre de 2019 (13.855.970 miles de euros tomados del programa T-LTRO II con un plazo medio de vencimiento de 1 año y 6 meses al 31 de diciembre de 2018).

En relación con la financiación tomada en el marco de los programas T-LTRO, el Grupo ha recibido confirmación del ECB relativa al cumplimiento de los requisitos para la percepción del incentivo previsto en las condiciones del citado programa, por lo que durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 ha registrado 56.141 miles de euros (55.905 miles de euros en el ejercicio 2018) en el capítulo “Ingresos por intereses” de la cuenta de pérdidas y ganancias (Nota 29).

**Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de entidades de crédito**

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos, atendiendo a la naturaleza de las operaciones, se indica a continuación:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Cuentas a plazo	3.712.983	3.769.763
Cesión temporal de activos	19.593.061	14.643.061
Otras cuentas	3.160.113	3.370.364
<b>Suma</b>	<b>26.466.157</b>	<b>21.783.188</b>
Ajustes por valoración	(5.672)	4.568
<b>Total</b>	<b>26.460.485</b>	<b>21.787.756</b>

El tipo de interés efectivo medio anual de los Depósitos de entidades de crédito al 31 de diciembre de 2019 ha ascendido al 0,25% (0,20% al 31 de diciembre de 2018).

**Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de la clientela**

La composición del saldo de este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos, atendiendo a la naturaleza de las operaciones, se indica a continuación:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Administraciones Públicas	4.778.218	6.608.051
Cuentas corrientes	4.249.765	5.826.475
Depósitos a plazo	528.453	781.576
Otras sociedades financieras	12.608.848	14.510.107
Cuentas corrientes	4.926.023	5.730.785
Depósitos a plazo	7.637.299	8.735.368
Cesión temporal de activos	45.526	43.954
Sociedades no financieras	13.334.595	14.340.179
Cuentas corrientes	12.167.650	12.033.995
Depósitos a plazo	1.166.945	2.306.184
Hogares	94.063.075	90.861.139
Cuentas corrientes	67.515.663	59.632.449
Depósitos a plazo	26.547.412	31.228.690
<b>Total</b>	<b>124.784.736</b>	<b>126.319.476</b>

Asimismo, dentro de este epígrafe del balance de situación consolidado, se incluye el saldo correspondiente a las cédulas hipotecarias no negociables (singulares) emitidas por el Grupo por importe de 5.235.025 miles de euros al 31 de diciembre de 2019 (6.247.854 miles de euros, al 31 de diciembre de 2018) (véase Anexo VIII).

El tipo de interés efectivo medio anual de estos instrumentos al 31 de diciembre de 2019 ha ascendido al 0,09% (0,12% al 31 de diciembre de 2018).

**Pasivos financieros a coste amortizado – Valores representativos de deuda emitidos**

El detalle de las emisiones que formaban este epígrafe del balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se presenta en el Anexo VI.

Los intereses devengados por los pasivos subordinados durante el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 han ascendido a 73.428 miles de euros (65.675 miles de euros al 31 de diciembre de 2018), que se encuentran registrados en el capítulo "Gastos por intereses" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Los cupones devengados por las emisiones de bonos contingentemente convertibles en acciones ordinarias de Bankia se han registrado en el patrimonio neto del Grupo, al ser discrecional su pago por parte de la Entidad. En el ejercicio 2019, el importe registrado en el patrimonio neto consolidado asciende a 53.803 miles de euros (37.884 miles de euros en el ejercicio 2018).

El tipo de interés efectivo medio anual de los valores representativos de deuda emitidos al 31 de diciembre de 2019 ha ascendido al 1,11% (1,06% al 31 de diciembre de 2018).

**Emisiones, recompras o reembolsos de valores representativos de deuda emitidos**

A continuación, se muestra información sobre el total de las emisiones, recompras o reembolsos de valores representativos de deuda, realizados durante los ejercicios anuales finalizados al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)

TIPO DE EMISIÓN	31/12/2018	Emisiones	Reembolsos	Ajustes de valor, autocartera y otros	31/12/2019
Valores representativos de deuda emitidos en un estado miembro de la Unión Europea, que han requerido del registro de un folleto informativo.	18.360.095	4.135.000	(3.986.237)	170.851	18.679.709
<b>Total</b>	<b>18.360.095</b>	<b>4.135.000</b>	<b>(3.986.237)</b>	<b>170.851</b>	<b>18.679.709</b>

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)

TIPO DE EMISIÓN	31/12/2017	Emisiones	Reembolsos	Ajustes de valor, autocartera y otros	31/12/2018
Valores representativos de deuda emitidos en un estado miembro de la Unión Europea, que han requerido del registro de un folleto informativo.	19.784.810	1.000.000	(2.556.587)	131.872	18.360.095
<b>Total</b>	<b>19.784.810</b>	<b>1.000.000</b>	<b>(2.556.587)</b>	<b>131.872</b>	<b>18.360.095</b>

Durante el ejercicio 2019 las emisiones y reembolsos más relevantes fueron las siguientes:

- Con fecha 17 de enero de 2019 se procedió al reembolso por vencimiento del “Bono Bankia 2014-1” por importe de 1.000 millones de euros.
- Con fecha 21 de enero de 2019 se procedió al reembolso por vencimiento de la emisión “Cédula Hipotecaria BMN 5ª Emisión”, por importe de 500 millones de euros.
- Con fecha 25 de enero de 2019 se realizó la emisión de “Cédula Hipotecaria Bankia 2019-1” por importe de 475 millones de euros.
- Con fecha 15 de febrero de 2019 se realizó la emisión del “Bono Subordinado Bankia 2019-1” por importe de 1.000 millones de euros.
- Con fecha 25 de marzo de 2019, se realizó la emisión del “Bono simple Bankia 2019-1” por importe de 500 millones de euros.
- Con fecha 22 de mayo de 2019, se realizó la amortización anticipada total del “Bono Subordinado Bankia 2014-1” por importe de 1.000 millones de euros.
- Con fecha 25 de junio de 2019, se realizó la emisión de “Bono Ordinario No Preferente Bankia 2019-1” por importe de 500 millones de euros.
- Con fecha 28 de junio de 2019, se procedió al reembolso por vencimiento de la emisión de “Cédula Hipotecaria Caja Madrid 2007-2” por importe de 1.600 millones de euros.
- Con fecha 9 de julio de 2019 se realizó la emisión del “Bono Simple Bankia 2019-2”, por importe de 750 millones de euros.
- Con fecha 12 de julio de 2019 se procedió al reembolso por vencimiento de la “4ª emisión de Cédulas Hipotecarias de Banco Mare Nostrum, S.A.”, por un importe de 1.300 millones de euros.
- Con fecha 12 de noviembre de 2019 se realizó la emisión del “Bono Simple No Preferente Bankia 2019-2”, por importe de 750 millones de euros.

Asimismo, en los Anexos VI y VII se presenta un detalle de las emisiones que componen el saldo del epígrafe de balance de situación consolidado “Valores representativos de deuda emitidos”, así como de las emisiones, recompras o reembolsos de instrumentos de deuda realizadas en el ejercicio 2019 y 2018 por parte del Banco o por otras sociedades de su Grupo.

### Otra información

Las emisiones subordinadas se sitúan, a efectos de la prelación de créditos, detrás de todos los acreedores comunes de las entidades emisoras.

Las emisiones subordinadas registradas en el Pasivo financiero a coste amortizado al 31 de diciembre de 2019 contemplan la opción del emisor de proceder a la amortización anticipada de los valores una vez transcurridos (al menos) cinco años desde el desembolso, sujeto a la previa autorización del Banco de España o, en su caso, de la autoridad competente, siempre que cumpla los requisitos establecidos en el Reglamento (UE) 575/2013 y la Directiva 2013/36/UE. Adicionalmente, cumpliendo los requisitos regulatorios y tras su autorización correspondiente, el Grupo puede proceder a la amortización anticipada total en cualquier momento en los siguientes supuestos: i) en caso de que se produzca una modificación importante e imprevisible en el régimen fiscal de dichos instrumentos y ii) en caso de que se produzca una modificación imprevisible y con la suficiente certidumbre de la clasificación de los instrumentos en la normativa aplicable que tuviera como resultado probable su exclusión como recursos propios.

Las emisiones de bonos contingentemente convertibles en acciones ordinarias de Bankia, dirigidas exclusivamente a inversores profesionales, tienen una remuneración cuyo pago está sujeto a ciertas condiciones y es discrecional. Los valores son perpetuos, sin perjuicio de lo cual pueden ser amortizados en los supuestos contemplados en sus términos y condiciones a opción de Bankia y, en cualquier caso, serán convertidos en acciones ordinarias de Bankia de nueva emisión si Bankia o el Grupo presentasen una ratio de capital de nivel 1 ordinario, calculada conforme al Reglamento (UE) 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, inferior al 5,125%.

Las emisiones de “Medium Term Notes” se encuentran garantizadas por las entidades del Grupo emisoras o existen depósitos no disponibles en garantía de dichas emisiones.

Las cédulas hipotecarias han sido emitidas al amparo de lo dispuesto en la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del mercado hipotecario y disposiciones que la desarrollan.

El Grupo tiene distintos Documentos de Registro de Valores no Participativos inscritos en los Registros Oficiales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores que contemplan los instrumentos de Cédulas Hipotecarias, Cédulas Territoriales, Obligaciones y Bonos Simples, Obligaciones y Bonos Subordinados y Obligaciones Subordinadas Especiales de carácter perpetuo.

Asimismo, el Grupo tiene inscrito en los Registros Oficiales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, Documentos de Registro de Emisión de Pagarés.

En la Nota 3.2 “Riesgo de liquidez de los instrumentos financieros”, se facilita el detalle de los vencimientos de las partidas que integran los saldos del epígrafe más significativos de este capítulo del balance consolidado del Grupo.

### Pasivos financieros a coste amortizado - Otros pasivos financieros

La composición del saldo de este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos, atendiendo a su naturaleza, se indica a continuación:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Obligaciones a pagar	124.500	156.738
Fianzas recibidas	1.925	2.098
Cuentas de recaudación	274.575	264.317
Cuentas especiales y otros conceptos	994.319	1.076.719
Garantías financieras	47.249	45.387
<b>Total</b>	<b>1.442.568</b>	<b>1.545.259</b>

En la cuenta “Cuentas especiales y otros conceptos” se incluyen los pasivos financieros por arrendamiento por aplicación de la NIIF 16 (véase Nota 1.3.1).

A continuación, se muestra el movimiento que se ha producido en los pasivos financieros por arrendamiento durante el ejercicio 2019:

(en miles de euros)	
CONCEPTO	Ejercicio 2019
<b>Saldo a 31/12/2018</b>	-
Altas / bajas (netas) (*)	566.460
Coste por intereses	12.810
Pagos por arrendamientos	(67.270)
<b>Saldo a 31/12/2019</b>	<b>512.000</b>

(\*) Incluye el impacto de primera aplicación de la NIIF 16 por importe de 615.629 miles de euros (véase Nota 1.3).

A continuación, se presenta el valor actual de los pagos por arrendamiento restantes, descontados al tipo de financiación adicional a 31 de diciembre de 2019, por vencimientos remanentes:

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
Pasivos financieros por arrendamiento	60.220	161.602	290.178	512.000

### (20) Provisiones

La composición del saldo de este capítulo de los balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo (véase Nota 38)	1.038.243	1.080.822
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	224.539	193.670
Compromisos y garantías concedidos	301.717	373.082
Restantes provisiones	189.536	274.542
<b>Total</b>	<b>1.754.035</b>	<b>1.922.116</b>

A continuación, se muestran los movimientos y la finalidad de las provisiones registradas en estos epígrafes del balance de situación consolidado, realizados durante los ejercicios anuales finalizados al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	Compromisos y garantías concedidos	Restantes provisiones	Total
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>442.407</b>	<b>363.803</b>	<b>379.484</b>	<b>848.881</b>	<b>2.034.575</b>
Ajustes primera aplicación NIIF 9 (Nota 1.3.2.3)	-	-	43.114	-	43.114
<b>Saldos al 1 de enero de 2018</b>	<b>442.407</b>	<b>363.803</b>	<b>422.598</b>	<b>848.881</b>	<b>2.077.689</b>
<b>Dotación/(recuperación) neta con cargo/(abono) a resultados contabilizadas (Notas 38 y 41)</b>	<b>(10.418)</b>	<b>2.104</b>	<b>(51.008)</b>	<b>69.296</b>	<b>9.974</b>
Dotación con cargo a la cuenta de resultados	-	3.975	11.692	69.762	85.429
Reversiones con abono a la cuenta de resultados	(10.418)	(1.871)	(62.700)	(466)	(75.455)
Utilizaciones de fondos	(31.767)	(172.237)	-	(643.635)	(847.639)
Trasposos y otros movimientos	680.600	-	1.492	-	682.092
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>1.080.822</b>	<b>193.670</b>	<b>373.082</b>	<b>274.542</b>	<b>1.922.116</b>
<b>Dotación/(recuperación) neta con cargo/(abono) a resultados contabilizadas (Notas 38 y 41)</b>	<b>(28.653)</b>	<b>104.233</b>	<b>(72.047)</b>	<b>11.019</b>	<b>14.552</b>
Dotación con cargo a la cuenta de resultados	-	104.233	27.362	34.390	165.985
Reversiones con abono a la cuenta de resultados	(28.653)	-	(99.409)	(23.371)	(151.433)
Utilizaciones de fondos	(113.580)	(127.063)	-	(56.215)	(296.858)
Trasposos y otros movimientos	99.654	53.699	682	(39.810)	114.225
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>1.038.243</b>	<b>224.539</b>	<b>301.717</b>	<b>189.536</b>	<b>1.754.035</b>

### Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas

El saldo de los compromisos por fondos para pensiones y obligaciones similares a 31 de diciembre de 2019 y 2018, registrado en el epígrafe "Provisiones - Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo" de los balances de situación consolidados adjuntos, asciende a 1.038.243 y 1.080.822 miles de euros, respectivamente, y recoge el importe de los compromisos asumidos por el Grupo con el personal descritos en la Nota 2.13 y 38.2 de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019. Las utilizaciones de fondos y otros movimientos de 2019, incluyen un pago por importe de 41 millones de euros realizado a Bankia Mapfre Vida en concepto de aseguramiento de los compromisos del ERE 2018 (expediente de despido colectivo) que han sido realizados en el ejercicio 2019.

### Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes

El saldo del epígrafe "Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes" que, entre otros conceptos, incluye los correspondientes a provisiones por litigios fiscales y legales, ha sido estimado aplicando procedimientos de cálculo prudentes y consistentes con las condiciones de incertidumbre inherentes a las obligaciones que cubren, considerando el momento estimado de la salida de recursos del Grupo

A continuación, se desglosa información relevante en relación con los procedimientos relativos a la salida a bolsa de Bankia (véase Nota 2.18).

#### *Procedimiento penal en la Audiencia Nacional*

La salida a bolsa de Bankia y la formulación de las Cuentas Anuales del ejercicio 2011 ha sido investigada bajo las Diligencias Previas nº 59/2012 (actualmente Procedimiento Abreviado 1/2018) seguidas ante el Juzgado Central de Instrucción nº 4 de la Audiencia Nacional. Este procedimiento se inició por, entre otros, Unión Progreso y Democracia ("UPyD") contra Bankia, BFA y sus respectivos órganos de administración acusados de (i) estafa; (ii) apropiación indebida; (iii) falsedad de las cuentas anuales; (iv) administración fraudulenta o desleal y (v) maquinación para alterar el precio de las cosas.

El Juez titular del Juzgado Central de Instrucción nº 4 de la Audiencia Nacional dio fin a la instrucción continuando la tramitación de la misma por los cauces del Procedimiento Abreviado, mediante Auto de Transformación de fecha 11 de mayo de 2017. En dicho Auto el Juez fijó los hechos punibles, calificándolos como dos presuntos delitos: (i) Delito de falsedad consistente en alterar los balances y cuentas anuales, tipificado en el artículo 290 del Código Penal. (ii) Delito de estafa de inversores tipificado en el artículo 282 bis) y, determina las personas responsables. Por ello acuerda el procesamiento del ex presidente de la Entidad D. Rodrigo De Rato Figaredo, del ex vicepresidente D. José Luis Olivas Martínez y de 32 personas más (consejeros, altos directivos de Bankia y el Auditor externo de las cuentas anuales del ejercicio 2011), así como de Banco Financiero y de Ahorros (BFA) y de Bankia.

Contra dicho Auto de Transformación se presentaron recursos de Reforma y de Apelación, los cuales fueron desestimados, excepto el Recurso de Apelación del CIC contra el sobreseimiento de responsabilidad penal sobre la Sociedad de Auditoría Externa en el momento de la OPS que fue estimado, por lo que se acordó la continuación del auditor externo en el proceso.

Con fecha 17 de noviembre de 2017 el Juzgado Central de Instrucción nº 4 de la Audiencia Nacional dictó Auto abriendo la fase de juicio oral. El Auto acordó la apertura de juicio oral por los Delitos de falsedad en las cuentas anuales, tipificado en el artículo 290 del Código Penal y Estafa de inversores tipificado en el artículo 282 bis del Código Penal contra determinados ex consejeros y directivos y ex directivos de Bankia y BFA, el Auditor Externo en el momento de la OPS y contra BFA y Bankia como personas jurídicas.

Con fecha 26 de noviembre de 2018, comenzaron las sesiones del juicio, las cuales se prolongaron hasta el 5 de octubre de 2019, fecha en que el procedimiento quedó visto para sentencia.

Considerando lo anterior, el Grupo ha tratado esta contingencia, de acuerdo con el criterio establecido en la Nota 2.18.1, como un pasivo contingente cuya resolución es incierta a la fecha.

#### *Procedimientos civiles inversores minoristas*

Durante los ejercicios posteriores a la salida bolsa de Bankia anteriormente mencionada, el Grupo ha recibido un elevado número de demandas civiles de inversores particulares (individuales y acumuladas), así como reclamaciones extrajudiciales.

Al 31 de diciembre de 2015, el Grupo estimó una contingencia total como consecuencia de dichos procedimientos por importe de 1.840 millones de euros, los cuales incluían un importe de 1.040 millones de euros correspondientes al coste derivado de las devoluciones de acciones en ejecución de las sentencias y 800 millones de euros en cobertura de los costes judiciales asociados y, en su caso, los intereses de demora. Las estimaciones realizadas y las hipótesis utilizadas al 31 de diciembre de 2015 fueron contrastadas por un experto independiente.

En ejecución del Convenio Transaccional para el reparto entre BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. y Bankia de los eventuales costes derivados de los procedimientos civiles instados por inversores minoristas por la colocación en el mercado primario de acciones de Bankia y su adenda, se registraron las correspondientes provisiones en cobertura de los mismos por 416 y 320 millones de euros, respectivamente por cada uno de los conceptos indicados (736 millones de euros en total).

Hasta el 31 de diciembre de 2019 y desde su inicio, las contingencias asumidas como consecuencia de lo descrito anteriormente han sido, 1.883 millones de euros, correspondiendo 779 millones de euros a Bankia (556 millones de euros en concepto de nulidad por devoluciones de acciones y 223 millones de euros en concepto de indemnizaciones, intereses y costas), y 1.104 millones de euros a BFA en aplicación del convenio suscrito por ambas entidades por el que Bankia asumía un tramo de primera pérdida del 40% del coste estimado, correspondiendo en consecuencia el restante 60% a BFA. Dados los importes incurridos, la contingencia asociada a los inversores minoristas que suscribieron acciones en la OPS, se considera prácticamente resuelta.

Al 31 de diciembre de 2019, existen vigentes un total de 248 procedimientos civiles en materia de acciones derivadas de la OPS y de compras posteriores.

#### *Procedimientos civiles inversores institucionales*

Por otro lado, hasta el 31 de diciembre de 2019, en relación con las demandas derivadas de mercado primario se han notificado 83 sentencias en primera instancia, de las cuales 24 son favorables y 59 desfavorables. En segunda instancia se han dictado 43 sentencias; siendo 30 de ellas desfavorables y 13 favorables (por diversas Audiencias Provinciales).

Se han interpuesto 21 recursos de casación (8 han sido interpuestos de contrario, respecto a cuatro de las sentencias favorables de destacada relevancia, dado el perfil inversor de los demandantes, habiéndose Bankia opuesto a los citados recursos en tiempo y forma y 13 han sido interpuestos por Bankia, atendiendo al perfil relevante del inversor).

En opinión de los Administradores del Grupo, la provisión constituida al 31 de diciembre de 2019, cubre suficientemente los importes a los que tuviera que hacer frente como consecuencia de los procedimientos civiles en curso tomando en consideración la no interposición de demandas y los fallos obtenidos en las ya interpuestas en función del perfil del inversor. En todo caso, las hipótesis más relevantes y por tanto aquellas cuyas variaciones pudieran tener un mayor impacto en el importe de la provisión, son el número de reclamaciones a recibir, las expectativas en cuanto a su resolución y el perfil de los demandantes, dadas las incertidumbres asociadas a las mismas. Los efectos de estos cambios se registrarán de acuerdo con el criterio mencionado en la Nota 1.4, salvo indicación expresa en contrario.

Respecto al resto de procedimientos judiciales y/o reclamaciones en curso, distintos a los relativos a la salida a bolsa de Bankia y detallados en la Nota 2.18.2, el Grupo tiene constituidas las provisiones estimadas necesarias a la fecha actual. La utilización de las provisiones durante el ejercicio 2019, corresponde fundamentalmente a los pagos realizados por los pleitos masivos detallados en las Nota 2.18.2 de las presentes cuentas anuales consolidadas.

### **Provisiones para riesgos y compromisos contingentes**

Conforme se indica en la Nota 27.2, el epígrafe “Provisiones para riesgos y compromisos contingentes” recoge las provisiones registradas para la cobertura de las exposiciones fuera de balance, las cuales se han calculado aplicando criterios similares a los aplicados para el cálculo del deterioro de activos financieros valorados a su coste amortizado.

#### **Restantes provisiones**

El epígrafe “Restantes provisiones” incluye, a 31 de diciembre de 2019, fundamentalmente, la provisión pendiente para reestructuraciones de plantilla ya realizadas, por importe de 86 millones de euros, provisiones adicionales asociadas al proceso de reestructuración de las sociedades participadas así como a riesgos y contingencias relacionados con las mismas, y otras provisiones para cubrir determinadas contingencias asociadas al curso normal de los negocios.

Durante el ejercicio 2019 se han traspasado provisiones al epígrafe “Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes” por importe de 40 millones de euros, aproximadamente.

**(21) Otros pasivos**

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	31/12/2019		31/12/2018	
Operaciones en camino		60.025		108.678
Otros conceptos <sup>(1)</sup>		833.950		997.539
<b>Total</b>		<b>893.975</b>		<b>1.106.217</b>

<sup>(1)</sup> Incluye, entre otros conceptos, periodificaciones asociadas a otros gastos de explotación.

**(22) Fondos Propios****(22.1) Capital**

El 3 de mayo de 2019, quedó inscrito en el Registro Mercantil de Valencia el acuerdo de 25 de abril de 2019 del Consejo de Administración del Banco, de ejecutar, parcialmente, la reducción de capital mediante la amortización de acciones propias aprobada por la Junta General de Accionistas el 22 de marzo de 2019.

Previamente, el 5 de marzo de 2019 se recibió la autorización del Banco Central Europeo para realizar la reducción de capital por un importe efectivo de 50 millones de euros mediante la amortización de 15.440.845 acciones, representativas de un 0,50% del capital social.

Como consecuencia de lo anterior, el capital social de Bankia se ha visto reducido en la cuantía de 15.440.845 euros, mediante la amortización de 15.440.845 acciones propias.

La finalidad de la reducción de capital ha sido la amortización de acciones propias. La reducción de capital no ha supuesto la devolución de aportaciones, por ser Bankia el titular de las acciones amortizadas. La reducción de capital se ha ejecutado con cargo a reservas voluntarias, realizando al mismo tiempo la correspondiente dotación de una reserva indisponible por un importe igual al valor nominal de las acciones propias efectivamente amortizadas.

El capital social a 31 de diciembre de 2019 asciende a 3.069.522 miles de euros, correspondientes a 3.069.522.105 acciones nominativas, íntegramente suscritas y desembolsadas, con un valor nominal cada una de ellas de 1 euro y pertenecientes a una única clase y serie.

Durante el ejercicio 2019 y 2018 no se registraron costes de transacción por emisión o adquisición de instrumentos de patrimonio propio.

A continuación, se presenta la relación de los accionistas más significativos de Bankia, S.A. al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

Accionista	Número de acciones		% de participación	
	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2018
BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U.	1.896.894.838	1.893.698.598	61,797%	61,385%

**(22.2) Negocios sobre instrumentos de capital propio**

Durante los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, el movimiento del saldo del epígrafe "Fondos propios (-) Acciones propias" del balance, que recoge el importe de los instrumentos de capital de Bankia en poder del Banco, ha sido el siguiente:

CONCEPTOS	31/12/2019		31/12/2018	
	Nº acciones	Importe (en miles euros)	Nº acciones	Importe (en miles euros)
Saldos al comienzo del ejercicio	29.543.837	96.646	20.023.158	79.837
+ Compras del periodo	31.664.515	64.971	37.119.377	122.241
- Amortización de valores propios (*)	(15.440.845)	(50.000)	-	-
- Ventas y otros movimientos	(23.436.947)	(61.274)	(27.598.698)	(105.432)
<b>Saldos al final del ejercicio</b>	<b>22.330.560</b>	<b>50.343</b>	<b>29.543.837</b>	<b>96.646</b>
Resultados netos por transacciones con instrumentos de capital propio (reservas)		(12.143)		(6.429)

(\*) Amortización de valores propios por la reducción de capital (véase Nota 22.1)

Conforme establece la normativa vigente, los negocios con instrumentos de capital propio se registran directamente contra el patrimonio neto, no pudiendo ponerse de manifiesto resultado alguno asociado a la realización de los mismos que sea contabilizado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Por su parte, a continuación, se presenta determinada información requerida por la normativa aplicable en relación con los negocios realizados sobre instrumentos de capital propio de Bankia, S.A. realizados por el Banco en los ejercicios 2019 y 2018:

*Adquisiciones de instrumentos de capital propio:*

- Número de acciones propias adquiridas en el ejercicio 2019: 31.664.515 (37.119.377 acciones al 31 de diciembre de 2018).
- Valor nominal de las acciones propias adquiridas en el ejercicio 2019: 31.665 miles de euros con un nominal de 1 euro (37.119 miles de euros con un nominal de 1 euro al 31 de diciembre de 2018).

- Precio medio de las acciones propias adquiridas en el ejercicio 2019: 2,052 euros con un nominal de 1 euro (3,293 euros con un nominal de 1 euro al 31 de diciembre de 2018).
- Importe total cargado contra el patrimonio neto en el ejercicio 2019: 64.971 miles de euros (122.241 miles de euros al 31 de diciembre de 2018).

*Enajenaciones de instrumentos de capital propio:*

- Número de acciones propias enajenadas en el ejercicio 2019: 23.436.947 (27.598.698 acciones al 31 de diciembre de 2018).
- Valor nominal de las acciones enajenadas en el ejercicio 2019: 23.437 miles de euros con un nominal de 1 euro (27.599 miles de euros con un nominal de 1 euro al 31 de diciembre de 2018).
- Precio medio de venta de las acciones enajenadas en el ejercicio 2019: 2,096 euros con un nominal de 1 euro (3,587 euros con un nominal de 1 euro al 31 de diciembre de 2018).
- Importe abonado contra el patrimonio neto por las ventas del ejercicio 2019: 61.274 miles de euros (105.432 miles de euros al 31 de diciembre de 2018).

*Instrumentos de capital propio en cartera al 31 de diciembre de 2019 y 2018:*

- Número de acciones propias en cartera: 22.330.560 (29.543.837 acciones al 31 de diciembre de 2018).
- Valor nominal de las acciones propias en cartera: 22.331 miles de euros con un nominal de 1 euro (29.544 miles de euros al 31 de diciembre de 2018 con un nominal de 1 euros).
- Precio medio de adquisición de las acciones propias en cartera: 2,254 euros (3,271 euros al 31 de diciembre de 2018).
- Importe del cargo en el patrimonio neto por la compra de acciones propias: 50.343 miles de euros (96.646 miles de euros al 31 de diciembre de 2018).

**(22.3) Otras Reservas**

En el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado del Grupo del ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 y 2018, se presenta el detalle de las variaciones habidas en este epígrafe del patrimonio neto consolidado durante dicho ejercicio.

**(22.3.1) Reservas indisponibles**

De acuerdo con el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, las sociedades que obtengan en el ejercicio económico beneficios, deberán destinar, como mínimo, el 10% de los mismos a la constitución de la reserva legal. Estas dotaciones deberán hacerse hasta que la reserva alcance el 20% del capital social. La reserva legal podrá utilizarse para aumentar el capital social por el importe de su saldo que exceda el 10% del capital social ya aumentado. Salvo para esta finalidad, sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas y siempre que no existan otras reservas disponibles suficientes para este fin. El importe de esta reserva registrada en el epígrafe "Fondos propios – Otras reservas" del patrimonio neto del balance de situación consolidado, al 31 de diciembre de 2019, asciende a 613.904 miles de euros (616.993 miles de euros al 31 de diciembre de 2018).

En el ejercicio 2019 se ha constituido una reserva indisponible equivalente al valor nominal de las acciones propias amortizadas en la reducción de capital mencionada en la Nota 22.1, por importe de 15.441 miles de euros.

**(22.3.2) Desglose de reservas por entidades**

A continuación, se presenta el desglose de las principales entidades integradas global o proporcionalmente, así como valoradas mediante el método de la participación, del saldo registrado en el capítulo de "Reservas" de los balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Bankia Inversiones Financieras, S.A.U. (véase Nota 1.15)	-	538.865
Bankia Mapfre Vida, S.A., de Seguros y Reaseguros	(53.536)	(38.223)
Bankia Habitat, S.L.U.	(2.173.112)	(2.114.501)
Caja Granada Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.	(4.148)	(3.663)
Cajamurcia Vida Y Pensiones de Seguros Y Reaseguros, S.A.	(9.870)	(11.512)
Corporación Industrial Bankia, S.A.U.	(1.038.530)	(1.017.903)
Geoportugal - Inmobiliaria, LDA.	(32.712)	(32.710)
Inversiones y Desarrollos 2069 Madrid, S.L.U. en liquidación	(19.972)	(18.798)
Promociones y Proyectos Murcilor, S.L. en liquidación	(20.012)	(20.012)
Proyectos y Desarrollos Hispanomexicanos, S.A. de C.V.	12.968	12.968
Share Capital, S.L.	-	(23.341)

**(22.4) Otra información**

**(22.4.1) Participaciones en sociedades cotizadas**

A excepción de las acciones de Bankia, S.A., no existe ninguna sociedad dependiente del Grupo cuyas acciones coticen en mercados organizados al 31 de diciembre de 2019.

**(22.4.2) Otros acuerdos de la Junta General de Accionistas sobre emisión de acciones y otros valores**

La Junta General de Accionistas celebrada el 22 de marzo de 2019, acordó delegar al Consejo de Administración del Banco los siguientes acuerdos:

- La facultad de ampliar el capital social hasta un máximo del 50% del capital social suscrito, en una o varias veces y en cualquier momento en el plazo máximo de 5 años, mediante aportaciones dinerarias con la facultad, en su caso, de acordar la exclusión del derecho de suscripción preferente hasta un límite del 20% del capital social.
- La facultad de emitir, en una o varias veces, dentro del plazo máximo de cinco años, valores convertibles y/o canjeables en acciones de la Sociedad, así como warrants u otros valores análogos que puedan dar derecho, directa o indirectamente a la suscripción o adquisición de acciones de la Sociedad, por un importe total de hasta mil quinientos millones (1.500.000.000) de euros; así como de la facultad de aumentar el capital social en la cuantía necesaria, y de la facultad de excluir, en su caso, el derecho de suscripción preferente hasta un límite del 20% del capital social.
- Autorización al Consejo de Administración para la adquisición derivativa de acciones propias con arreglo a los límites y requisitos establecidos en la Ley de Sociedades de Capital.
- Autorización al Consejo de Administración para la distribución de dividendos a cuenta durante el ejercicio 2019.
- Autorizar al Consejo de Administración para ejecutar la reducción de capital mediante la amortización de acciones propias que se encuentran en autocartera.

**(23) Otro resultado global acumulado**

La composición de los saldos de este epígrafe del balance de situación consolidado a 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018	
<b>Elementos que no se reclasificarán en resultados</b>	<b>57.233</b>	<b>54.627</b>	
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	34.056	29.939	
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	(9.347)	-	
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	4.219	3.183	
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	28.305	21.505	
<b>Elementos que pueden reclasificarse en resultados</b>	<b>122.769</b>	<b>92.827</b>	
Conversión de divisas	(113)	(293)	
Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo [parte eficaz]	(8.006)	(2.299)	
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	82.085	62.459	
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	(2.674)	4.187	
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos en inversiones en negocios conjuntos y asociadas	51.477	28.773	
<b>Otro resultado global acumulado</b>	<b>180.002</b>	<b>147.454</b>	

**Elementos que pueden reclasificarse en resultados. Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global**

Este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos recoge el importe neto de aquellas variaciones del valor razonable de los activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global que deben clasificarse como parte integrante del patrimonio neto del Grupo; variaciones que pasan a registrarse en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas cuando tiene lugar la venta de los activos en los que tienen su origen o cuando se produce un deterioro de su valor.

A continuación, se presenta un detalle distinguiendo separadamente las plusvalías y las minusvalías de los siguientes instrumentos financieros a 31 de diciembre de 2019 y 2018:

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)					
Importes Brutos	Plusvalías	Minusvalías	Importes Netos de Efecto Fiscal	Plusvalías	Minusvalías
Valores representativos de deuda cotizados	132.256	(14.992)	Valores representativos de deuda cotizados	92.579	(10.494)
Valores representativos de deuda no cotizados	-	-	Valores representativos de deuda no cotizados	-	-
<b>Total</b>	<b>132.256</b>	<b>(14.992)</b>	<b>Total</b>	<b>92.579</b>	<b>(10.494)</b>
<b>Total Plusvalías (Brutas)</b>	<b>117.264</b>		<b>Total Plusvalías (Netas)</b>	<b>82.085</b>	

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)					
Importes Brutos	Plusvalías	Minusvalías	Importes Netos de Efecto Fiscal	Plusvalías	Minusvalías
Valores representativos de deuda cotizados	161.283	(72.056)	Valores representativos de deuda cotizados	112.898	(50.439)
Valores representativos de deuda no cotizados	-	-	Valores representativos de deuda no cotizados	-	-
<b>Total</b>	<b>161.283</b>	<b>(72.056)</b>	<b>Total</b>	<b>112.898</b>	<b>(50.439)</b>
<b>Total Plusvalías (Brutas)</b>	<b>89.227</b>		<b>Total Plusvalías (Netas)</b>	<b>62.459</b>	

#### Elementos que pueden reclasificarse en resultados. Derivados de cobertura. Reserva de coberturas de los flujos de efectivo [parte eficaz]

Este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos recoge el importe neto de las variaciones de valor de los derivados financieros designados como instrumentos de cobertura en coberturas de flujos de efectivo, en la parte de dichas variaciones consideradas como "cobertura eficaz" (véase Nota 2.3).

#### Elementos que pueden reclasificarse en resultados. Conversión de divisas

Este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos recoge el importe de las diferencias de cambio con origen en las partidas monetarias cuyo valor razonable se ajusta con contrapartida en el patrimonio neto y las que se producen al convertir a euros los saldos en las monedas funcionales de aquellas entidades consolidadas y valoradas por el método de la participación cuya moneda funcional es distinta del euro.

A continuación, se presenta el detalle de este epígrafe de los balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Bankia, S.A.	(113)	(292)
Beimad Investment Services Co, Ltd	-	(1)
<b>Total</b>	<b>(113)</b>	<b>(293)</b>

#### Elementos que pueden reclasificarse en resultados. Participación en otros ingresos y gastos reconocidos en inversiones en negocios conjuntos y asociadas

Este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos recoge el importe neto de los ajustes por valoración, cualquiera que sea su naturaleza, reconocidos en el patrimonio neto de los estados financieros consolidados de las entidades asociadas y negocios conjuntos que se valoran aplicando el método de la participación.

A continuación, se presenta el detalle de este epígrafe de los balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Bankia Mapfre Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros	50.107	35.504
CajaGranada Vida Compañía Seguros y Reaseguros, S.A.	783	-
CajaMurcia Vida y Pensiones de Seguros y Reaseguros, S.A.	587	-
Caja de Seguros Reunidos, compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. "CASER"	-	(6.731)
<b>Total</b>	<b>51.477</b>	<b>28.773</b>

#### Elementos que no se reclasificarán en resultados. Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas

Esta partida del balance de situación consolidado recoge el importe de las pérdidas y ganancias por retribuciones post-empleo de prestación definida que no se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (véanse Notas 2.13.1 y 38.3).

En el Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado correspondiente a los ejercicios 2019 y 2018 se presentan los movimientos habidos en el capítulo "Otro resultado global acumulado" del balance consolidado durante dichos ejercicios.

**(24) Intereses minoritarios [participaciones no dominantes]**

El detalle, por sociedades consolidadas, del saldo del capítulo “Intereses minoritarios [participaciones no dominantes]” de los balances de situación consolidados adjuntos, se presenta a continuación:

(en miles de euros)		
SOCIEDAD	31/12/2019	31/12/2018
Arrendadora Aeronáutica, AIE	-	134
Corporación Financiera Habana, S.A., en liquidación	11.001	10.620
Resto de sociedades	2.324	1.720
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>13.325</b>	<b>12.474</b>

Por su parte, a continuación, se presenta el desglose por sociedades de la rúbrica “Resultado atribuido a intereses minoritarios” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo de los ejercicios 2019 y 2018 adjunta:

(en miles de euros)		
SOCIEDAD	31/12/2019	31/12/2018
Arrendadora Aeronáutica, A.I.E.	-	134
Arrendadora de Equipamientos Ferroviarios, S.A.	194	156
Corporación Financiera Habana, S.A., en liquidación	663	1
Garair, S.L.	-	(2)
Inversión General de Granada 2, S.L en liquidación	(4)	(1)
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>853</b>	<b>288</b>

A continuación, se muestra un detalle por sociedad de los movimientos producidos en el saldo del capítulo “Intereses Minoritarios” de los balances de situación consolidados producidos en los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018:

**31 de diciembre de 2019**

(en miles de euros)				
SOCIEDAD	31/12/2018	Dividendos satisfechos a minoritarios	Resultados, Ampliaciones de capital y otros	
			31/12/2019	31/12/2019
Arrendadora Aeronáutica, AIE	134	-	(134)	-
Arrendadora de Equipamientos Ferroviarios, S.A.	2.134	-	194	2.328
Corporación Financiera Habana, S.A., en liquidación	10.620	(16)	397	11.001
Resto Sociedades	(414)	-	410	(4)
<b>Saldos al cierre del periodo</b>	<b>12.474</b>	<b>(16)</b>	<b>867</b>	<b>13.325</b>

**31 de diciembre de 2018**

(en miles de euros)				
SOCIEDAD	31/12/2017	Dividendos satisfechos a minoritarios	Resultados, Ampliaciones de capital y otros	
			31/12/2018	31/12/2018
Arrendadora Aeronáutica, AIE	11.616	-	(11.482)	134
Arrendadora de Equipamientos Ferroviarios, S.A.	1.977	-	157	2.134
Corporación Financiera Habana, S.A., en liquidación	11.709	(2.626)	1.537	10.620
Resto Sociedades	(411)	(75)	72	(414)
<b>Saldos al cierre del periodo</b>	<b>24.891</b>	<b>(2.701)</b>	<b>(9.716)</b>	<b>12.474</b>

Por su parte, a continuación, se muestran las sociedades ajenas al Grupo o vinculadas que poseen una participación, en el capital de sociedades del Grupo, igual o superior al 10% al 31 de diciembre 2019 y 2018:

Sociedad del Grupo	Titular de la participación	Porcentaje de participación	
		31/12/2019	31/12/2018
Arrendadora de Equipamientos Ferroviarios, S.A.	CAF Investment Projects, S.A.	15,00	15,00
Corporación Financiera Habana, S.A., en liquidación	Banco Popular de Ahorro de Cuba, S.A.	40,00	40,00
Inversión General de Granada 2, S.L., en liquidación	Caja Rural de Granada, Soc. Coop. de Crédito	-	25,00

**(25) Valor razonable****(25.1) Valor razonable de los instrumentos financieros**

Se entiende por valor razonable de un instrumento financiero en una fecha determinada el importe que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición.

Los criterios generales para la estimación del valor razonable de instrumentos financieros que sigue el Grupo son:

- En el caso de que el mercado publique precios de cierre se toman éstos como precios para obtención del valor razonable.
- Cuando un mercado publica los precios de oferta y demanda para un mismo instrumento, el precio de mercado para un activo adquirido o un pasivo para emitir es el precio comprador (demanda), mientras que el precio para un activo a adquirir o un pasivo emitido es el precio vendedor (oferta). En caso de que exista una actividad relevante de creación de mercado o se pueda demostrar que las posiciones se pueden cerrar –liquidar o cubrir– al precio medio, entonces se utiliza el precio medio.
- Cuando no existe precio de mercado para un determinado instrumento financiero o para mercados poco activos, se recurre para estimar su valor razonable al establecido en transacciones recientes de instrumentos análogos y, en su defecto, a modelos de valoración suficientemente contrastados por la comunidad financiera internacional, teniéndose en consideración las peculiaridades específicas del instrumento a valorar y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgos que el instrumento lleva asociados.
- Las técnicas de valoración utilizadas para estimar el valor razonable de un instrumento financiero cumplen los siguientes requisitos:
  - Se emplean los métodos financieros y económicos más consistentes y adecuados, que han demostrado que proporcionan la estimación más realista sobre el precio del instrumento financiero.
  - Son aquéllas que utilizan de forma habitual los participantes del mercado al valorar ese tipo de instrumento financiero, como puede ser el descuento de flujos de efectivo, los modelos de valoración de opciones basados en la condición de no arbitraje, etc.
  - Maximizan el uso de la información disponible, tanto en lo que se refiere a datos observables como a transacciones recientes de similares características, y limitan en la medida de lo posible el uso de datos y estimaciones no observables.
  - Se documentan de forma amplia y suficiente, incluyendo las razones para su elección frente a otras alternativas posibles.
  - Se respetan a lo largo del tiempo los métodos de valoración elegidos, siempre y cuando no haya razones que modifiquen los motivos de su elección.
  - Se evalúa periódicamente la validez de los modelos de valoración utilizando transacciones recientes y datos actuales de mercado.
  - Tienen en cuenta los siguientes factores: el valor temporal del dinero, el riesgo de crédito, el tipo de cambio, el precio de las materias primas, el precio de los instrumentos de capital, la volatilidad, la liquidez de mercado, el riesgo de cancelación anticipada y los costes de administración.
- Para los instrumentos con mercados poco activos o sin mercado, en el momento inicial el valor razonable se forma bien a partir del precio de la transacción más reciente, a menos que pueda demostrarse otro valor por comparación con otras operaciones recientes para el mismo instrumento; bien a través de un modelo de valoración en que todas las variables del modelo procedan exclusivamente de datos observables en mercado.
- En el caso concreto de los derivados se siguen las siguientes pautas para determinar su valor razonable:
  - Derivados financieros negociados en mercados organizados, transparentes y profundos incluidos en las carteras de negociación: su valor razonable se asimila a su cotización diaria y si, por razones excepcionales, no se puede establecer su cotización en una fecha dada, se recurre para valorarlos a métodos similares a los utilizados para valorar los derivados no negociados en mercados organizados.
  - Derivados no negociados en mercados organizados o negociados en mercados organizados poco profundos o transparentes: su valor razonable se asimila a la suma de los flujos de caja futuros con origen en el instrumento, descontados a la fecha de la valoración (“valor actual” o “cierre teórico”), utilizándose en el proceso de valoración métodos reconocidos por los mercados financieros: “valor actual neto” (VAN), modelos de determinación de precios de opciones, etc. Adicionalmente, en aquellos derivados no soportados por un contrato de colateral CSA (estándar de mercado), se determina un ajuste por riesgo de crédito propio o ajeno (CVA y DVA) diferenciado en función de la calificación interna de la contrapartida (véase Nota 3.1):
    - contrapartidas con rating CCC o superior: todos los componentes se extraen directamente del mercado (factores de riesgo que afectan al valor del derivado), o indirectamente de los inputs que reflejen el riesgo de crédito cotizado en mercado que más se aproxime al de la contrapartida y al de Bankia.

- contrapartidas calificadas como dudosas: al no existir índices de mercado que permitan aproximar su riesgo de crédito, por inexistencia de un mercado secundario con precio y liquidez razonable, se utiliza el criterio interno experto sobre la recuperabilidad de la deuda.

Los ajustes por CVA y los ajustes por DVA se incorporan en las valoraciones de derivados, tanto de activo como de pasivo, para reflejar el impacto en el valor razonable del riesgo de crédito de la contraparte y el propio, respectivamente.

El cálculo de CVA se realiza teniendo en cuenta la exposición potencial con cada contrapartida en cada plazo futuro, siendo el CVA para una determinada contrapartida igual a la suma del CVA para la totalidad de los plazos. Los ajustes a realizar se calculan mediante la estimación de la exposición (“Exposure at Default”), la probabilidad de incumplimiento (“Probability of Default”) y la severidad (“Loss Given Default”), para todos los productos derivados sobre cualquier subyacente, a nivel entidad legal con la que el Grupo Bankia tenga exposición.

El DVA es un ajuste a la valoración similar al CVA, pero en este caso nace como consecuencia del riesgo propio de Bankia que asumen sus contrapartidas en los derivados OTC. Análogamente, el DVA se calcula como el producto de la exposición esperada negativa por las probabilidades de incumplimiento y multiplicando el resultado por la severidad de Bankia.

Los importes registrados en el balance consolidado a 31 de diciembre de 2019 correspondientes a los ajustes por valoración del riesgo de crédito propio o ajeno (CVA y DVA) de las posiciones en derivados ascienden a 100 millones de euros para derivados de activo (103 millones de euros a 31 de diciembre de 2018), y a 3 millones de euros para derivados de pasivo (5 millones de euros a 31 de diciembre de 2018). El impacto registrado en el epígrafe “Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2019 correspondiente a dichos ajustes ascendió a 0,4 millones de euros de beneficio (8 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 de beneficio).

### Determinación del valor razonable de los instrumentos financieros

A continuación, se presenta una comparación entre el valor por el que figuran registrados los activos y pasivos financieros del Grupo en los balances de situación consolidados adjuntos y su correspondiente valor razonable:

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	31/12/2019		31/12/2018	
	Total balance	Valor razonable	Total balance	Valor razonable
<b>ACTIVOS</b>				
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	13.202.885	13.202.885	4.753.800	4.753.800
Activos financieros mantenidos para negociar	6.690.901	6.690.901	6.307.967	6.307.967
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	34.755	34.755	9.348	9.348
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	11.981.872	11.981.872	15.635.715	15.635.715
Activos financieros a coste amortizado	155.968.440	166.555.103	156.461.440	167.886.708
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta – Otros instrumentos de patrimonio	134.919	134.919	132.227	132.227
Derivados – contabilidad de coberturas	2.498.821	2.498.821	2.626.997	2.626.997
<b>PASIVOS</b>				
Pasivos financieros mantenidos para negociar	6.750.111	6.750.111	6.046.596	6.046.596
Pasivos financieros a coste amortizado	185.176.254	185.121.750	181.868.586	182.189.468
Derivados – contabilidad de coberturas	87.402	87.402	183.189	183.189

En relación con los instrumentos financieros cuyo valor en libros difiere de su teórico valor razonable, este último se ha calculado de la siguiente forma:

- El valor razonable de “Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista” se ha asimilado a su valor en libros, por tratarse de saldos a corto plazo.
- En el caso del valor razonable de los “Activos financieros a coste amortizado” y “Pasivos financieros a coste amortizado” ha sido estimado utilizando el método del descuento de flujos futuros de caja previstos, usando tipos de interés de mercado al cierre de cada periodo sin considerar el riesgo de crédito del emisor. Dicha valoración está considerada como Nivel 3 dentro de las metodologías descritas más adelante para los instrumentos financieros cuyo valor en libros coincide con su valor razonable.

El valor razonable de los valores representativos de deuda pertenecientes a la cartera de “Activos financieros a coste amortizado” se ha considerado equivalente a su valor de cotización en mercados activos, con la única excepción de los bonos de la SAREB (véase Nota 12) cuya estimación de valor razonable ha sido considerada como Nivel 2, no difiriendo significativamente de su valor en libros (el valor razonable se ha determinado mediante comparables, basándose en deuda pública española de características similares).

En relación con los instrumentos financieros cuyo valor en libros coincide con su valor razonable el proceso de valoración se ha realizado de acuerdo con una de las siguientes metodologías:

- NIVEL 1: Instrumentos financieros cuyo valor razonable se ha determinado tomando su cotización en mercados activos, sin realizar ninguna modificación sobre dichas cotizaciones.
- NIVEL 2: Instrumentos financieros cuyo valor razonable se ha estimado en base a precios cotizados en mercados organizados para instrumentos similares o mediante la utilización de otras técnicas de valoración en las que todos los inputs significativos están basados en datos de mercado observables directa o indirectamente.
- NIVEL 3: Instrumentos cuyo valor razonable se ha estimado mediante la utilización de técnicas de valoración en las que algún input significativo no está basado en datos de mercado observables. Se considera que un input es significativo cuando es importante en la determinación del valor razonable en su conjunto.

El Grupo no ha reconocido ningún activo ni pasivo financiero cuyo valor razonable difiera del precio de la transacción y no se haya evaluado mediante metodologías e hipótesis que permitieran su clasificación en el Nivel 1 y Nivel 2. Por lo tanto, no se ha reconocido ninguna ganancia ni pérdida para reflejar las modificaciones de los factores utilizados en la valoración que los participantes en mercado tendrían en cuenta a la hora de fijar el precio del activo o pasivo. En el supuesto que en el momento de contratación su precio difiera de su valor razonable, la diferencia se registra inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias para los instrumentos financieros clasificados en los niveles 1 y 2 de la jerarquía de valor razonable.

En el siguiente cuadro se presentan los principales instrumentos financieros registrados a valor razonable en los balances de situación consolidados adjuntos, desglosados según el método de valoración utilizado en la estimación de su valor razonable:

(en miles de euros)

CONCEPTOS	31/12/2019			31/12/2018		
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
<b>ACTIVOS</b>						
<b>Activos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>158.904</b>	<b>6.437.567</b>	<b>94.430</b>	<b>285.998</b>	<b>5.933.432</b>	<b>88.537</b>
Valores representativos de deuda	155.899	14.896	-	281.570	-	-
Instrumentos de patrimonio	1.381	-	-	3.901	-	-
Derivados	1.624	6.422.671	94.430	527	5.933.432	88.537
<b>Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>-</b>	<b>237</b>	<b>34.518</b>	<b>-</b>	<b>187</b>	<b>9.161</b>
Valores representativos de deuda	-	237	-	-	187	-
Instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-
Préstamos y anticipos	-	-	34.518	-	-	9.161
<b>Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global</b>	<b>11.846.580</b>	<b>94.622</b>	<b>40.670</b>	<b>15.452.686</b>	<b>140.784</b>	<b>42.245</b>
Valores representativos de deuda	11.846.580	59.475	-	15.452.686	106.729	-
Instrumentos de patrimonio	-	35.147	40.670	-	34.055	42.245
<b>Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta – Instrumentos de patrimonio</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>134.919</b>	<b>42</b>	<b>-</b>	<b>132.185</b>
<b>Derivados - Contabilidad de coberturas</b>	<b>-</b>	<b>2.498.821</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.626.993</b>	<b>4</b>
<b>PASIVOS</b>						
<b>Pasivos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>271.233</b>	<b>6.474.061</b>	<b>4.817</b>	<b>122.121</b>	<b>5.920.496</b>	<b>3.979</b>
Derivados	-	6.474.061	4.817	40	5.920.496	3.979
Posiciones cortas	271.233	-	-	122.081	-	-
<b>Derivados - Contabilidad de coberturas</b>	<b>-</b>	<b>87.402</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>183.189</b>	<b>-</b>

A continuación se muestran los importes registrados en las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2019 y 2018 por variaciones en el valor razonable de los instrumentos financieros del Grupo, que corresponden a plusvalías y minusvalías no materializadas, distinguiendo entre aquellos instrumentos financieros cuyo valor razonable se estima utilizando una técnica de valoración cuyas variables se obtienen de datos observables en el mercado (Nivel 2) y los que algún input significativo no está basado en datos de mercado observables (Nivel 3), junto con las variaciones de valor acumulada al 31 de diciembre de 2019 y 2018 no materializadas:

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)

ACTIVO	Cambio en el valor razonable para el período			Variaciones de valor razonable acumuladas contabilizadas en el balance consolidado		
	Nivel 2	Nivel 3	Total	Nivel 2	Nivel 3	Total
<b>ACTIVO</b>						
<b>Activos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>3.217.721</b>	<b>21.146</b>	<b>3.238.867</b>	<b>5.796.645</b>	<b>87.617</b>	<b>5.884.262</b>
Valores representativos de deuda	-	-	-	-	-	-
Derivados	3.217.721	21.146	3.238.867	5.796.645	87.617	5.884.262
<b>Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>(12)</b>	<b>-</b>	<b>(12)</b>	<b>(233)</b>	<b>-</b>	<b>(233)</b>
Instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-
Valores representativos de deuda	(12)	-	(12)	(233)	-	(233)
Préstamos y anticipos	-	-	-	-	-	-
<b>Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global</b>	<b>17.762</b>	<b>(807)</b>	<b>16.955</b>	<b>24.563</b>	<b>18.852</b>	<b>43.415</b>
Instrumentos de patrimonio	10.653	(807)	9.846	21.583	18.852	40.435
Valores representativos de deuda	7.109	-	7.109	2.980	-	2.980
<b>Derivados – contabilidad de coberturas</b>	<b>210.024</b>	<b>-</b>	<b>210.024</b>	<b>2.205.820</b>	<b>-</b>	<b>2.205.820</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>3.445.495</b>	<b>20.339</b>	<b>3.465.834</b>	<b>8.026.795</b>	<b>106.469</b>	<b>8.133.264</b>
<b>PASIVO</b>						
<b>Pasivos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>(2.983.868)</b>	<b>158</b>	<b>(2.983.710)</b>	<b>6.405.436</b>	<b>(3.407)</b>	<b>6.402.029</b>
Derivados	(2.983.868)	158	(2.983.710)	6.405.436	(3.407)	6.402.029
<b>Derivados – contabilidad de coberturas</b>	<b>(311.649)</b>	<b>-</b>	<b>(311.649)</b>	<b>34.520</b>	<b>-</b>	<b>34.520</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>(3.295.517)</b>	<b>158</b>	<b>(3.295.359)</b>	<b>6.439.956</b>	<b>(3.407)</b>	<b>6.436.549</b>

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)

ACTIVO	Cambio en el valor razonable para el período			Variaciones de valor razonable acumuladas contabilizadas en el balance consolidado		
	Nivel 2	Nivel 3	Total	Nivel 2	Nivel 3	Total
<b>ACTIVO</b>						
<b>Activos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>(1.855.225)</b>	<b>15.435</b>	<b>(1.839.790)</b>	<b>5.256.051</b>	<b>83.257</b>	<b>5.339.308</b>
Valores representativos de deuda	-	-	-	-	-	-
Derivados	(1.855.225)	15.435	(1.839.790)	5.256.051	83.257	5.339.308
<b>Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(221)</b>	<b>-</b>	<b>(221)</b>
Instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-
Valores representativos de deuda	-	-	-	(221)	-	(221)
Préstamos y anticipos	-	-	-	-	-	-
<b>Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>17.154</b>	<b>20.134</b>	<b>37.288</b>
Instrumentos de patrimonio	-	-	-	10.930	20.134	31.064
Valores representativos de deuda	1	-	1	6.224	-	6.224
<b>Derivados – contabilidad de coberturas</b>	<b>(406.184)</b>	<b>(2)</b>	<b>(406.186)</b>	<b>2.261.489</b>	<b>2</b>	<b>2.261.491</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>(2.261.408)</b>	<b>15.433</b>	<b>(2.245.975)</b>	<b>7.534.473</b>	<b>103.393</b>	<b>7.637.866</b>
<b>PASIVO</b>						
<b>Pasivos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>3.185.917</b>	<b>206</b>	<b>3.186.123</b>	<b>5.932.998</b>	<b>(2.686)</b>	<b>5.930.312</b>
Derivados	3.185.917	206	3.186.123	5.932.998	(2.686)	5.930.312
<b>Derivados – contabilidad de coberturas</b>	<b>101.669</b>	<b>-</b>	<b>101.669</b>	<b>106.827</b>	<b>-</b>	<b>106.827</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>3.287.586</b>	<b>206</b>	<b>3.287.792</b>	<b>6.039.825</b>	<b>(2.686)</b>	<b>6.037.139</b>

A continuación, se presentan los principales métodos de valoración, hipótesis e inputs utilizados en la estimación del valor razonable de los instrumentos financieros clasificados en los Niveles 2 y 3, según el tipo de Instrumento financiero de que se trate, y los correspondientes saldos a 31 de diciembre de 2019:

				(en millones de euros)
Instrumentos Financieros Nivel 2	Técnicas de Valoración	Principales Hipótesis	Inputs	Valor Razonable
Valores representativos de deuda	Método de valor presente (descuento de flujos) Modelo Libor Market (LMM)	Cálculo del valor presente de los instrumentos financieros como valor actual de los flujos futuros (descontados a los tipos de interés del mercado), teniendo en cuenta: estimación de tasas de prepago; riesgo de crédito de los emisores y tipos de interés de mercado actuales. La incorporación de volatilidad estocásticas en el LMM, permite modelizar por completo la superficie de volatilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Curvas de tipos de interés</li> <li>- Diferenciales de crédito</li> <li>- Correlación</li> </ul>	Valores representativos de deuda: 75
Instrumentos de patrimonio	Método del valor presente	Cálculo del valor presente de los flujos futuros. Considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diferenciales de crédito de los emisores</li> <li>- Tasas de prepago</li> <li>- Curvas de interés</li> <li>- Neutralidad al riesgo, no arbitraje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Curvas de tipos de interés</li> <li>- Diferenciales de crédito</li> </ul>	Instrumentos de patrimonio: 35
Derivados	Derivados sobre tipos de interés: Black y Libor Market Model	Para la valoración de instrumentos ampliamente negociados como caps, floors, swaptions europeos, etc.	Para derivados sobre acciones, inflación, divisas o materias primas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura forward del subyacente</li> <li>- Volatilidad de las opciones</li> <li>- Correlaciones observables entre subyacentes</li> </ul>	Derivados de negociación: Activo: 6.423 Pasivo: 6.474
	Derivados sobre acciones, divisas o materias primas: Black Scholes, Modelo Skew	Para la valoración de instrumentos ampliamente negociados como call, put, straddle, etc.	Para derivados sobre tipos de interés: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura temporal de tipos de interés</li> <li>- Volatilidad del subyacente</li> </ul>	Derivados de cobertura: Activo: 2.499 Pasivo: 87
	Derivados sobre inflación: Fórmula analítica	Ausencia de correlación entre tipos de interés e inflación. Neutralidad al riesgo, ausencia de oportunidades de arbitraje.		
	Derivados de crédito: Fórmula analítica	Cálculo de probabilidades de default, que garanticen el cumplimiento de las hipótesis de neutralidad al riesgo y no arbitraje.	Para derivados de crédito: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cotizaciones de los Credit Default Swaps</li> </ul>	

				(en millones de euros)
Instrumentos Financieros Nivel 3	Técnicas de Valoración	Principales Hipótesis	Inputs no observables	Valor Razonable
Instrumentos de deuda	Método del valor presente Modelo de Cópula Gaussiana Modelo Libor Market (LMM)	Cálculo del valor presente de los instrumentos financieros como valor actual de los flujos de efectivo futuros (descontados a los tipos de interés del mercado), teniendo en cuenta: estimación de tasas de prepago; riesgo de crédito de los emisores y tipos de interés de mercado actuales. En el caso de la valoración de los Assets Backed Securities (ABS), los prepagos futuros son calculados en base a los tipos de prepago condicional suministrado por los propios emisores. Se utiliza el modelo "time-to-default" como una medida de probabilidad de impago. La incorporación de las volatilidades estocásticas en el LMM, permite modelizar por completo la superficie de volatilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasas de prepagos</li> <li>• Spread de crédito</li> <li>• Correlación de impago</li> <li>• Correlación tipos de interés</li> </ul>	Valores representativos de deuda: (*) Préstamos y anticipos: 35
Instrumentos de patrimonio	Método del valor presente	Net asset value (NAV) para Fondos de Inversión libres o valores cotizados en mercados poco activos o poco profundos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spread de crédito;</li> <li>• NAV suministrado por el administrador de los Fondos o el emisor de los valores</li> </ul>	Instrumentos de patrimonio: 41
Derivados	Derivados sobre tipos de interés: Modelo Libor Market (LMM), Hull & White (HW)	Ambos métodos se basan en la modelización del comportamiento futuro de los tipos a corto, permitiéndonos replicar la curva de tipos de interés y la superficie de volatilidad. La incorporación de las volatilidades estocásticas en el LMM, permite modelizar por completo la superficie de volatilidad, haciendo del LMM el modelo más extendido en la valoración de los derivados exóticos. El modelo HW se utiliza cuando la sonrisa de volatilidad no afecte al valor del derivado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlación</li> <li>• Estructura de volatilidades en base al subyacente</li> </ul>	Derivados de negociación:  Activo: 94 Pasivo: 5
	Derivados de renta variable y tipo de cambio: Dupire, Heston, resuelto mediante métodos numéricos	Las opciones son valoradas mediante modelos de valoración generalmente aceptados, a los que se incorpora la volatilidad implícita observada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlación</li> <li>• Estructura de Volatilidades</li> <li>• Dividendos</li> </ul>	
	Derivados sobre inflación: Jarrow y Yildirim	Se utiliza el modelo propuesto por Jarrow y Yildirim para modelizar el índice de inflación y los tipos de interés nominales. Esta metodología se basa en la analogía que existe entre el índice de inflación y el tipo de cambio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlación</li> <li>• Curva inflación</li> <li>• Tipos nominales</li> </ul>	
	Cestas de crédito: Cópula Gaussiana	El método de valoración de cópula gaussiana, es aceptado ampliamente en los mercados financieros por su sencillez.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlación entre defaults</li> <li>• Volatilidad histórica de CDS</li> </ul>	

(\*) No existen operaciones en vigor a 31 de diciembre de 2019

Cualquier variación en una o más variables u otras hipótesis alternativas razonablemente posibles, no supondría un cambio significativo en el valor razonable de aquellos instrumentos clasificados en el Nivel 3 sobre el total de la cartera de instrumentos financieros.

El Grupo dispone de una política formal que contempla el procedimiento de asignación de los niveles de valor razonable y los posibles cambios en los mismos.

El mencionado procedimiento dispone que a los instrumentos financieros valorados a valor razonable se les asocia un Nivel, que se establece en función de la calidad y disponibilidad de los diferentes inputs, modelos, información de mercado, etc., disponibles en el momento de la compra de la posición, siendo revisados posteriormente de forma periódica en función de la evolución de estos mismos parámetros.

El procedimiento de asignación se realiza analizando la información de la cual dispone el Grupo para fijar el precio de valoración, estudiando los inputs necesarios, las fuentes de obtención y calidad de la información, o la necesidad del uso de modelos con una mayor complejidad.

A continuación, se presentan los movimientos entre niveles de jerarquía del valor razonable de los instrumentos financieros no clasificados como no corrientes en venta durante los ejercicios 2019 y 2018:

Al 31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)		Nivel 1		Nivel 2		Nivel 3	
Trasposos entre Niveles	DE: A:	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 1	Nivel 3	Nivel 1	Nivel 2
<b>Activo</b>							
Activos financieros mantenidos para negociar - Derivados		-	-	-	4.765	-	3.883
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		-	-	35.980	-	-	-
<b>Pasivo</b>							
Pasivos financieros mantenidos para negociar - Derivados		-	-	-	4	-	4

Al 31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)		Nivel 1		Nivel 2		Nivel 3	
Trasposos entre Niveles	DE: A:	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 1	Nivel 3	Nivel 1	Nivel 2
<b>Activo</b>							
Activos financieros mantenidos para negociar - Derivados		-	-	-	4.488	-	66
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		35.323	-	-	-	-	-
<b>Pasivo</b>							
Pasivos financieros mantenidos para negociar - Derivados		-	-	-	9	-	6

El importe de los instrumentos financieros que han sido traspasados entre los distintos niveles de valoración durante 2019 es poco significativo respecto al total de las carteras, correspondiendo básicamente a que los activos han visto modificada alguna de sus características. En concreto:

- Traspaso de Nivel 2 a Nivel 3 por 5 millones de euros: Debido a que, para la valoración de ciertos derivados, hipótesis fundamentales en su valoración (riesgo de crédito) han pasado a ser no observables.
- Traspaso de Nivel 3 a Nivel 2 por 4 millones de euros: Debido a que, para algunos derivados se han vuelto a encontrar referencias observables en mercado para las hipótesis fundamentales en su valoración (riesgo de crédito).
- Traspaso de Nivel 2 a Nivel 1 por 36 millones de euros: Debido a que ciertos instrumentos representativos de deuda de Nivel 2 han vuelto a tener cotización observable de mercado.

A continuación, se presenta el movimiento de los saldos de los activos y pasivos financieros, excluidos los clasificados como "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta" clasificados en el Nivel 3 que figuran en los balances de situación consolidados adjuntos a 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)	2019		2018	
	Activo	Pasivo	Activo	Pasivo
<b>Saldo inicial</b>	<b>139.947</b>	<b>3.979</b>	<b>128.614</b>	<b>4.982</b>
Beneficios o pérdidas	4.882	(1.060)	1.156	(1.324)
A pérdidas y ganancias	5.626	(1.060)	(3.786)	(1.324)
A reservas por ventas	538	-	21	-
Ajuste por valoración de patrimonio neto	(1.282)	-	4.921	-
Compras, ventas y liquidaciones	22.349	1.819	(4.757)	(3)
Entradas/(salidas) netas en Nivel 3	2.440	79	14.934	324
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>169.618</b>	<b>4.817</b>	<b>139.947</b>	<b>3.979</b>

Durante los ejercicios 2019 y 2018, el resultado por ventas de instrumentos financieros clasificados en Nivel 3, registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta no fue significativo.

A continuación, se presenta el movimiento del valor razonable de instrumentos de patrimonio clasificados como "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta", incluidos en el Nivel 3 dentro de la jerarquía del valor razonable, que se encuentran contabilizados en los balances de situación consolidados adjuntos a 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)	2019	2018
<b>Saldo inicial</b>	<b>132.185</b>	<b>208.074</b>
Beneficios o pérdidas	(17.958)	8.208
Otras variaciones netas	20.692	(84.097)
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>134.919</b>	<b>132.185</b>

**(25.2) Valor razonable de activos y pasivos incluidos en Grupos de disposición y operaciones interrumpidas**

En la Nota 18.5.1 se incluye información sobre las operaciones de venta de carteras de préstamos y activos inmobiliarios que constituyen un grupo de disposición. Estos activos se encuentran registrados por su precio de venta menos los costes de venta asociados, por lo que su valor razonable coincide con valor contable.

A continuación, se presenta la comparación entre el valor por el que figuran registrados los activos y pasivos financieros en función del epígrafe del balance de situación consolidado adjunto donde se encontraban registrados antes de su clasificación como “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta – grupos de disposición” y su correspondiente valor razonable:

(en miles de euros)				
Activo	31/12/2019		31/12/2018	
	Total balance	Valor razonable	Total balance	Valor razonable
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	1	1	14	14
Activos financieros a coste amortizado	12.949	12.949	13.468	13.468
Pasivo	31/12/2019		31/12/2018	
Pasivos financieros a coste amortizado	2.365	2.365	3.099	3.099

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 no existían activos y pasivos financieros registrados a valor razonable antes de su clasificación como activos no corrientes en venta – grupos de disposición en el balance de situación consolidado.

**(25.3) Valor razonable de otros activos, no considerados como grupo de disposición ni operaciones interrumpidas****(25.3.1) Activos inmobiliarios**

A continuación, se detalla el valor razonable de determinados activos tangibles del Grupo al 31 de diciembre de 2019 y 2018, atendiendo a las categorías en las que se encontraban clasificados éstos, junto con sus correspondientes valores en libros a dicha fecha:

(en miles de euros)				
CONCEPTO	31/12/2019		31/12/2018	
	Valor en libros <sup>(*)</sup>	Valor razonable	Valor en libros	Valor razonable
De uso propio – edificios y otras construcciones	1.826.185	2.147.180	1.367.672	1.693.616
Inversiones inmobiliarias	481.302	672.405	520.374	717.261
<b>Total</b>	<b>2.307.487</b>	<b>2.819.585</b>	<b>1.888.046</b>	<b>2.410.877</b>

<sup>(\*)</sup> Incluye el valor en libros correspondiente a los activos adquiridos en arrendamiento conforme a NIIF 16 (véase Nota 1.3.1).

Para la estimación del valor razonable de los activos tangibles detallados en el cuadro anterior no adquiridos en arrendamiento, se ha utilizado su importe recuperable, que es el mayor entre su valor razonable menos los costes de venta y su valor en uso (derivado del valor actual de los flujos de efectivo estimados del activo); en el caso concreto de los activos tangibles de uso propio, el valor razonable se obtiene a partir de evidencias de mercado o, en su defecto, mediante métodos de valoración que consideran los rendimientos, los flujos o el coste de reposición del activo; para las inversiones inmobiliarias, la mejor evidencia del valor razonable es el precio actual de activos similares en mercados activos, realizando los ajustes necesarios en función de las particularidades que presente cada activo, o, en su caso, la utilización de precios recientes de activos similares en mercados menos activos y las proyecciones de flujos de efectivo actualizados de las rentas de inmuebles similares. Respecto a la estimación del valor razonable de los activos tangibles detallados adquiridos en arrendamiento, dada su reciente valoración inicial tras la primera aplicación de la NIIF 16 (véase Nota 1.3.1) y dado su importe a 31 de diciembre de 2019 (véase Nota 15), se ha estimado que su valor en libros no difiere significativamente de su valor razonable.

Como se indica en la Nota 2.17, al 31 de diciembre de 2019, el Grupo no mantiene saldos en existencias. Al 31 de diciembre de 2018, el valor bruto de las existencias ascendía a 682 miles de euros, totalmente deteriorados, habiéndose registrado dotaciones netas por deterioro durante 2018 por importe de 43 miles de euros, reconocidas en “(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros) - (Activos tangibles)” (véase Nota 43).

Los importes registrados en 2019 y 2018 en la cuenta de resultados relativos al inmovilizado material han sido de 146.371 y 113.048 miles de euros reconocidos en “Amortización”, respectivamente y una dotación de 14.544 miles de euros y 22.724 miles de euros, registrados en “(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros) - (Activos tangibles)” respectivamente.

El mejor y mayor uso de los activos no financieros no difiere de su uso actual, a excepción de los activos inmobiliarios propiedad del Grupo donde se considera como activo a efectos de valoración el terreno, la construcción e instalaciones.

**(25.3.2) Activos inmobiliarios clasificados como no corrientes en venta**

El valor razonable, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, de los activos tangibles de uso propio del Grupo Bankia que se encontraban clasificados como “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta” a dicha fecha asciende a 168.381 y 200.151 miles de euros, respectivamente.

El valor contable de los activos inmobiliarios adjudicados del Grupo, que se encontraban clasificados como “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta”, no difiere significativamente de su valor razonable.

Conforme se indica en la Nota 2.20, los activos no corrientes en venta adjudicados o recibidos en pago de deudas se registran inicialmente por un importe igual al menor entre el importe en libros de los activos financieros aplicados y el valor razonable en el momento de la adjudicación o recepción del activo menos los costes de venta estimados el registro posterior se realiza al valor razonable menos los costes de venta estimados.

El Grupo cuenta con una metodología interna para la estimación de los descuentos sobre el valor de referencia y los costes de venta de los bienes inmuebles adjudicados o recibidos en pago de deuda, clasificados como no corrientes en venta, sobre la base de su experiencia en ventas por categoría de activos en lo referente a plazos, precios y volumen, así como teniendo en cuenta el tiempo transcurrido hasta su venta. La metodología cumple con los principios y requisitos de desarrollo y utilización de metodologías internas para las estimaciones de los descuentos sobre el valor de referencia y de los costes de venta de los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas, y fue sometida al preceptivo proceso de validación interna, con carácter previo a su aprobación y a su utilización.

La valoración de referencia, que sirve de partida para la estimación del valor razonable, es el valor de mercado otorgado en tasaciones actualizadas con una frecuencia mínima anual. En relación a las tasaciones, el Grupo emplea tasaciones realizadas por sociedades de tasación o servicios de tasación homologados, inscritos en el Registro Oficial de Sociedades de Tasación del Banco de España, utilizando tasaciones individuales completas o tasaciones realizadas mediante métodos automatizados de valoración.

Las tasaciones individuales completas se realizan cumpliendo los requisitos establecidos en la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras, que contiene, entre otras, los distintos métodos técnicos y procedimientos de valoración para la determinación del valor de tasación de los distintos bienes inmuebles y en función de las distintas finalidades, así como para la elaboración de informes y certificados en los que se formalizan, basándose su contenido en el principio de prudencia y el principio de sostenibilidad para aquellos valores con efectos a lo largo del tiempo. La Orden pretende, continuando en la línea del Real Decreto 775/1997, de 30 de mayo, sobre el régimen jurídico de homologación de los servicios y sociedades de tasación, potenciar la calidad técnica y formal de las valoraciones con el objetivo último de proteger más y mejor los intereses de terceros en su condición de inversores o asegurados.

Las tasaciones realizadas mediante métodos automatizados de valoración se basan en modelos estadísticos soportados mediante programas informáticos que explotan una amplia base de datos, permitiendo realizar valoraciones de forma masiva, teniendo en cuenta las características específicas de cada activo valorado, pero asumiendo un determinado margen de confianza en los resultados, ya que los modelos, por definición, no recogen la totalidad de las variables que afectan al valor. Sin perjuicio de tener una base estadística, a lo largo de todo el proceso que lleva a la obtención de una valoración, estas tasaciones incorporan el juicio experto de la sociedad de tasación, tanto en la construcción del modelo y su especificación y contraste, como en la selección del modelo adecuado para realizar cada encargo concreto de valoración. El Banco de España ha emitido en 2019 una “Guía supervisora para la utilización de modelos automatizados de valoración por parte de las sociedades de tasación” dirigida a las sociedades de tasación inscritas en sus registros, aplicable por las tasadoras en las tasaciones realizadas mediante métodos automatizados de valoración para las Entidades de Crédito, que identifica las mejores prácticas recomendadas para la definición y aplicación de procedimientos sólidos de valoración mediante este tipo de tasaciones, y que se enmarca en el ejercicio de las competencias de supervisión de las sociedades de tasación del Banco de España establecidas en el Real Decreto 775/1997, mencionado anteriormente.

A continuación, se detalla la información sobre las sociedades o agencias que han realizado tasaciones durante los ejercicios 2019 y 2018:

(% tasado)		
Sociedades o agencias tasadoras	2019	2018
Gesvalt	13,07%	4,96%
Tecnitasa	5,42%	14,17%
Tinsa	47,00%	55,52%
Sociedad de tasación	12,46%	-
Arco Valoraciones	13,43%	25,18%
KRATA	8,62%	-
Otros	-	0,17%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Estas valoraciones están consideradas como Nivel 3 dentro de las metodologías descritas en las cuentas anuales consolidadas.

La conciliación del valor razonable de los activos adjudicados incluidos en el Nivel 3 de la jerarquía de valor razonable se detalla en la Nota 18.

**(25.3.3) Participaciones clasificadas como Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta**

A continuación, se detalla la jerarquía de valor razonable para las participaciones en negocios conjuntos y asociadas clasificadas como Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)						
CONCEPTO	Nivel 2	2019 Nivel 3	Total	Nivel 2	2018 Nivel 3	Total
Saldo al cierre del ejercicio	-	119.209	119.209	-	21.881	21.881

Las técnicas de valoración y variables empleadas:

Nivel 2: el valor razonable se determina tomando su cotización en mercados activos, menos los costes de venta estimados por referencia al descuento que el mercado suele exigir para vender en bloque porcentajes significativos de compañías cotizadas.

Nivel 3: el valor razonable se ha estimado principalmente mediante el Método del valor presente utilizando como hipótesis el Net Asset Value (NAV).

La conciliación respecto a los saldos de apertura y cierre de los activos clasificados como Nivel 3 es la siguiente:

(en miles de euros)			
CONCEPTO	2019	2018	
<b>Saldo inicial</b>	<b>21.881</b>	<b>34.669</b>	
Traspasos	111.292	9.609	
Dotaciones, liquidaciones y ventas	(13.964)	(22.397)	
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	<b>119.209</b>	<b>21.881</b>	

**(26) Información fiscal****(26.1) Grupo Fiscal Consolidado**

Las entidades que componen el mencionado Grupo de Consolidación Fiscal del que es cabecera Bankia, S.A. son, además de la propia Bankia, S.A. las siguientes:

ARRENDADORA DE EQUIPAMIENTOS FERROVIARIOS, S.A.  
 BANKIA COMMERCE, S.L.U.  
 BANKIA FINTECH VENTURE, S.A.U.  
 BANKIA FONDOS S.G.I.I.C., S.A.  
 BANKIA INVERSIONES FINANCIERAS, S.A.U.  
 BANKIA MEDIACIÓN OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADOS, S.A.U.  
 BANKIA PENSIONES, S.A., E.G.F.P.  
 BANKIA HABITAT, S.L.U.  
 BMN MEDIACIÓN OPERADOR DE BANCA-SEGUROS VINCULADO, S.L.U.  
 CENTRO DE SERVICIOS OPERATIVOS E INGENIERIA DE PROCESOS, S.L.U.  
 CORPORACION INDUSTRIAL BANKIA, S.A.U.  
 GESTIÓN GLOBAL DE PARTICIPACIONES, S.L.U.  
 GESTION Y RECAUDACION LOCAL, S.L.  
 GESTIÓN Y REPRESENTACIÓN GLOBAL, S.L.U.  
 INMOGESTION Y PATRIMONIOS, S.A.  
 NAVIERA CATA, S.A.  
 PARTICIPACIONES Y CARTERA DE INVERSIÓN, S.L.  
 PUERTAS DE LORCA DESARROLLOS EMPRESARIALES, S.L.U., en Liquidación  
 SEGURBANKIA, S.A.U. CORREDURÍA DE SEGUROS DEL GRUPO BANKIA  
 VALENCIANA DE INVERSIONES MOBILIARIAS, S.L.U.  
 VALORACION Y CONTROL, S.L.  
 VECTOR CAPITAL, S.L.U.

El resto de sociedades dependientes y demás sociedades incluidas en el perímetro de consolidación del Grupo Bankia al 31 de diciembre de 2019 tributan en régimen individual a efectos del Impuesto sobre Sociedades.

**(26.2) Ejercicios sujetos a inspección fiscal y provisiones constituidas**

Al 31 de diciembre de 2019, el Banco tenía abiertos a inspección por parte de las autoridades fiscales, las declaraciones de los impuestos que le son de aplicación por su actividad correspondientes a los últimos cuatro ejercicios.

Con fecha 13 de octubre y 20 de octubre de 2014 se iniciaron las actuaciones inspectoras al Banco al objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones y deberes tributarios por los siguientes conceptos y períodos:

CONCEPTO	PERÍODO
Impuesto sobre Sociedades	2011 a 2013
Impuesto sobre el Valor Añadido	2011 a 2012
Retenciones/Ingreso a cuenta Rendimientos Trabajo/Profesional	2011 a 2012
Retenciones/Ingreso a cuenta capital mobiliario	2011 a 2012
Retenciones/Ingreso a cuenta Arrendamientos	2011 a 2012
Retenciones a cuenta Imposición no residentes	2011 a 2012
Declaración anual de operaciones	2011 a 2012
Impuesto Especial Sobre Bienes Inmuebles de No Residentes	2011 a 2012
Impuesto sobre el Valor Añadido	11/2013 a 12/2013

A la fecha actual se continúa con las indicadas actuaciones de comprobación e inspección sin que se haya puesto de manifiesto ningún aspecto digno de mención.

El 26 de octubre de 2017 se amplió actuaciones inspectoras en el impuesto sobre el valor añadido (noviembre y diciembre 2013).

El 26 de septiembre de 2018 se amplió actuaciones inspectoras en el impuesto sobre sociedades al ejercicio 2013.

El 19 de noviembre de 2019 se firmaron actas en conformidad por el concepto de Retenciones a cuenta del Impuesto sobre la renta de no residentes de los ejercicios 2011 y 2012 por un importe de 1.096 miles de euros. Asimismo, se mostrado la conformidad con el expediente sancionador por este impuesto por importe de 506 miles de euros.

*Actuaciones Inspectoras en las Cajas de Ahorros*

En relación con las Cajas de Ahorros que con fecha 16 de mayo de 2011 transmitieron su actividad financiera primero a BFA y posteriormente a Bankia debe de indicarse que:

- Con fecha 11 de marzo de 2014 se iniciaron las actuaciones inspectoras a Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid al objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones y deberes tributarios por los siguientes conceptos y períodos:

CONCEPTO	PERÍODO
Impuesto sobre Sociedades	2008 a 2010
Impuesto sobre el Valor Añadido	2010
Retenciones/Ingreso a cuenta Rendimientos Trabajo/Profesional	2010
Retenciones/Ingreso a cuenta capital mobiliario	2010
Retenciones/Ingreso a cuenta Arrendamientos	2010
Retenciones a cuenta Imposición no residentes	2010
Declaración anual de operaciones	2010
Impuesto Especial Sobre Bienes Inmuebles de No Residentes	2010

El 26 de enero de 2017 se firmaron actas en conformidad por los conceptos de Impuesto sobre el Valor Añadido y Retenciones/Ingreso a Cuenta de Rendimientos del Trabajo/Profesional y con fecha 26 de octubre de 2017 se firmó Acta en conformidad relativa a Retenciones/Ingreso a cuenta del capital mobiliario por los siguientes importes:

CONCEPTO	Miles de euros
Impuesto sobre el Valor Añadido	5.295
Retenciones/Ingreso a Cuenta Rendimientos Trabajo/Profesional	1.424
Retenciones/Ingreso a cuenta Capital Mobiliario	1.186

El pago de estas deudas se produjo el 24 de febrero de 2017, salvo Retenciones/ Ingresos a cuenta de Capital Mobiliario, que fue pagada el 29 de noviembre 2017.

El 11 de abril de 2018 se firmó acta de conformidad del impuesto sobre sociedades de los años 2008, 2009 y 2010 sin que supusiera cuota adicional a pagar. Atendiendo al desarrollo de las actuaciones inspectoras se incoó expediente sancionador por los hechos regularizados. Tras la expedición del Acuerdo de Sanción de 6,2 millones de euros se pagó la deuda el 23 de mayo de 2018.

Asimismo, en la misma fecha del 11 de abril de 2018, se firmó acta de disconformidad del impuesto sobre sociedades de los años 2008, 2009 y 2010 por conceptos discrepantes con los criterios de la inspección en el asiento de combinación de negocios, ciertos conceptos de rendimientos del trabajo, y sobre la deducción en I+D consignada por la entidad.

- Por su parte, con fecha 3 de junio de 2014 se iniciaron las actuaciones inspectoras a Caja Insular de Ahorros de Canarias al objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones y deberes tributarios por los siguientes conceptos y períodos:

CONCEPTO	PERÍODO
Impuesto sobre Sociedades	2009 a 2010
Impuesto sobre el Valor Añadido	05/2010 a 12/2010
Retenciones/Ingreso a cuenta Rendimientos Trabajo/Profesional	05/2010 a 12/2010
Retenciones/Ingreso a cuenta Arrendamientos	05/2010 a 12/2010
Retenciones a cuenta Imposición no residentes	05/2010 a 12/2010
Retenciones/Ingreso a cuenta capital mobiliario	05/2010 a 12/2010

En el ejercicio 2019, se han firmado actas en conformidad por los siguientes conceptos correspondientes a los citados periodos 05/2012 a 12/2010:

- IVA: el resultado de la inspección ha sido comprobado y conforme sin que haya resultado cantidad alguna a pagar.
- Retenciones/Ingreso a cuenta Rendimientos Trabajo/Profesional: como resultado de la inspección, la Agencia tributaria ha emitido una liquidación adicional por importe de 11,5 miles euros.
- Retenciones/Ingreso a cuenta Arrendamientos: el resultado de la inspección ha sido comprobado y conforme sin que haya resultado cantidad alguna a pagar.
- Retenciones a cuenta Imposición no residentes: como resultado de la inspección, la Agencia tributaria ha emitido una liquidación adicional por importe de 5,5 miles de euros.
- Retenciones/Ingreso a cuenta capital mobiliario: como resultado de la inspección, la Agencia tributaria ha emitido una liquidación adicional por importe de 63 miles de euros.

#### *Actuaciones Inspectoras en BMN*

- Con fecha 21 de octubre de 2014, las autoridades fiscales de la Junta de Andalucía notificaron al Banco el inicio de actuaciones inspectoras de comprobación e investigación, al objeto de verificar el cumplimiento de sus obligaciones y deberes tributarios por el Impuesto sobre los Depósitos de Clientes en las Entidades de Crédito en Andalucía de los ejercicios 2011 y 2012.

Las actuaciones relativas al ejercicio 2011 finalizaron el 11 de noviembre de 2015, sin ponerse de manifiesto ninguna diferencia respecto a los importes declarados. Respecto al ejercicio 2012, el 5 de octubre de 2016, la Agencia Tributaria de Andalucía, ha incoado acta por importe de 14.998 miles de euros, siendo suscrita por el Grupo en disconformidad; en la misma fecha, se notificó el acuerdo de inicio de expediente sancionador, que contiene una propuesta de sanción por importe de 6.546 miles de euros; una vez confirmado por la autoridad tributaria andaluza, tanto el contenido del acta y la propuesta de liquidación incluida en la misma, como la propuesta de liquidación contenida en el expediente sancionador, con fecha 16 de enero de 2017, el Grupo ha interpuesto las correspondientes reclamaciones económico administrativas. El 23 de junio de 2017 se ha presentado el escrito de alegaciones con la correspondiente documentación adjunta.

A cierre del ejercicio 2019, no se ha recibido aún la resolución al respecto.

- En 2015 el Tribunal Supremo falló sobre las Actas de inspección incoadas a Caixa Penedès (actual Fundación Pinnæ) quedando, como consecuencia de dicha Sentencia, un importe a pagar de 741 miles de euros, fundamentalmente en concepto de Impuesto sobre Sociedades correspondiente a los ejercicios 2001 a 2004.

En el ejercicio 2019, Bankia ha pagado el importe correspondiente al ejecutarse la sentencia.

#### *Actuaciones Inspectoras en sociedades participadas*

- Por su parte, con fecha 16 de noviembre de 2015 se iniciaron las actuaciones inspectoras a Bankia Habitat S.L.U. al objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones y deberes tributarios por los siguientes conceptos y períodos:

CONCEPTO	PERÍODO
Impuesto sobre Sociedades	2011 a 2012
Impuesto sobre el Valor Añadido	2011 a 2012
Retenciones/Ingreso a cuenta Arrendamientos	09/2011 a 12/2012
Impuesto especial sobre bienes inmuebles de no residentes	09/2011 a 12/2012
Retenciones/Ingreso a cuenta Rendimientos Trabajo/Profesional	09/2011 a 12/2012

A la fecha actual se continúa con las indicadas actuaciones de comprobación e inspección.

Con fecha 3 de abril de 2018 se firmó acta en conformidad por el impuesto sobre el valor añadido del año 2012 con un resultado de 2.436 miles de euros de cuota, 470 miles de euros de intereses de demora y una sanción de 119 miles de euros cuyo pago se produjo el 18 de mayo de 2018.

- Con fecha 21 de junio de 2018 se iniciaron las actuaciones inspectoras a Bankia Inversiones Financieras al objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones y deberes tributarios por los siguientes conceptos y períodos:

CONCEPTO	PERÍODO
Impuesto sobre Sociedades	2011 a 2012

A la fecha actual se continúa con las indicadas actuaciones de comprobación e inspección.

- Con fecha 25 de julio de 2018 se iniciaron las actuaciones inspectoras a Sociedad Promoción y Participación Empresarial al objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones y deberes tributarios por los siguientes conceptos y períodos:

CONCEPTO	PERÍODO
Impuesto sobre Sociedades	2011 a 2012

A la fecha actual se continúa con las indicadas actuaciones de comprobación e inspección.

- Con fecha 10 de septiembre de 2018 se iniciaron las actuaciones inspectoras a Corporación Industrial Bankia SAU al objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones y deberes tributarios por los siguientes conceptos y períodos:

CONCEPTO	PERÍODO
Impuesto sobre Sociedades	2011 a 2012

A la fecha actual se continúa con las indicadas actuaciones de comprobación e inspección.

### (26.3) Conciliación de los resultados contable y fiscal

A continuación, se presenta una conciliación entre el gasto por Impuesto sobre Sociedades contabilizado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios 2019 y 2018 y el resultado consolidado antes de impuestos, así como el desglose de los componentes principales del gasto (ingreso) por el impuesto sobre sociedades:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>755.690</b>	<b>920.113</b>
<b>Ajuste al resultado</b>	<b>(157.584)</b>	<b>(25.594)</b>
Rendimientos de instrumentos de patrimonio	(17.434)	(10.796)
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	(60.024)	(56.290)
Otras diferencias permanentes y otros ajustes	(80.126)	41.492
<b>Resultado antes de impuestos ajustado</b>	<b>598.106</b>	<b>894.519</b>
<b>Cuota del impuesto (Resultado con tributación * 30%)</b>	<b>(179.432)</b>	<b>(268.356)</b>
<b>Deducciones</b>	<b>51.236</b>	<b>57.086</b>
<b>Cuota del impuesto sobre sociedades</b>	<b>(128.196)</b>	<b>(211.270)</b>
<b>Ajustes a la cuota</b>	<b>(98.277)</b>	<b>(65.065)</b>
<b>Ingreso/(gasto) por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas</b>	<b>(213.401)</b>	<b>(222.662)</b>
Impuesto sobre beneficios del ejercicio (ingresos/(gasto))	(226.473)	(276.335)
Tipo efectivo	29,97%	30,03%
Impuesto sobre beneficios de ejercicios anteriores (ingresos/(gasto))	5.164	11.180
Otros movimientos	7.908	42.493

### (26.4) Impuestos registrados directamente en el patrimonio neto consolidado

Independientemente de los impuestos sobre beneficios repercutidos en la cuenta de pérdidas y ganancias en el ejercicio 2019 y 2018, el Grupo ha repercutido en su patrimonio neto los impuestos correspondientes, básicamente, al capítulo "Otro resultado global acumulado" (que incluye los activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global, las coberturas de flujo de efectivo, las coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero y las diferencias de cambio) y al epígrafe "Fondos propios – Otras reservas" del balance de situación consolidado adjunto.

El ingreso por impuestos reconocido de cada uno de los componentes del capítulo "Otro resultado global acumulado" de los ejercicios 2019 y 2018 ha sido el siguiente:

CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán en resultados</b>	<b>(672)</b>	<b>5.619</b>
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	(1.764)	8.068
Activos financieros – Instrumentos de patrimonio	1.092	(2.449)
<b>Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en resultados</b>	<b>(5.371)</b>	<b>154.800</b>
Conversión de divisas	(77)	(180)
Coberturas de flujos de efectivo	2.446	(3.370)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	(8.411)	160.413
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	671	(2.063)
<b>Total</b>	<b>(6.043)</b>	<b>160.419</b>

Adicionalmente, los impuestos sobre beneficios que el Grupo ha repercutido en su patrimonio neto correspondientes al epígrafe "Fondos propios – Otras reservas" del balance consolidado adjunto se desglosan en el detalle del movimiento de impuestos diferidos deudores y acreedores (véase Nota 26.5).

**(26.5) Impuestos diferidos deudores y acreedores**

*Real Decreto-ley 14/2013, de 29 de diciembre*

El 30 de noviembre de 2013 se publicó en el Boletín Oficial del Estado el Real Decreto-ley 14/2013, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de supervisión y solvencia de entidades financieras. En dicho Real Decreto-ley, con efecto 1 de enero de 2014, se añadió la disposición adicional vigésima segunda del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades (TRLIS) aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo “*Conversión de activos por impuestos diferidos en créditos frente a la Administración Tributaria*”.

En virtud del citado artículo los activos por impuesto diferido correspondientes a dotaciones por deterioro de los créditos u otros activos derivadas de las posibles insolvencias de los deudores no vinculados con el sujeto pasivo, siempre que no les resulte de aplicación lo dispuesto en el artículo 12.2.a) del TRLIS, así como los derivados de la aplicación de los artículos 13.1.b) y 14.1.f) de ese texto refundido correspondientes a dotaciones o aportaciones a sistemas de previsión social y, en su caso, prejubilación, se convierten en un crédito exigible frente a la Administración Tributaria, cuando se dé cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) Que el sujeto pasivo registre pérdidas contables en sus cuentas anuales, auditadas y aprobadas por el órgano correspondiente. En este supuesto, el importe de los activos por impuesto diferido objeto de conversión estará determinado por el resultado de aplicar sobre el total de los mismos, el porcentaje que representen las pérdidas contables del ejercicio respecto de la suma de capital y reservas.
- b) Que la entidad sea objeto de liquidación o insolvencia judicialmente declarada.

La conversión de los activos por impuesto diferido en un crédito exigible frente a la Administración Tributaria que se acaba de describir determina que el sujeto pasivo pueda optar por solicitar su abono a la Administración Tributaria o por compensar dichos créditos con otras deudas de naturaleza tributaria de carácter estatal que el propio sujeto pasivo genere a partir del momento de la conversión.

Adicionalmente, se disponía que los activos por impuesto diferido que hemos mencionado podrían canjearse por valores de Deuda Pública, una vez transcurrido el plazo de compensación de bases imponibles negativas previsto en esta Ley (actualmente, 18 años), computado desde el registro contable de tales activos.

En esta misma norma, pero con efectos retroactivos a los períodos impositivos que se inicien a partir de 1 de enero de 2011, se añadió un nuevo apartado 13 al artículo 19 del TRLIS “*Imputación temporal*” a los efectos de la determinación de la base imponible del Impuesto sobre Sociedades.

En virtud del citado apartado 13 del artículo 19 del TRLIS, las dotaciones por deterioro de los créditos u otros activos derivadas de las posibles insolvencias de los deudores no vinculados con el sujeto pasivo, siempre que no les resulte de aplicación lo dispuesto en el artículo 12.2.a) del TRLIS, así como los derivados de la aplicación de los artículos 13.1.b) y 14.1.f) de ese mismo texto refundido, correspondientes a dotaciones o aportaciones a sistemas de previsión social y, en su caso, prejubilación, que generaran activos por impuesto diferido, se integran en la base imponible, con el límite de la base imponible positiva previa a su integración y a la compensación de bases imponibles negativas.

A la luz de este nuevo criterio de imputación temporal, Bankia calculó una nueva base imponible del Impuesto sobre Sociedades en los ejercicios 2011 y 2012, distinta de aquellas que se declararon dentro del período voluntario en su día, generando nuevas bases imponibles que se comunicaron, en el debido tiempo y forma, a la Administración Tributaria.

*Ley 27/2014, de 27 de noviembre*

El 27 de noviembre de 2014 se aprobó la Ley 27/2014, de 27 de noviembre del Impuesto sobre Sociedades (LIS), que entró en vigor el 1 de enero de 2015, y que derogó el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo. El artículo 11.12 de la nueva LIS reproduce lo dispuesto en el artículo derogado 19.13 TRLIS, con efectos 1 de enero del 2015 aunque la nueva LIS introdujo, entre otras cuestiones, algunas limitaciones a la aplicación del citado artículo 11.12.

Por su parte, el artículo 130 de la LIS incorporó en la nueva Ley lo que disponía la disposición adicional vigésima segunda del TRLIS, estableciendo que los activos por impuesto diferido antes referidos podrán canjearse por valores de Deuda Pública una vez transcurrido el plazo de 18 años computado desde el último día del período impositivo en que se produzca el registro contable de tales activos. En el supuesto de activos registrados con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley el plazo se computará desde la entrada en vigor de la misma.

La LIS aprobó un cambio del tipo de gravamen en el impuesto sobre sociedades, fijándolo en el 28% para 2015 y en el 25% a partir del 2016. No obstante, en el caso de un grupo de consolidación fiscal en el que se integre, al menos, una entidad de crédito, en los términos establecidos en el apartado 5 del artículo 58 de la LIS, el tipo de gravamen será del 30%. Por tanto, dado que Bankia es la sociedad dominante de su Grupo Fiscal, dicho grupo ha mantenido el tipo de gravamen del 30% para el ejercicio 2015 y siguientes.

Por su parte, la LIS en su artículo 26 no establece ninguna limitación temporal al aprovechamiento de las bases imponibles negativas que estuvieran pendientes de compensar en el ejercicio iniciado a la entrada en vigor de la norma el 1 de enero de 2015. Asimismo, la disposición transitoria vigésimotercera de la LIS no establece ninguna limitación temporal al aprovechamiento de las deducciones para evitar la doble imposición establecidas en los artículos 30, 31 y 32 del TRLIS que estuvieran pendientes de aplicar en el ejercicio iniciado tras la entrada en vigor de la nueva norma.

*Ley 48/2015, de 29 de octubre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016*

El 30 de octubre de 2015 se aprobó la Ley 48/2015, de 29 de octubre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016 que, con efectos para los períodos impositivos que se iniciaban a partir de 1 de enero de 2016, modificaba el régimen para establecer la conversión antes mencionada, establecía nuevas condiciones para acceder a la misma e introducía ciertas obligaciones de información respecto de los activos por impuestos diferidos afectados por la norma. Además, se incorporó un régimen transitorio aplicable a los activos por impuestos diferidos generados con anterioridad a 1 de enero de 2016, según el cual, de cumplirse determinadas condiciones, se podría mantener el derecho a la conversión, si bien para ello debería hacerse frente a una prestación patrimonial regulada por la nueva disposición adicional decimotercera de la LIS.

El importe de la prestación patrimonial para el ejercicio 2019 asciende a 96.082 miles de euros (96.583 miles de euros para el ejercicio 2018) y se ha registrado con adeudo en el epígrafe de "Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta.

*Real Decreto Ley 3/2016, de 2 de diciembre*

Por último, debe tenerse en cuenta el Real Decreto Ley 3/2016 de 2 de diciembre, por el que se adoptan medidas en el ámbito tributario dirigidas a la consolidación de las finanzas públicas y otras medidas urgentes en materia social, donde se dispone que las pérdidas por deterioro de valor de participaciones que resultaron fiscalmente deducibles en periodos impositivos previos a 2013 y que a partir de esa fecha no lo son, deberán revertirse por un importe mínimo anual, de forma lineal durante cinco años.

Esta norma respecto de los períodos impositivos iniciados a partir de 1 de enero de 2016, establece una limitación a la compensación de las Bases Imponibles previas con Bases Imponibles Negativas de ejercicios anteriores del 25% cuando el importe neto de la cifra de negocios sea al menos de 60 millones de euros. Además, esta medida resultará igualmente de aplicación respecto de la reversión de los impuestos diferidos deudores contemplados en el apartado 12 del artículo 11 de la LIS. Junto a lo anterior, establece un nuevo límite para la aplicación de las deducciones por doble imposición, que se cifra en el 50% de la cuota íntegra del IS, de tal modo que la parte no aplicada podrá aprovecharse en los ejercicios siguientes, en las mismas condiciones y sin límite temporal.

Adicionalmente, para los períodos impositivos iniciados a partir del 1 de enero de 2017, el Real Decreto-Ley 3/2016, en su artículo 3. Segundo, establece la no deducibilidad de las pérdidas realizadas en la transmisión de participaciones en entidades siempre que se trate de participaciones con derecho a la exención en las rentas positivas obtenidas, tanto en dividendos como en plusvalías generadas en la transmisión de participaciones.

*Real Decreto-ley 27/2018, de 28 de diciembre*

El 28 de diciembre se aprobó el Real Decreto-ley 27/2018 (RDL), que incorporó la adaptación de la Ley del Impuesto sobre Sociedades a la Circular 4/2017 del Banco de España en lo relativo a la primera aplicación de IFRS 9, con efectos 1 de enero de 2018.

Este RDL incorporó, entre otras medias medidas las siguientes:

*Efectos de la primera aplicación (Disposición transitoria trigésima novena)*

- En la Exposición de Motivos del RDL se estableció que, con objeto de atenuar el impacto fiscal de dicho mandato contable, se establece un régimen transitorio para integrar en la base imponible los citados cargos y abonos a cuentas de reservas, en cuanto tengan efectos fiscales de acuerdo con lo dispuesto en la normativa del Impuesto, de manera que dicha integración se efectuará por partes iguales en la base imponible correspondiente a cada uno de los tres primeros períodos impositivos que se inicien a partir de 1 de enero de 2018.
- Así, los cargos y abonos a cuentas de reservas que se generen con ocasión de los ajustes de primera aplicación de la NIIF 9 tendrán, cuando así proceda por la aplicación de la normativa reguladora del Impuesto, efectos fiscales, es decir, deberán tenerse en consideración para la determinación de la base imponible del Impuesto correspondiente al período impositivo 2018. Dicha norma afecta a los cargos y abonos que tienen efectos fiscales y, por tanto, son deducibles o tributables y por dicha integración por tercios, no resulta de aplicación lo establecido en el artículo 130 sobre monetización de activos fiscales diferidos, por lo que este diferimiento a tercios no genera activos fiscales diferidos monetizables.
- Esta integración por partes iguales seguirá siendo de aplicación aunque cause baja del balance el elemento al que se refiera. Únicamente en caso de extinción del contribuyente dentro del dicho plazo de tres años, el importe pendiente se integrará en la base imponible del último período impositivo, salvo que sea consecuencia de una operación de reestructuración a la que resulte aplicable el régimen de neutralidad.
- De acuerdo con la citada normativa, la entidad ha incorporado en el ejercicio una cantidad de 9.988 miles de euros. Asimismo, están pendientes de integración 9.988 miles de euros.

*Contabilización instrumentos de patrimonio según NIIF 9 (artículo 17.1 del TRLIS)*

- Con la nueva Circular, las inversiones en instrumentos de patrimonio neto deben valorarse a valor razonable con cambios en resultados, a no ser que la entidad opte irrevocablemente y desde el inicio por reconocer estos cambios de valor en otro resultado global. Si se realiza dicha opción, una importante novedad de la NIIF 9 es que la pérdida o ganancia acumulada en otro resultado global no se reclasificará en el momento de la baja a la cuenta de pérdidas y ganancias (como con los anteriores disponibles para la venta) sino a una partida de reservas.

- A la vista de lo anterior, el RDL, para garantizar su integración en la base imponible en el momento que causen baja, se modifica el artículo 17.1 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades incluyendo que no sólo las variaciones de valor por aplicación del criterio del valor razonable se integrarán cuando deban imputarse en la cuenta de pérdidas y ganancias, sino también cuando deban imputarse a una cuenta de reservas si así lo establece una norma legal o reglamentaria.

**Adaptación del Reglamento del IS a la Circular 4/2017**

- En cuanto a la Circular 4/2017 y a la terminología y su modelo de pérdida por riesgo de crédito que adopta, se debe tener en cuenta que los criterios de deducibilidad vienen establecidos en el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades y por el momento no se ha producido adaptación alguna del mismo.
- No obstante, en la introducción del RDL se menciona lo siguiente: “Hay que señalar, por último, que en tanto no se apruebe la oportuna adaptación de las disposiciones reglamentarias relativas a la cobertura de riesgo de crédito en las entidades financieras, las actualmente vigentes deben entenderse mantenidas si bien con los términos utilizados por la nueva Circular.”

**Impuestos diferidos deudores y acreedores**

Al amparo de la normativa fiscal vigente en los distintos países en los que se encuentran radicadas las entidades consolidadas existen determinadas diferencias temporarias que deben ser tenidas en cuenta al tiempo de cuantificar el correspondiente gasto del impuesto sobre beneficios.

Tomando en consideración, los efectos derivados de lo dispuesto en el artículo 19.3 TRLIS, hoy artículo 11.12 de la LIS, a continuación, se describen los orígenes de los impuestos diferidos registrados en los balances de situación al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Monetizables:</b>	<b>7.466.027</b>	<b>7.473.350</b>
Insolvencia de crédito	5.357.622	5.364.945
Pérdidas por deterioro de activos adjudicados	1.221.078	1.221.078
Dotaciones para fondos de pensiones	280.811	280.811
Resto con origen sociedades del Grupo	606.516	606.516
<b>No monetizables:</b>	<b>2.954.869</b>	<b>3.130.056</b>
Insolvencias de crédito	210.027	402.615
Pérdidas por deterioro de activos adjudicados	3.778	11.690
Por pérdidas por deterioro contabilizadas sobre instrumentos de capital	48.355	63.247
Dotaciones para fondos de pensiones	7.875	7.875
Otras dotaciones	177.815	175.021
Créditos fiscales por deducciones y bonificaciones pendientes de aplicación	139.606	88.367
Por minusvalías de activos financieros	13.505	27.347
Bases imponibles negativas activadas y pendientes de compensación	2.353.908	2.353.894
<b>Total impuestos diferidos deudores</b>	<b>10.420.896</b>	<b>10.603.406</b>
(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Impuestos diferidos acreedores con origen en el Banco</b>	<b>452.530</b>	<b>536.195</b>
Plusvalías no realizadas de activos financieros	307.949	378.830
Plusvalías no realizadas de inmuebles	136.194	148.923
Otros conceptos	8.387	8.442
<b>Impuestos diferidos acreedores con origen en resto de sociedades del Grupo</b>	<b>15.083</b>	<b>19.604</b>
<b>Total impuestos diferidos acreedores</b>	<b>467.613</b>	<b>555.799</b>

Los movimientos experimentados durante los ejercicios 2019 y 2018 han sido los siguientes:

**Ejercicio 2019**

(en miles de euros)					
CONCEPTOS	Saldos al 31/12/2018	(Cargo) / Abono en cuenta de resultados (**)	(Cargo) / Abono en Patrimonio Neto (*)	Otros movimientos	Saldos al 31/12/2019
Impuestos diferidos deudores	10.603.406	(190.389)	9.395	(1.516)	10.420.896
Impuestos diferidos acreedores	(555.799)	79.232	7.654	1.300	(467.613)
<b>Total</b>	<b>10.047.607</b>	<b>(111.157)</b>	<b>17.049</b>	<b>(216)</b>	<b>9.953.283</b>

(\*) No incluye los impuestos asociados a Activos no corrientes en venta.

(\*\*) Incluye el gasto por impuesto asociado a las sociedades clasificadas como no corrientes en venta.

**Ejercicio 2018**

(en miles de euros)					
CONCEPTOS	Saldos al 31/12/2017	(Cargo) / Abono en cuenta de resultados (**)	(Cargo) / Abono en Patrimonio Neto (*)	Otros movimientos	Saldos al 31/12/2018
Impuestos diferidos deudores	10.529.975	(169.841)	238.228	5.044	10.603.406
Impuestos diferidos acreedores	(705.448)	78.143	73.786	(2.280)	(555.799)
<b>Total</b>	<b>9.824.527</b>	<b>(91.698)</b>	<b>312.014</b>	<b>2.764</b>	<b>10.047.607</b>

(\*) No incluye los impuestos asociados a Activos no corrientes en venta.

(\*\*) Incluye el gasto por impuesto asociado a las sociedades clasificadas como no corrientes en venta.

A continuación, se presenta el detalle al 31 de diciembre de 2019 de las bases imponibles negativas del Grupo incluyendo su año de origen:

(en miles de euros)

Ejercicio de generación de la base imponible	Importe de la base imponible pendiente de compensación	Importe del impuesto diferido deudor contabilizado (crédito fiscal)
Año 2010	597.244	167.797
Año 2011 (*)	1.238.294	365.090
Año 2012 (*)	8.702.554	1.771.092
Año 2016	33.895	10.106
Año 2017	94.550	28.365
<b>TOTAL</b>	<b>10.666.537</b>	<b>2.342.450</b>

(\*) Tal y como se ha comentado anteriormente se han calculado las bases imponibles negativas correspondientes al ejercicio 2011 y 2012 estimando el impacto del artículo 19.13 del TRLIS aprobado por el Real Decreto-ley 14/2013, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de supervisión y solvencia de entidades financieras.

Por su parte, a continuación, se presenta el detalle al 31 de diciembre de 2019 de las deducciones pendientes de aplicación o compensación por parte del Banco incluyendo su año de origen:

(en miles de euros)

Ejercicio de generación de las deducciones	Importe de la deducción o bonificación pendiente de compensación	Importe del impuesto diferido deudor contabilizado
Año 2005 - Otras deducciones	102	-
Año 2004 - Deducción por reinversión	9	9
Año 2005 - Deducción por reinversión	4	4
Año 2006 - Deducción por reinversión	20	20
Año 2007 - Deducción por reinversión	43	43
Año 2007 - Deducción I+D+i	3	3
Año 2008 - Deducción por reinversión	23.201	9
Año 2008 - Deducción I+D+i	1.326	1.079
Año 2009 - Deducción por reinversión	7.472	7.472
Año 2009 - Deducción I+D+i	3.657	1.097
Año 2009 - Otras deducciones	387	-
Año 2009 - Deducciones por donativos (Ley 49/2002)	419	-
Año 2010 - Deducción por reinversión	17.653	17.653
Año 2010 - Deducción I+D+i	2.967	1.372
Año 2010 - Otras deducciones	338	-
Año 2010 - Deducciones por donativos (Ley 49/2002)	549	90
Año 2011 - Deducción por reinversión	3.949	3.949
Año 2011 - Deducción I+D+i	2.608	2.608
Año 2011 - Otras deducciones	151	11
Año 2012 - Deducción por doble imposición interna	9.598	9.598
Año 2012 - Deducción por doble imposición internacional	33	33
Año 2012 - Deducción por reinversión	1.347	1.347
Año 2012 - Deducción I+D+i	1.537	1.537
Año 2012 - Otras deducciones	1	1
Año 2013 - Deducción por doble imposición interna	21.323	21.323
Año 2013 - Deducción por doble imposición internacional	11	11
Año 2013 - Deducción por reinversión	175	175
Año 2013 - Deducción I+D+i	7.939	7.939
Año 2013 - Otras deducciones	215	3
Año 2014 - Deducción por doble imposición interna	25.101	24.370
Año 2014 - Deducción por doble imposición internacional	1.734	1.734
Año 2014 - Deducción por reinversión	606	606
Año 2014 - Deducción I+D+i	5.459	5.459
Año 2014 - Otras deducciones	434	283
Año 2015 - Deducción por doble imposición internacional	1.686	1.654
Año 2015 - Deducción por reinversión	841	841
Año 2015 - Deducción I+D+i	6.158	6.158
Año 2015 - Otras deducciones	801	-
Año 2016 - Deducción por doble imposición internacional	1.457	86
Año 2016 - Deducción I+D+i	6.607	6.607
Año 2016 - Otras deducciones	1.651	1.418
Año 2017 - Deducción por doble imposición internacional	1.208	18
Año 2017 - Deducción I+D+i	7.011	7.011
Año 2017 - Otras deducciones	1.729	1.729
Año 2018 - Deducción por doble imposición internacional	1.144	-
Año 2018 - Deducción I+D+i	4.322	2.985
Año 2018 - Otras deducciones	1.218	1.218
<b>Total</b>	<b>176.204</b>	<b>139.563</b>

**(26.6) Otra información de naturaleza fiscal**

Conforme a lo establecido en la normativa en vigor, en las cuentas anuales individuales de Bankia anteriores al ejercicio 2019 se recoge la información adicional de carácter fiscal relativa a las operaciones realizadas en ejercicios anteriores acogidas al Capítulo VIII del Título VII del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo.

**(26.7) Información relativa a la evaluación de la recuperabilidad de activos fiscales**

Para la evaluación de la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos netos registrados por el Grupo al 31 de diciembre de 2019 por importe de 9.953 millones de euros (10.047 millones de euros al 31 de diciembre de 2018), los Administradores han analizado, considerando la naturaleza de los mismos, la capacidad de generación de bases imponibles positivas suficientes para su compensación, habiéndose utilizado como base las hipótesis, condiciones y estimaciones contenidas en las previsiones del Grupo para el periodo 2020 a 2022, sobre las que se realiza una proyección para el periodo 2023 a 2029, basada en las proyecciones de la curva de tipos de interés para dicho periodo y en la evolución tendencial de las variables base del plan, y desde entonces una proyección vegetativa para el periodo 2030 a 2039, manteniendo las variables base del plan constantes (crecimiento, resultados, inflación, etc.), consiguiéndose la plena recuperación de los activos fiscales netos en un período no superior a los 20 años. Como cualquier estimación sujeta al cumplimiento de hipótesis es susceptible de ser modificada por acontecimientos futuros, que podrían afectar de forma prospectiva al valor de los activos fiscales netos registrados por el Grupo, de acuerdo con el criterio contable descrito en la Nota 1.4.

Adicionalmente, en relación con la evaluación sobre la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos, hay que considerar que, de acuerdo con el Real Decreto-ley 14/2013, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de supervisión y solvencia de entidades financieras, así como lo dispuesto en el artículo 11.12 y 130 de la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades –LIS- (véase Nota 26.5), al 31 de diciembre de 2019 el Grupo tiene activos por impuestos diferidos por importe de 7.466 millones de euros, que cumplirían con lo establecido en la citada regulación, se encuentra garantizada a través de los mecanismos de monetización establecidos en el RDL 14/2013 y artículo 130 de la LIS, antes mencionados, teniendo en cuenta las modificaciones introducidas, para los períodos impositivos que se inicien a partir de 1 de enero de 2016, por la Ley 48/2015, de 29 de octubre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2016, si bien para ello deberá hacerse frente a una prestación patrimonial regulada por la nueva Disposición Adicional Decimotercera de la LIS.

**(27) Otra información significativa****(27.1) Transferencias de activos****(27.1.1) Titulización de préstamos y créditos**

Las entidades integradas en el Grupo han realizado diversas operaciones de transferencia de activos mediante la cesión a diversos fondos de titulización o a terceros de los derechos sobre determinados préstamos y créditos de su cartera, los cuales, en los casos en que se han transferido significativamente las ventajas y riesgos asociados a los mismos, no se encuentran registrados en el balance de situación consolidado. En los casos en que no se ha producido una transferencia sustancial de los riesgos, los activos titulizados se encuentran contabilizados en el balance de situación consolidado (véanse Notas 2.2.2 y 2.7).

El hecho de consolidar los fondos de titulización implica eliminar las operaciones cruzadas entre las entidades del Grupo, de las cuales destacan: los préstamos de los fondos de titulización, los pasivos asociados a los activos no dados de baja del balance de situación consolidado, las mejoras crediticias concedidas a los fondos de titulización y los bonos adquiridos por alguna entidad del Grupo.

El epígrafe “Préstamos y anticipos – Clientela” incluye, entre otros, aquellos préstamos transmitidos a terceros mediante titulización sobre los cuales se mantiene, aunque sea parcialmente, riesgo, razón por la cual, y de acuerdo con la normativa contable que es de aplicación, no pueden ser dados de baja del balance de situación. El desglose de los préstamos y créditos titulizados, atendiendo a la naturaleza del instrumento financiero en el que tienen su origen, se muestra a continuación, junto con el de los préstamos titulizados dados de baja del balance de situación por cumplir los requisitos para ello (véase Nota 2.2.2).

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018	
<b>Dados de baja de balance</b>	<b>1.471.706</b>	<b>197.625</b>	
De los que activos hipotecarios titulizados a través de:	1.459.950	197.352	
Participaciones hipotecarias	-	61.639	
Certificados de transmisión hipotecarias	1.459.950	135.713	
Otros activos titulizados	11.756	-	
Activos adjudicados procedentes de activos hipotecarios titulizados	-	273	
<b>Mantenidos en balance</b>	<b>9.567.031</b>	<b>10.496.141</b>	
De los que activos hipotecarios titulizados a través de:	9.213.001	10.147.246	
Participaciones hipotecarias	330.046	439.357	
Certificados de transmisión hipotecarias	8.882.955	9.707.889	
Otros activos titulizados	11.530	3.910	
Activos adjudicados procedentes de activos hipotecarios titulizados	342.500	344.985	

Como se indica en la Nota 18.5.1, durante el ejercicio 2019, el Grupo ha transmitido los derechos económicos de una cartera de préstamos y créditos mediante certificados de transmisión hipotecaria, procediendo a su baja del balance de situación consolidado, a un vehículo propiedad 100% de un tercero, el cual ha procedido a su traspaso a un fondo de titulización de activos español (Verde Iberia Loans, Fondo de Titulización). Su importe asciende, a 31 de diciembre de 2019, a 1.209.643 miles de euros.

Adicionalmente, durante 2019, el Grupo ha transmitido los derechos económicos de una cartera de préstamos y créditos, principalmente hipotecarios dudosos, mediante certificados de transmisión hipotecaria, procediendo a su baja del balance de situación consolidado, a un vehículo propiedad 100% de un tercero, el cual ha procedido a su transferencia a un fondo de titulización de activos español (SLF, Fondo de Titulización). Su importe asciende, a 31 de diciembre de 2019, a 262.063 miles de euros.

En relación a los préstamos y créditos transmitidos, por importe total a 31 de diciembre de 2019 de 1.471.706 miles de euros, aportados por los compradores a los fondos de titulización indicados, el Grupo no realiza la gestión de los préstamos y créditos transferidos, ni ha retenido pérdidas de crédito esperadas ni las posibles variaciones en los flujos de efectivo netos, ni ha concedido financiaciones subordinadas o líneas de crédito a favor de dichos fondos de titulización.

Los préstamos titulizados dados de baja de balance de situación consolidado a 31 de diciembre de 2018, se correspondía con las operaciones asociadas a la titulización de préstamos Bancaja 6, Fondo de Titulización de Activos, que ha sido liquidado en 2019.

En el Anexo V se muestra el importe de las titulizaciones de préstamos y créditos cuyas operaciones se mantienen en el balance de situación consolidado a 31 de diciembre 2019 y 2018.

### (27.1.2) Compromisos de compra y de venta

Al 31 de diciembre de 2019 el Grupo tenía activos financieros vendidos con el compromiso de su posterior compra por importe de 19.900.276 miles de euros (14.801.225 miles de euros al 31 de diciembre de 2018), y activos financieros comprados con compromiso de su venta posterior por importe de 3.524.537 miles de euros (2.143.478 miles de euros al 31 de diciembre de 2018) de acuerdo con el siguiente desglose:

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	31/12/2019		31/12/2018	
	Compromiso de recompra	Compromiso de reventa	Compromiso de recompra	Compromiso de reventa
Deuda pública	10.102.078	467.992	8.624.769	75.043
Otros valores (deuda)	9.798.198	3.056.545	6.176.456	2.068.435
<b>Total</b>	<b>19.900.276</b>	<b>3.524.537</b>	<b>14.801.225</b>	<b>2.143.478</b>

La venta de activos financieros con compromiso de recompra lleva inherente la entrega o pignoración de esos activos en garantía de la operativa de cesión temporal de activos. A 31 de diciembre de 2019, el plazo medio de esas cesiones temporales y, por tanto, de los activos entregados en garantía, es de 13 meses (9 meses al 31 de diciembre de 2018).

### (27.1.3) Activos afectos a otras obligaciones propias y de terceros

A 31 de diciembre de 2019 y 2018 existen activos significativos del Grupo que garantizan obligaciones propias de las mismas por importe de 76.979 millones de euros y 82.977 millones de euros, respectivamente. Estos importes corresponden, principalmente, a préstamos vinculados a la emisión de las cédulas hipotecarias a largo plazo (ver Nota 12 y Anexo VIII) que, de acuerdo con la Ley del Mercado Hipotecario, se consideran aptos como garantía para la emisión de cédulas hipotecarias.

### (27.2) Exposiciones fuera de balance

Las exposiciones fuera de balance comprenden los compromisos de préstamo concedidos, las garantías financieras concedidas y otros compromisos concedidos, tanto los revocables como los irrevocables.

Los compromisos de préstamo concedidos son los compromisos irrevocables, o revocables solo en caso de un cambio adverso significativo, de facilitar financiación conforme a unas determinadas condiciones y plazos previamente estipulados, tales como los saldos disponibles por terceros dentro de los límites preestablecidos por el Grupo.

Las garantías financieras concedida son contratos que exigen al Grupo, cuando actúa como emisor en el curso de su actividad habitual, efectuar pagos específicos para reembolsar al acreedor por la pérdida en la que incurre cuando un deudor incumpla su obligación de pago de acuerdo con las condiciones, originales o modificadas, de un instrumento de deuda, con independencia de su forma jurídica, que puede ser, entre otras, la de fianza, aval financiero, contrato de seguro o derivado de crédito.

Los compromisos contingentes concedidos son aquellas exposiciones fuera de balance incluidas en el anejo 1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, que no cumplen la definición de compromiso de préstamo o garantía financiera, e incluyen, entre otras, las garantías no financieras.

A continuación, se presenta el detalle de estas garantías prestadas y disponibles por terceros, al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Compromisos de préstamos concedidos</b>	<b>23.256.169</b>	<b>20.888.323</b>
Con disponibilidad inmediata	16.661.672	15.543.376
Con disponibilidad condicionada	6.594.497	5.344.947
<b>Garantías financieras concedidas</b>	<b>376.728</b>	<b>427.621</b>
<b>Compromisos contingentes concedidos</b>	<b>13.071.778</b>	<b>12.504.994</b>
Otros avales y cauciones y otros riesgos contingentes	7.658.488	7.390.264
Créditos documentarios irrevocables emitidos	462.430	426.209
Créditos documentarios irrevocables confirmados	204.772	67.872
Otros riesgos contingentes	416	416
Otros compromisos concedidos <sup>(1)</sup>	4.745.672	4.620.233
<b>Total</b>	<b>36.704.675</b>	<b>33.820.938</b>

(1) Incluye, fundamentalmente, compromisos de compra de activos financieros y documentos presentados al cobro en los distintos sistemas de compensación

En la Nota 3.1 se muestra el riesgo de crédito máximo asumido por el Grupo en relación con estos instrumentos al 31 de diciembre de 2019 y 2018, así como otra información relativa al riesgo de crédito en el que incurre el Grupo en relación con los mismos.

Una parte significativa de estos importes llegará a su vencimiento sin que se materialice ninguna obligación de pago para las sociedades consolidadas, por lo que el saldo conjunto de estos compromisos no puede ser considerado como una necesidad futura real de financiación o liquidez a conceder a terceros por el Grupo.

Los ingresos obtenidos de los instrumentos de garantía se registran en los capítulos "Ingresos por comisiones" e "Ingresos por intereses" (por el importe correspondiente a la actualización del valor de las comisiones) de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y se calculan aplicando el tipo establecido en el contrato del que traen causa sobre el importe nominal de la garantía.

Las provisiones registradas para la cobertura de estas garantías prestadas, las cuales se han calculado aplicando criterios similares a los aplicados para el cálculo del deterioro de activos financieros valorados a su coste amortizado, se han registrado en el epígrafe "Provisiones - Compromisos y garantías concedidos" del balance de situación consolidado (véase Nota 20).

A continuación, se muestra el máximo nivel de exposición al riesgo de crédito, esto es, el importe que tendría que pagar si se ejecutaran las garantías y compromisos concedidos:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Compromisos de préstamos concedidos	23.256.169	20.888.323
<i>Del que importe clasificado como normal en vigilancia especial</i>	396.192	673.937
<i>Del que importe clasificado como dudoso</i>	361.942	447.095
<i>Importe registrado en el pasivo del balance <sup>(1)</sup></i>	91.017	76.423
<b>Total Compromisos de préstamos concedidos</b>	<b>23.256.169</b>	<b>20.888.323</b>
Garantías financieras concedidas	376.728	427.621
<i>Del que importe clasificado como normal en vigilancia especial</i>	13.774	31.850
<i>Del que importe clasificado como dudoso</i>	63.903	81.526
<i>Importe registrado en el pasivo del balance <sup>(1)</sup></i>	10.224	17.624
<b>Total Garantías financieras concedidas</b>	<b>376.728</b>	<b>427.621</b>
Otros compromisos concedidos	13.071.778	12.504.994
<i>Del que importe clasificado como normal en vigilancia especial</i>	726.650	963.637
<i>Del que importe clasificado como dudoso</i>	535.639	602.424
<i>Importe registrado en el pasivo del balance <sup>(1)</sup></i>	200.476	279.035
<b>Total Otros compromisos concedidos</b>	<b>13.071.778</b>	<b>12.504.994</b>
<b>Total Garantías prestadas y disponibles por terceros</b>	<b>36.704.675</b>	<b>33.820.938</b>

(1) Importes correspondientes a la "Provisión - Por compromisos y garantías concedidos" (Nota 20).

### (27.3) Recursos de terceros gestionados y comercializados por el Grupo

El detalle de los recursos fuera de balance gestionados y comercializados por el Grupo al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se indica a continuación:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Sociedades y fondos de inversión	19.809.312	17.210.417
Fondos de pensiones	7.825.939	7.363.721
Carteras de clientes gestionadas discrecionalmente	3.495.036	2.118.813
<b>Total</b>	<b>31.130.287</b>	<b>26.692.951</b>

Adicionalmente, el Grupo comercializa recursos de clientes fuera de balance, gestionados por terceros ajenos al Grupo, por importe de 11.377.769 miles de euros al 31 de diciembre de 2019 (11.023.117 miles de euros al 31 de diciembre de 2018).

**(27.4) Arrendamientos****(27.4.1) Arrendamientos financieros**

El Grupo actúa, en el marco de su actividad normal financiera, como arrendador en operaciones que, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable, son clasificadas como de arrendamiento financiero. Los contratos que se suscriben en relación con esta actividad se realizan de acuerdo a las prácticas generales de mercado para este tipo de operaciones.

El saldo de las operaciones de arrendamiento financiero concedidas por el Grupo al 31 de diciembre de 2019 asciende a 1.108.999 miles de euros (1.162.034 miles de euros al 31 de diciembre de 2018) que se encuentran contabilizadas formando parte del saldo de la rúbrica “Activos financieros a coste amortizado – Préstamos y anticipos - Clientela” del balance de situación consolidado a dicha fecha. El importe de las pérdidas por deterioro contabilizado sobre estas operaciones al 31 de diciembre de 2019 ascendía a 41.161 miles de euros (78.358 miles de euros al 31 de diciembre de 2018).

La inversión bruta en el arrendamiento, es la suma de los pagos mínimos a recibir por el arrendamiento financiero más cualquier valor residual no garantizado que corresponde al deudor. Hay que tener en cuenta que los bienes cedidos en régimen de arrendamiento financiero se recogen por el valor actual de las cuotas que debe pagar el arrendatario más el valor residual garantizado y no garantizado, sin incluir las cargas financieras ni el impuesto sobre el valor añadido.

El detalle de estos conceptos es el siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Valor actual de los pagos mínimos a recibir <sup>(1)</sup>	1.061.604	1.022.513
Valores residuales no garantizados	47.395	139.521
<b>Total Inversión bruta en arrendamiento financiero</b>	<b>1.108.999</b>	<b>1.162.034</b>

<sup>(1)</sup> Incluye el valor de las opciones de compra cuyo cobro se encuentra garantizado para el Grupo.

Los ingresos financieros de las operaciones de arrendamiento financiero del Banco pendientes de devengo ascienden a 60.415 miles de euros al 31 de diciembre del 2019 (68.757 miles de euros al 31 de diciembre de 2018).

Por otro lado, la distribución por plazos de vencimiento de la inversión bruta y del valor actual de los pagos mínimos a recibir, se presenta a continuación:

Al 31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)		
PLAZOS	Inversión Bruta	Valor actual de pagos mínimos a recibir
Hasta 1 año	357.219	351.528
De 1 año a 5 años	606.107	575.349
Más de 5 años	145.673	134.727
<b>Total</b>	<b>1.108.999</b>	<b>1.061.604</b>

Al 31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)		
PLAZOS	Inversión Bruta	Valor actual de pagos mínimos a recibir
Hasta 1 año	317.627	311.629
De 1 año a 5 años	615.047	536.724
Más de 5 años	229.360	174.160
<b>Total</b>	<b>1.162.034</b>	<b>1.022.513</b>

**(27.4.2) Arrendamientos operativos**

En relación con aquellas operaciones de arrendamiento que, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente, deben ser consideradas como de arrendamiento operativo y en las que el Grupo actúa como arrendatario, indicar que el importe de los arrendamientos y subarrendos registrados como gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 asciende a 7.947 miles de euros (73.362 miles de euros al 31 de diciembre de 2018).

**(27.5) Permutas de activos**

Durante los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Grupo no ha realizado ninguna operación de permuta de activos materiales significativa. A estos efectos, la adquisición por cualquier medio de activos materiales para el pago de deudas contraídas por los deudores del Grupo no se considera como una permuta de activos, habiendo sido desglosada la información sobre este tipo de operaciones en la Nota 2.8 anterior.

**(28) Aportación al resultado consolidado por sociedades**

A continuación, se presenta el detalle por sociedades de la aportación al resultado atribuido de los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 de las empresas que forman el perímetro de consolidación del Grupo Bankia:

(en miles de euros)				
CONCEPTOS	31/12/2019		31/12/2018	
	Entidades del Grupo integradas globalmente	Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	Entidades del Grupo integradas globalmente	Resultado de entidades valoradas por el método de la participación
Arrendadora Aeronáutica, AIE	-	-	422	-
Bankia Fondos, S.G.I.I.C., S.A.	33.119	-	28.943	-
Bankia Inversiones Financieras, S.A.U.	-	-	172	-
Bankia Mediación, Operador de Banca Seguros Vinculado, S.A.U.	5.117	-	40.079	-
Bankia Pensiones, S.A., Entidad Gestora de Fondos de Pensiones	19.048	-	14.006	-
Bankia, S.A.	400.200	-	604.745	-
BMN Mediación Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.L.U.	-	-	(65.015)	-
Corporación Industrial Bankia, S.A.U.	(1.713)	-	5.805	-
Bankia Mapfre Vida, S.A., de Seguros y Reaseguros	-	49.810	-	40.476
Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., "CASER"	-	10.157	-	10.017
Resto Sociedades	25.641	57	17.763	5.797
<b>TOTAL</b>	<b>481.412</b>	<b>60.024</b>	<b>646.920</b>	<b>56.290</b>

**(29) Ingresos por intereses**

El desglose de este capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 adjunta es el siguiente:

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	31/12/2019	Ingresos/ (Gastos)	
		31/12/2018	
<b>Por tipo contraparte</b>			
Valores representativos de deuda	316.974	424.303	
Administraciones públicas	298.303	380.438	
Entidades de crédito	1.181	10.555	
Otras sociedades financieras	2.323	21.821	
Sociedades no financieras	15.167	11.489	
Préstamos y anticipos <sup>(1)</sup>	2.009.424	2.052.857	
Administraciones públicas	52.415	61.624	
Entidades de crédito	6.916	48.350	
Otras sociedades financieras	11.649	10.559	
Sociedades no financieras	687.303	749.660	
Hogares	1.251.141	1.182.664	
Otros activos <sup>(2)</sup>	166.294	84.271	
Derivados - contabilidad de coberturas, riesgo de tipo de interés	(33.403)	(107.225)	
<b>Total</b>	<b>2.459.289</b>	<b>2.454.206</b>	

(1) Del que ingresos de activos dudosos a 31 de diciembre de 2019 ha sido de 195.093 miles de euros (173.969 miles de euros al 31 de diciembre de 2018).

(2) Al 31 de diciembre de 2019 incluye 56.141 miles de euros de intereses devengados por los depósitos tomados en el marco del programa T-LTRO (55.905 al 31 de diciembre de 2018) (Véase Nota 19).

**(30) Gastos por intereses**

El desglose de este capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 adjunta es el siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	(Gastos) / Ingresos	
	31/12/2019	31/12/2018
<b>Por tipo contraparte</b>		
Depósitos	(343.205)	(395.779)
Bancos centrales	(3.979)	(29)
Administraciones públicas	(1.999)	(2.463)
Entidades de crédito	(40.923)	(47.694)
Otras sociedades financieras	(272.101)	(297.156)
Sociedades no financieras	(5.053)	(15.122)
Hogares	(19.150)	(33.315)
Valores representativos de deuda emitidos	(474.733)	(550.477)
Otros pasivos financieros	(21)	(103)
Derivados - contabilidad de coberturas, riesgo de tipo de interés	450.385	553.387
Otros pasivos <sup>(1)</sup>	(68.688)	(12.177)
<b>Total</b>	<b>(436.262)</b>	<b>(405.149)</b>

(1) Del que, en 2019, gastos financieros devengados por los pasivos financieros asociados a activo material adquirido en arrendamiento operativo, 12.810 miles de euros.

**(31) Ingresos por dividendos**

El desglose de este capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 adjunta es el siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Activos financieros mantenidos para negociar	185	104
Activos no corrientes en venta – instrumentos de patrimonio	17.249	10.692
<b>Total</b>	<b>17.434</b>	<b>10.796</b>

**(32) Resultado de entidades valoradas por el método de la participación**

El desglose de este capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 adjunta es el siguiente:

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	31/12/2019	(Gastos) / Ingresos	31/12/2018
Entidades asociadas		63.875	52.536
Negocios conjuntos		(3.851)	3.754
<b>Total</b>		<b>60.024</b>	<b>56.290</b>

El saldo de este capítulo recoge la parte proporcional del resultado atribuido, neto de impuestos, de cada una de las entidades asociadas y negocios conjuntos que forman parte del Grupo Bankia (véanse Anexos III y IV). En consecuencia, el gasto contable por el impuesto sobre beneficios del Grupo, que se incluye en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas adjunta, no incorpora efecto impositivo alguno por el mencionado resultado de entidades valoradas por el método de la participación.

En la Nota 28 anterior se presenta el detalle de la aportación al resultado de entidades valoradas por el método de la participación para aquellas sociedades más relevantes.

Para realizar el test de deterioro del fondo de comercio mantenido en Bankia Pensiones, S.A. Entidad Gestora de Fondos de Pensiones (Nota 16.1), excluida la parte correspondiente al negocio recibido, se utilizan proyecciones de los flujos de caja estimados, basadas en la estimación de un plan de negocio para los próximos 5 años con un incremento del 1% anual y un crecimiento perpetuo a partir del quinto año del 2%. La tasa utilizada para descontar el valor de los flujos de caja ha sido del 10%.

Adicionalmente, el Grupo realiza un análisis de sensibilidad sobre las variables más significativas de forma complementaria al escenario central. En este sentido, se han calculado variaciones posibles en las principales hipótesis clave del modelo, tasa de descuento (-1% y +1%) y tasa de crecimiento (-1% y +1%).

De acuerdo con todo lo anterior y en base al análisis realizado de la información disponible sobre la evolución de las distintas unidades generadoras de efectivo que pudiera poner de manifiesto la existencia de indicios de deterioro, los Administradores han concluido que durante el ejercicio 2019 se ha registrado un deterioro de 2,4 millones de euros (2,4 millones de euros en el ejercicio 2018) (véase Nota 43) que se corresponde con la evolución del negocio recibido por la compañía en la fecha de la combinación de negocios.

Adicionalmente, en el balance de situación consolidado se encuentran registrados fondos de comercio formando parte del saldo del epígrafe “Inversiones en negocios conjuntos y asociadas – Asociadas” al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (véase Nota 14).

**(33) Ingresos por comisiones**

El desglose de este capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 adjunta es el siguiente:

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	31/12/2019	Ingresos	31/12/2018
Por riesgos contingentes		65.584	69.223
Por compromisos contingentes		33.528	32.476
Por servicio de cobros y pagos		414.645	409.725
Servicios de valores		68.660	57.076
Comercialización de productos financieros no bancarios		343.025	336.234
Otras comisiones		242.197	244.803
<b>Total</b>		<b>1.167.639</b>	<b>1.149.537</b>

**(34) Gastos por comisiones**

El desglose de este capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta correspondiente a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	(Gastos) 31/12/2018
Comisiones cedidas a otras entidades y corresponsales	(48.506)	(44.400)
Comisiones pagadas por operaciones con valores	(7.407)	(12.223)
Otras comisiones	(31.083)	(27.925)
<b>Total</b>	<b>(86.996)</b>	<b>(84.548)</b>

**(35) Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros**

El desglose de los saldos de estos capítulos de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 adjunta, en función de las carteras de instrumentos financieros que los originan es el siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	(Gastos) / Ingresos 31/12/2018
<b>Por origen de las operaciones que lo conforman</b>		
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	288.744	399.555
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	213.138	398.034
Activos financieros a coste amortizado – Valores representativos de deuda	71.247	1.539
Pasivos financieros a coste amortizado	4.359	(18)
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	19.870	40.060
Ganancias o (-) pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	905	(429)
Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	(11.531)	(28.534)
<b>Total</b>	<b>297.988</b>	<b>410.652</b>

Los resultados más significativos obedecen a la venta de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global, correspondientes a títulos de deuda pública y privada, por importe de 213 millones de euros en el ejercicio 2019 (398 millones de euros en el ejercicio 2018).

**(36) Otros ingresos de explotación**

El desglose de este capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 adjunta es el siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	Ingresos 31/12/2018
Ingresos de inversiones inmobiliarias (Nota 15.2)	20.411	22.677
Comisiones financieras compensadoras de costes directos	26.366	25.710
Otros conceptos	8.264	17.264
<b>Total</b>	<b>55.041</b>	<b>65.651</b>

**(37) Otros gastos de explotación**

El desglose de este capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 adjunta es el siguiente:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	(Gastos) 31/12/2018
Aportación al Fondo de Garantía de Depósitos y Fondo de Resolución (Nota 1.10)	(231.063)	(221.215)
Otras cargas de explotación	(73.385)	(83.166)
<b>Total</b>	<b>(304.448)</b>	<b>(304.381)</b>

**(38) Gastos de administración - Gastos de personal**

La composición de este epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 adjunta por naturaleza es la siguiente:

(en miles de euros)		(Gastos) / Ingresos	
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018	
Sueldos y salarios	(816.694)	(881.829)	
Seguridad social	(227.330)	(219.453)	
Aportaciones a planes de pensiones de aportación definida (Nota 38.3)	(50.309)	(31.714)	
Aportaciones a planes de pensiones de prestación definida	(76)	(643)	
Indemnizaciones por despidos	(4.375)	(17.870)	
Gastos de formación	(7.656)	(8.119)	
Otros gastos de personal	(12.980)	(1.214)	
<b>Total</b>	<b>(1.119.420)</b>	<b>(1.160.842)</b>	

**(38.1) Composición y distribución por sexo de la plantilla**

El número de empleados del Grupo, distribuido por razón del género y categoría profesional (incluyendo los consejeros ejecutivos y Alta Dirección del Banco), al 31 de diciembre de 2019 y 2018, así como los datos medios de los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

NIVELES RETRIBUTIVOS	Datos al 31 de diciembre de 2019			Datos medios del ejercicio 2019	Empleados medios con discapacidad >= 33% 2019 (1)
	Hombres	Mujeres	Plantilla final		
<b>Consejeros</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>
<b>Alta dirección</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>-</b>
<b>Resto de empleados por niveles retributivos</b>	<b>6.823</b>	<b>8.774</b>	<b>15.597</b>	<b>15.483</b>	<b>182</b>
Nivel I	84	9	93	94	-
Nivel II	464	147	611	611	5
Nivel III	688	302	990	995	9
Nivel IV	995	736	1.731	1.737	16
Nivel V	1.150	1.236	2.386	2.390	23
Nivel VI	990	1.376	2.366	2.365	32
Nivel VII	604	1.058	1.662	1.653	21
Nivel VIII	427	943	1.370	1.358	22
Nivel IX	347	732	1.079	1.033	8
Nivel X	793	1.764	2.557	2.521	27
Nivel XI	197	371	568	559	18
Nivel XII	15	24	39	39	-
Nivel XIII	-	-	-	-	-
Nivel XIV	66	75	141	124	-
Grupo 2 y otros	3	1	4	4	1
<b>Total Bankia, S.A.</b>	<b>6.834</b>	<b>8.775</b>	<b>15.609</b>	<b>15.495</b>	<b>182</b>
Otras empresas del Grupo	187	239	426	423	3
<b>Total</b>	<b>7.021</b>	<b>9.014</b>	<b>16.035</b>	<b>15.918</b>	<b>185</b>

(1) El Grupo Bankia ha adoptado las medidas alternativas para el cumplimiento de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad.

NIVELES RETRIBUTIVOS	Datos al 31 de diciembre de 2018			Datos medios del ejercicio 2018	Empleados medios con discapacidad >= 33% 2018 (1)
	Hombres	Mujeres	Plantilla final		
<b>Consejeros</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
<b>Alta dirección</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>-</b>
<b>Resto de empleados por niveles retributivos</b>	<b>6.763</b>	<b>8.714</b>	<b>15.477</b>	<b>16.170</b>	<b>194</b>
Nivel I	80	9	89	127	1
Nivel II	437	134	571	656	6
Nivel III	703	286	989	1.096	10
Nivel IV	1.025	765	1.790	1.898	20
Nivel V	1.085	1.154	2.239	2.359	25
Nivel VI	946	1.323	2.269	2.401	34
Nivel VII	554	932	1.486	1.537	19
Nivel VIII	463	1.015	1.478	1.528	22
Nivel IX	295	685	980	983	12
Nivel X	760	1.667	2.427	2.402	16
Nivel XI	391	712	1.103	1.122	28
Nivel XII	9	23	32	35	-
Nivel XIII	8	8	16	16	-
Nivel XIV	-	-	-	-	-
Grupo 2 y otros	7	1	8	10	1
<b>Total Bankia, S.A.</b>	<b>6.771</b>	<b>8.715</b>	<b>15.486</b>	<b>16.179</b>	<b>194</b>
Otras empresas del Grupo	199	239	438	508	4
<b>Total</b>	<b>6.970</b>	<b>8.954</b>	<b>15.924</b>	<b>16.687</b>	<b>198</b>

(1) El Grupo Bankia ha adoptado las medidas alternativas para el cumplimiento de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad.

**(38.2) Fondo para pensiones y obligaciones similares (compromisos con el personal) y contratos de seguros vinculados a pensiones**

Conforme se describe en la Nota 2.13, el Grupo tiene asumidos con el personal determinados compromisos post-empleo de prestación definida. A continuación, se detallan los compromisos por pensiones y las retribuciones a largo plazo del Banco, que se encuentran registrados en los balances de situación consolidados adjuntos:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Retribuciones post-empleo</b>	<b>1.002.147</b>	<b>939.337</b>
<b>Otras retribuciones a largo plazo a favor de los empleados</b>	<b>227.057</b>	<b>313.469</b>
Compromisos asumidos derivados del acuerdo laboral suscrito como consecuencia de la constitución del Grupo	1.386	9.088
BFA		
Resto retribuciones a largo plazo	225.671	304.381
<b>(Menos) – Activos afectos a los compromisos</b>	<b>(194.539)</b>	<b>(195.615)</b>
<b>Total retribuciones netas de activos afectos</b>	<b>1.034.665</b>	<b>1.057.191</b>
<b>Resto de compromisos</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total compromisos por fondos para pensiones y obligaciones similares</b>	<b>1.034.665</b>	<b>1.057.191</b>
<i>De los que:</i>		
Saldo deudor - Activo (1)	(3.559)	(23.631)
Saldo acreedor - Pasivo (2)	1.038.224	1.080.822
Contratos de seguros vinculados a retribuciones post-empleo (prestación definida)	836.660	772.825
Contratos de seguros vinculados a otros compromisos a largo plazo	225.252	261.205
<b>Total contratos de seguros (3)</b>	<b>1.061.912</b>	<b>1.034.030</b>

(1) Incluido en el capítulo "Otros activos" de los balances de situación consolidados adjuntos.

(2) Registrado en el epígrafe "Provisiones- Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo" de los balances de situación consolidados adjuntos (Nota 20).

(3) El Grupo ha contratado determinadas pólizas de seguros para la cobertura de parte de los compromisos indicados, que no cumplen con el requisito para ser considerados activos del plan, sin perjuicio de las correspondientes provisiones que se han recogido en el balance de situación consolidado correspondiente de acuerdo a lo dispuesto en la normativa en vigor, y que se encuentran contabilizados en la rúbrica del activo de dichos balances "Otros activos - Contratos de seguros vinculados a pensiones" (Nota 17).

A continuación, se desglosan a 31 de diciembre de 2019 y 2018, el total de los compromisos afectos distinguiendo entre aquellos casos en que el valor de los compromisos excede el valor de los activos afectos y que por tanto se encuentran contabilizados en la rúbrica "Provisiones – Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo" del balance de situación consolidado, y aquellos en los que el valor de los activos afectos a su cobertura con sociedades no vinculadas, excede al valor actual del compromiso, los cuales, en aplicación de la normativa aplicable, se registran por su importe neto en la rúbrica "Otros activos – Resto" del balance de situación consolidado:

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)							
CONCEPTOS	Retribuciones post-empleo			Compromisos por prejubilaciones y otros compromisos a largo plazo			
	Valor de la obligación (I)	Valor de los activos afectos del Plan (II)	Total (III = I – II)	Valor de la obligación (IV)	Valor de los activos afectos del Plan (V)	Total (VI = IV – V)	Total (III + VI)
Compromisos en los que el valor de la obligación supera al valor de los activos afectos al plan contabilizados como "Provisiones – Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo"	812.596	294	812.302	227.057	1.135	225.922	1.038.224
Compromisos en los que el valor de la obligación es inferior al valor de los activos afectos al plan contabilizados como "Otros activos - Resto de los otros activos"	189.551	193.110	(3.559)	-	-	-	(3.559)
<b>Total al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>1.002.147</b>	<b>193.404</b>	<b>808.743</b>	<b>227.057</b>	<b>1.135</b>	<b>225.922</b>	<b>1.034.665</b>

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)							
CONCEPTOS	Retribuciones post-empleo			Compromisos por prejubilaciones y otros compromisos a largo plazo			
	Valor de la obligación (I)	Valor de los activos afectos del Plan (II)	Total (III = I – II)	Valor de la obligación (IV)	Valor de los activos afectos del Plan (V)	Total (VI = IV – V)	Total (III + VI)
Compromisos en los que el valor de la obligación supera al valor de los activos afectos al plan contabilizados como "Provisiones – Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo"	785.746	11.061	774.685	313.469	7.331	306.138	1.080.823
Compromisos en los que el valor de la obligación es inferior al valor de los activos afectos al plan contabilizados como "Otros activos - Resto de los otros activos"	153.591	177.222	(23.631)	-	-	-	(23.631)
<b>Total al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>939.337</b>	<b>188.283</b>	<b>751.054</b>	<b>313.469</b>	<b>7.331</b>	<b>306.138</b>	<b>1.057.192</b>

**(38.3) Retribuciones post-empleo**

A continuación, se detallan los distintos compromisos post-empleo tanto de prestación definida como de aportación definida asumidos por el Grupo:

**Planes de aportación definida**

Tal y como se ha indicado en la Nota 2.13 anterior, el Banco tiene asumido con sus empleados el compromiso de realizar determinadas aportaciones a planes de pensiones externos clasificados como de aportación definida de acuerdo a lo dispuesto en la legislación aplicable.

Las aportaciones devengadas durante el ejercicio 2019 a fondos de pensiones externos ascienden a 51.628 miles de euros de los que 1.318 miles de euros han sido cubiertos por el Plan de Pensiones de empleados y 50.309 miles de euros están registrados en el epígrafe “Gastos de administración - Gastos de personal” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio anual finalizado en dicha fecha. Durante el ejercicio 2018 las aportaciones devengadas por el Banco a fondos de pensiones externos ascendieron a 46.607 miles de euros de los que 15.418 miles de euros fueron cubiertos por el Plan de Pensiones de empleados y 31.714 miles de euros están registrados en el epígrafe de “Gastos de administración – Gastos de personal” (véase Nota 38).

**Planes de prestación definida**

A continuación, se compara el valor actual de los compromisos por pensiones de prestación definida asumidos por el Banco con sus empleados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el valor razonable de los activos afectos y el de los derechos de reembolso no considerados como activos de los planes, que en todos los casos tienen ámbito nacional, con los importes contabilizados en el balance de situación consolidado a dicha fecha:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Valores Actuales de los compromisos</b>	<b>1.002.147</b>	<b>939.337</b>
Compromisos cubiertos por activos “afectos” a los compromisos	190.148	178.100
Compromisos cubiertos por activos “no afectos” a los compromisos	811.999	761.237
<b>Menos - Valor razonable de los activos afectos a los compromisos</b>	<b>(193.404)</b>	<b>(188.283)</b>
<b>Saldo registrado en el epígrafe “Provisiones – Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo” del balance consolidado</b>	<b>812.302</b>	<b>774.685</b>
<b>Saldo registrado en el epígrafe “Otros activos - Resto de los otros activos” del balance consolidado</b>	<b>(3.559)</b>	<b>(23.631)</b>
<b>Valor razonable de los activos destinados a la cobertura de compromisos por pensiones “no afectos”</b>	<b>836.660</b>	<b>772.825</b>

La cuenta “Valor razonable de los compromisos de activos destinados a la cobertura de compromisos por pensiones no afectos” del cuadro anterior incluye el valor razonable de las pólizas de seguros contratadas con Bankia Mapfre Vida (617.028 miles de euros) y con Caser (194.971 miles de euros). El valor razonable de estas pólizas de seguros, se ha calculado mediante lo que resultaría de aplicación del apartado 16 de la Norma Trigésima Quinta, de la Circular 4/2017 y del párrafo 115 de la NIC 19, asignando como valor razonable de las pólizas el valor actual de las pensiones aseguradas. La rentabilidad esperada de estas pólizas se ha calculado considerando como tipo de interés el 0,50%, la fijación de esta tasa se ha realizado teniendo en consideración lo indicado en la NIC 19 y de acuerdo con las hipótesis actuariales recogidas en la legislación española vigente por tratarse de compromisos con empleados sujetos a la legislación laboral española cubiertos con fondos constituidos de acuerdo con el Real Decreto 1588/1999 de 15 de octubre, según se establece en la Norma Trigésima Quinta, punto 14 c), de la Circular de 4/2017.

Por su parte, el valor razonable de los activos afectos al plan incluido en el cuadro anterior se presenta en los correspondientes balances de situación disminuyendo el valor actual de los compromisos asumidos.

El valor actual de los compromisos ha sido determinado por actuarios cualificados, quienes han aplicado para cuantificarlos los siguientes criterios:

- Método de cálculo: “de la unidad de crédito proyectada”, que contempla cada año de servicio como generador de una unidad adicional de derecho a las prestaciones y valora cada unidad de forma separada.
- La edad estimada de jubilación de cada empleado es la primera a la que tiene derecho a jubilarse.
- Hipótesis actuariales utilizadas: insesgadas y compatibles entre sí. Concretamente, las hipótesis actuariales más significativas que consideraron en sus cálculos fueron:

Hipótesis Actuariales	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Tipo de interés técnico <sup>(1)</sup>	0,50%	1,65%
Tablas de mortalidad	PERMF-2000	PERMF-2000
Tipo de rendimiento estimado de los derechos de reembolso registrados en el activo	0,50%	1,65%
Tipo de rendimiento estimado de los activos del plan	0,50%	1,65%
Tasa de crecimiento de las pensiones de Seguridad Social	1,00%	1,00%
Tipo revalorización de las pensiones crecientes según Convenio de Cajas de Ahorros	1,00%	1,00%
Tipo revalorización de las pensiones crecientes según IPC	1,75%	2,00%
I.P.C. anual acumulativo	1,75%	2,00%
Tasa anual de crecimiento de los salarios <sup>(2)</sup>	No aplica	No aplica

(1) Las hipótesis se han establecido de acuerdo con la duración de los compromisos post-empleo, que para este colectivo se encuentra en torno a 11,19 años, y que está alineada con las tasas de rendimiento de deuda corporativa en la Eurozona de rating Aa.

(2) La hipótesis de la tasa anual de crecimiento de salarios no aplica, ya que a fecha de la valoración actuarial 31.12.2019 no hay ningún empleado activo con compromisos de prestación definida.

A continuación, se presenta la conciliación entre los saldos contabilizados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 del valor actual de las obligaciones por prestación definida asumidas por el Banco:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
<b>Saldo al 1 de enero</b>	<b>939.337</b>	<b>819.736</b>
Intereses esperados sobre Obligación	15.034	11.919
Reconocimiento inmediato de Pérdidas y Ganancias en Patrimonio <sup>(*)</sup> :	119.771	4.133
a) (Ganancia)/Pérdida por cambios en hipótesis financieras	136.039	(11.115)
b) (Ganancia)/Pérdida por otros (datos, experiencia, etc.)	(16.268)	15.248
Prestaciones pagadas	(54.136)	(50.290)
Incremento de obligación por nuevos compromisos	1.875	174.663
Incremento obligación – Combinación de negocios	-	-
Reducciones	(19.734)	(20.824)
<b>Saldo al 31 de diciembre</b>	<b>1.002.147</b>	<b>939.337</b>

(\*) Estos importes se reconocen directamente en el epígrafe "Otro resultado global acumulado" del patrimonio neto de los balances de situación consolidados (véase Nota 2.13).

A continuación, se presenta la conciliación el 31 de diciembre de 2019 y 2018 del valor razonable de los activos del plan de los compromisos de prestación definida:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
<b>Valor razonable a 1 de enero</b>	<b>188.283</b>	<b>443.729</b>
Intereses esperados sobre Fondo	2.992	6.453
Reconocimiento inmediato de Pérdidas y Ganancias en Patrimonio <sup>(*)</sup> :	14.907	(32.742)
a) Rendimiento esperado de los activos, excluyendo los intereses sobre el Fondo	14.907	(32.742)
Aportaciones/(devoluciones) netas <sup>(1)</sup>	(136)	(34)
Prestaciones pagadas	(12.642)	(27.174)
Incremento activos del plan – Combinación de negocios	-	-
Disminución activos del plan – Reclasificación del valor de los activos (traspaso a Seguros Vinculados)	-	(201.949)
<b>Valor razonable a 31 de diciembre</b>	<b>193.404</b>	<b>188.283</b>

(\*) Estos importes se reconocen directamente en el epígrafe "Otro resultado global acumulado" del patrimonio neto de los balances consolidados (véase Nota 2.13).

(1) Las aportaciones/(devoluciones) suponen una variación del valor razonable de los "Activos del Plan" y por tanto no tienen impacto en la cuenta de resultados.

Por su parte, a continuación, se presenta la conciliación entre el 31 de diciembre de 2019 y 2018 del valor razonable de los derechos de reembolso reconocidos como activos en el capítulo "Otros activos - Contratos de seguros vinculados a pensiones" del balance de situación consolidado:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
<b>Valor razonable a 1 de enero</b>	<b>772.825</b>	<b>423.937</b>
Intereses esperados sobre contratos de seguros vinculados a pensiones	12.402	6.188
Reconocimiento inmediato de Pérdidas y Ganancias en Patrimonio <sup>(*)</sup> :	110.746	4.052
a) Rendimiento esperado de los seguros vinculados, excluyendo los intereses sobre contratos de seguros vinculados a pensiones	110.746	4.052
Aportaciones/(devoluciones) netas <sup>(1)</sup>	(19.693)	(178)
Prestaciones pagadas	(41.495)	(23.090)
Incremento derechos de reembolso – Combinación de negocios	-	-
Incremento derechos de reembolso – Reclasificación del valor de los activos (traspaso a Seguros Vinculados)	1.875	376.592
Liquidaciones	-	(14.676)
<b>Valor razonable al 31 de diciembre</b>	<b>836.660</b>	<b>772.825</b>

(\*) Estos importes se reconocen directamente en el epígrafe "Otro resultado global acumulado" del patrimonio neto de los balances de situación consolidados (véase Nota 2.13).

(1) Las aportaciones/(devoluciones) suponen una variación del valor razonable de los "Contratos de seguros vinculados a pensiones" y por tanto no tienen impacto en la cuenta de resultados.

A continuación, se presenta el detalle del valor razonable de los principales tipos de activos que formaban los activos del plan al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Pólizas de seguros	11.143	13.480
Otros activos <sup>(*)</sup>	182.261	174.803

(\*) El valor razonable de los activos del plan clasificados como "Otros activos" cuantificado en 182 millones de euros, engloba a los activos cubiertos con Planes de Pensiones de Empleo o con pólizas de seguros aseguradas dentro de los Planes de Pensiones de Empleo sin tener correspondencia con las clasificaciones que se describen en el párrafo 142 de la NIC 19.

Los criterios utilizados para determinar la tasa esperada de rendimiento total de activos de acuerdo con la duración de los compromisos post-empleo, que para este colectivo se encuentra en torno a 11,19 años (11,36 años para el ejercicio 2018), que están alineados con las tasas de rendimiento de deuda corporativa en la Eurozona de rating Aa.

#### (38.4) Compromisos por prejubilaciones y otros compromisos a largo plazo

A continuación, se muestra la conciliación entre el valor actual de los compromisos por prejubilaciones y otros compromisos a largo plazo asumidos por el Banco con sus empleados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el valor razonable de los activos afectos y el de los derechos de reembolso no considerados como activos de los planes, que en todos los casos tienen ámbito nacional, con los importes contabilizados en el balance consolidado a dichas fechas:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
<b>Valores Actuales de los compromisos</b>	<b>227.057</b>	<b>313.469</b>
Compromisos cubiertos por activos "afectos" a los compromisos	1.139	7.355
Compromisos cubiertos por activos "no afectos" a los compromisos	225.248	260.967
Fondo interno	670	45.147
<b>Menos - Valor razonable de los activos afectos a los compromisos</b>	<b>(1.135)</b>	<b>(7.331)</b>
<b>Saldo incluido en el epígrafe "Provisiones – Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo" del balance de situación consolidado</b>	<b>225.922</b>	<b>306.138</b>
<b>Saldo registrado en el epígrafe "Otros activos – Resto de otros activos" del balance de situación consolidado</b>	-	-
<b>Valor razonable de los activos destinados a la cobertura de compromisos por prejubilaciones y otros a largo plazo</b>	<b>225.252</b>	<b>261.205</b>

El valor actual de los compromisos ha sido determinado por actuarios cualificados, quienes han aplicado para cuantificarlos los siguientes criterios:

- Método de cálculo: "de la unidad de crédito proyectada", que contempla cada año de servicio como generador de una unidad adicional de derecho a las prestaciones y valora cada unidad de forma separada.
- La edad estimada de jubilación de cada empleado es la primera a la que tiene derecho a jubilarse.
- Hipótesis actuariales utilizadas: insesgadas y compatibles entre sí. Concretamente, las hipótesis actuariales más significativas que consideraron en sus cálculos fueron:

Hipótesis Actuariales	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Tipo de interés técnico <sup>(1)</sup>	0,00%	0,35%
Tablas de mortalidad	PERMF-2000	PERMF-2000
Tipo de rendimiento estimado de los derechos de reembolso registrados en el activo	0,00%	0,35%
Tipo de rendimiento estimado de los activos del plan	0,00%	0,35%
Tasa crecimiento bases cotización Seguridad Social	2,00%	2,00%
Tipo de revalorización de las pensiones crecientes según Convenio de Cajas de Ahorros	1,00%	1,00%
I.P.C. anual acumulativo	1,75%	2,00%
Tasa anual de crecimiento de los salarios	No aplica	2,00%
Tendencia en la variación de los costes de asistencia sanitaria	No aplica	No aplica

<sup>(1)</sup> Las hipótesis se han establecido de acuerdo con la duración de los compromisos en concepto de "otras prestaciones a largo plazo", que para este colectivo se encuentran en torno a 2,09 años (2,13 años para el ejercicio 2018), y que está alineada con las tasas de rendimiento de deuda corporativa en la Eurozona de rating Aa.

A continuación, se presenta la conciliación entre los saldos contabilizados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 del valor actual de las obligaciones por prejubilaciones y otros compromisos a largo plazo asumidos por el Banco:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
<b>Saldo al 1 de enero</b>	<b>313.470</b>	<b>43.798</b>
Intereses esperados sobre Obligación	968	34
Reconocimiento inmediato de Pérdidas y Ganancias:	(5.071)	(18.806)
a) (Ganancia)/Pérdida por cambio en hipótesis financieras	1.661	(1.771)
b) (Ganancia)/Pérdida por otros (datos, experiencia, etc.)	(6.732)	(17.035)
Prestaciones pagadas	(82.310)	(35.641)
Incremento obligación por nuevos compromisos	-	324.108
Alta por combinación de negocios	-	-
Liquidaciones	-	(22)
<b>Saldo al 31 de diciembre</b>	<b>227.057</b>	<b>313.471</b>

A continuación, se presenta la conciliación entre el 31 de diciembre de 2019 y 2018 del valor razonable de los activos del plan de los compromisos por prejubilaciones y obligaciones similares de prestación definida:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
<b>Valor razonable al 1 de enero</b>	<b>7.331</b>	<b>31.959</b>
Intereses esperados sobre el Fondo	16	29
Reconocimiento inmediato de Pérdidas y Ganancias:	3.877	485
a) Rendimiento esperado de los activos, excluyendo los intereses sobre el Fondo	3.877	485
Aportaciones/(devoluciones) netas	(6.070)	(18.842)
Prestaciones pagadas	(4.019)	(6.300)
<b>Valor razonable al 31 de diciembre</b>	<b>1.135</b>	<b>7.331</b>

Por su parte, a continuación, se presenta la conciliación entre el 31 de diciembre de 2019 y 2018 del valor razonable de los derechos de reembolso reconocidos como activos en el capítulo "Otros activos - Contratos de seguros vinculados a pensiones" del balance de situación consolidado asociados a compromisos por prejubilaciones y otras prestaciones a largo plazo (todos ellos correspondientes a entidades españolas del Grupo):

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
<b>Valor razonable a 1 de enero</b>	<b>261.205</b>	<b>9.044</b>
Intereses esperados sobre contratos de seguros vinculados a pensiones	811	3
Reconocimiento inmediato de Pérdidas y Ganancias:	(138)	(16)
a) Rendimiento esperado de los seguros vinculados, excluyendo los intereses sobre contratos de seguros vinculados a pensiones	(138)	(16)
Aportaciones/(devoluciones) netas	44.134	278.914
Prestaciones pagadas	(80.760)	(26.740)
<b>Valor razonable a 31 de diciembre</b>	<b>225.252</b>	<b>261.205</b>

A continuación, se presenta el detalle del valor razonable de los principales tipos de activos que formaban los activos del plan al 31 de diciembre de 2019 y 2018 correspondientes a compromisos por prejubilaciones y obligaciones similares:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Pólizas de seguros	1.135	7.331

### (38.5) Estimación de pagos futuros por compromisos de prestación definida

A continuación, se muestra la estimación de pago para el conjunto de compromisos de prestación definida en los próximos diez años:

(en miles de euros)							
PAGOS FUTUROS	2020	2021	2022	2023	2024	2025-2029	
Compromisos por pensiones	54.442	53.296	52.131	50.842	49.436	225.065	
Otros compromisos a largo plazo	67.324	69.412	57.546	29.925	2.811	73	

La mejor estimación actuarial indica que el importe de las aportaciones a realizar por los compromisos asumidos por el Grupo en materia de pensiones y obligaciones similares en el ejercicio 2020 no será significativa en relación con los resultados consolidados y el patrimonio neto consolidado estimado para el Grupo a finales del ejercicio.

**(38.6) Análisis de sensibilidad**

A continuación, se presenta un análisis de sensibilidad donde se muestra, a 31 de diciembre de 2019, para cada hipótesis actuarial significativa, como se habrían visto afectadas las obligaciones de prestación definida correspondientes a compromisos por pensiones y otras obligaciones a largo plazo (prejubilaciones):

(en miles de euros)	Compromisos por pensiones	Prejubilaciones
Tipo de interés técnico		
<i>incremento en 50 puntos básicos</i>	940.504	225.070
<i>disminución en 50 puntos básicos</i> <sup>(*)</sup>	1.070.930	227.057
Tasa anual de crecimiento de salarios <sup>(**)</sup>		
<i>incremento en 50 puntos básicos</i>	No aplica	No aplica
<i>disminución en 50 puntos básicos</i>	No aplica	No aplica
Tasa anual de revisión de pensiones		
<i>incremento en 50 puntos básicos</i>	1.069.153	227.057
<i>disminución en 50 puntos básicos</i>	941.524	227.057
I.P.C. anual acumulativo		
<i>incremento en 50 puntos básicos</i>	1.043.695	227.057
<i>disminución en 50 puntos básicos</i>	965.002	227.057

<sup>(\*)</sup> Como el tipo de interés de los prejubilados ha sido un 0,00% la valoración con la disminución del 0,5% ha sido realizada al 0%.

<sup>(\*\*)</sup> La Tasa anual de crecimiento de salarios afecta sólo a los empleados activos. Dado que al 31/12/2019 no hay activos en prestación definida esta variación no es de aplicación.

Estos cambios en las hipótesis actuariales no producirían un impacto significativo, ya que el 99,92% de las obligaciones se encuentran aseguradas.

**(38.7) Retribuciones en especie**

Dentro de la política retributiva del Grupo existen determinados conceptos en especie, siendo los principales las ayudas financieras y los seguros de salud, procediéndose a su imputación fiscal en los casos que procede conforme a la normativa vigente.

**(38.8) Sistemas de retribución basados en instrumentos de capital**

La política retributiva está alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo y adaptada a la normativa europea sobre políticas de remuneración de entidades de crédito y a lo establecido en el RDL 2/2012 de 3 de febrero, en la orden ECC/1762/2012 de 3 de agosto y en la Ley 10/2014 de 26 de junio.

El sistema establece un esquema específico de liquidación de retribución variable para aquellos directivos que ejercen funciones de control o cuya actividad afecta de manera significativa al perfil de riesgo:

Comité de Dirección:

- Al menos el 50% de la retribución variable se deberá entregar en acciones de Bankia.
- El 100% de la retribución variable, tanto en acciones como en metálico, se diferirá.

Resto del Colectivo Identificado:

- Al menos el 50% de la retribución variable se deberá entregar en acciones Bankia.
- Al menos el 40% de la retribución variable, tanto en acciones como en metálico, se deberá diferir durante un periodo de tres años.

Por tanto, para los miembros del Comité de Dirección, un 25% de la retribución variable anual se liquidará en acciones, una vez hayan transcurrido tres años desde la evaluación de los objetivos y un 25% adicional se liquidará en acciones de forma diferida, por mitades en los dos siguientes años.

Para el resto del colectivo identificado, un 30% de la retribución variable anual se liquidará en acciones, tras la evaluación de los objetivos del año. Adicionalmente, un 20% de la retribución variable anual se liquidará en acciones, por tercios, de forma diferida durante un periodo de tres años.

El precio de la acción se corresponderá con el valor equivalente a la media de la cotización de la acción en los tres meses anteriores a la fecha de devengo.

Todas las acciones entregadas como parte de su retribución variable anual serán indisponibles durante el año inmediato siguiente a la fecha de su entrega.

**(39) Gastos de administración - Otros gastos de administración**

El desglose por naturaleza del saldo de este epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 adjunta es el siguiente:

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	(Gastos)		
	31/12/2019		31/12/2018
De inmuebles, instalaciones y material <sup>(1)</sup>		(59.292)	(119.573)
Informática y comunicaciones		(207.166)	(191.649)
Publicidad y patrocinios		(54.375)	(51.591)
Informes técnicos		(36.662)	(27.452)
Servicios de vigilancia y traslado de fondos		(18.122)	(18.154)
Contribuciones e impuestos		(32.243)	(29.508)
Primas de seguros y autoseguros		(3.603)	(3.630)
Otros gastos		(84.845)	(93.924)
<b>Total</b>		<b>(496.308)</b>	<b>(535.481)</b>

(1) En 2018, comprende los gastos devengados por contratos de arrendamiento operativo por importe de 73.362 miles de euros, previos a la entrada en vigor de la NIIF 16 (véase Nota 1.3.1)

El detalle de los honorarios acordados por las distintas sociedades del Grupo Bankia a la organización mundial Ernst & Young (auditor de Bankia, S.A. y del Grupo Bankia) en el ejercicio 2019 se presenta a continuación:

- Por la auditoría de las cuentas anuales de Bankia, S.A. y de los estados financieros intermedios resumidos consolidados y cuentas anuales consolidadas del Grupo Bankia del ejercicio 2019, 1.804 miles de euros (1.803 miles de euros en el ejercicio 2018).
- Por la auditoría y revisión de los estados financieros de las entidades integradas en el Grupo Bankia correspondientes todos ellos al ejercicio 2019, 210 miles de euros (230 miles de euros en el ejercicio 2018).
- Por la realización de otros servicios de verificación y asimilados a los de auditoría realizados por requerimientos normativos o de los supervisores 135 miles de euros (207 miles de euros en el ejercicio 2018).
- Por otros servicios profesionales prestados, 392 miles de euros, no habiéndose acordado honorarios en relación a servicios de asesoría fiscal (892 miles de euros, no habiéndose producido ningún gasto por servicios de asesoría fiscal en el ejercicio 2018).

Por otra parte, en el ejercicio 2019 las distintas sociedades del Grupo Bankia han satisfecho honorarios de auditoría a otras firmas distintas del auditor de la matriz por un importe de 8 miles de euros (12 miles de euros en el ejercicio 2018) y no han satisfecho honorarios por servicios de verificación y asimilados a la auditoría y asimilados a la auditoría (3 miles de euros en el ejercicio 2018).

Los servicios contratados por el Grupo Bankia cumplen con los requisitos de independencia recogidos en la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas y no incluyen la realización de trabajos incompatibles con la función auditora.

**(40) Amortización**

A continuación, se presenta el detalle por naturaleza del saldo registrado en este capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	(Gastos)		
	31/12/2019		31/12/2018
Amortización de los activos tangibles (Nota 15)		(146.371)	(113.048)
Amortización de los activos intangibles (Nota 16.2)		(54.581)	(60.863)
<b>Total</b>		<b>(200.952)</b>	<b>(173.911)</b>

**(41) Provisiones o reversión de provisiones**

A continuación, se presenta el detalle por naturaleza del saldo registrado en este capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Véase Nota 20):

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	(Gastos) / Ingresos		
	31/12/2019		31/12/2018
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo		28.653	10.418
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes		(104.233)	(2.104)
Compromisos y garantías concedidos		72.047	51.008
Restantes provisiones		(11.019)	(69.296)
<b>Total</b>		<b>(14.552)</b>	<b>(9.974)</b>

**(42) Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados**

A continuación, se presenta el detalle por categoría de instrumentos financieros a la que corresponde la dotación neta del saldo registrado en este epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	(Gastos) / Ingresos	
	31/12/2019	31/12/2018
Activos financieros a coste amortizado (Nota 12)	(463.493)	(425.535)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 11)	552	(971)
<b>Total</b>	<b>(462.941)</b>	<b>(426.506)</b>

**(43) Deterioro del valor o reversión de deterioro del valor de activos no financieros y de inversiones en negocios conjuntos o asociadas**

A continuación, se presenta el detalle por naturaleza del saldo registrado en estos capítulos de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 adjunta:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	(Gastos) / Ingresos	
	31/12/2019	31/12/2018
Deterioro (neto) fondo comercio y otros activos intangibles (Notas 14.2 y 16.1)	(5.700)	(7.865)
Deterioro (neto) de inversiones inmobiliarias (Nota 15)	(14.566)	(22.736)
Deterioro (neto) inmovilizado material uso propio (Nota 15)	22	12
Deterioro (neto) existencias (Nota 2.17)	-	(43)
Deterioro (neto) inversiones en negocios conjuntos o asociadas (Nota 32)	928	40.623
<b>Total</b>	<b>(19.316)</b>	<b>9.991</b>

**(44) Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones, netas**

A continuación, se presenta el detalle por naturaleza del saldo registrado en este capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 adjunta:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	(Gastos) / Ingresos	
	31/12/2019	31/12/2018
Resultado en la venta de activos materiales	3.088	560
Resultado en la venta de inversiones inmobiliarias	962	3.158
Resultado en la venta de participaciones	364	801
Otros conceptos	-	(11)
<b>Total</b>	<b>4.414</b>	<b>4.508</b>

**(45) Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas**

A continuación, se presenta el detalle por naturaleza del saldo registrado en este capítulo de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 adjunta:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	(Gastos) / Ingresos	
	31/12/2019	31/12/2018
Activos no corrientes - Activo material	(199.328)	(162.101)
Activos no corrientes - Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	19.063	6.667
<b>Total</b>	<b>(180.265)</b>	<b>(155.434)</b>

El resultado de la partida "Activos no corrientes - Activo material", incluye pérdidas por deterioro por valoración de activos por importe de 200.610 miles de euros.

En el apartado "Activos no corrientes - Inversiones en negocios conjuntos y asociadas" se recoge el resultado obtenido por las acciones vendidas de las sociedades Ferromóvil 3000, S.L., Ferromóvil 9000, S.L. y Plan Azul 07, S.L., clasificadas como "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta" a 31 de diciembre de 2018, por importe de 38.022 miles de euros.

**(46) Partes vinculadas**

Además de la información presentada en la Nota 6 en relación con las remuneraciones percibidas por los miembros del Consejo de Administración y la Alta Dirección del Grupo, a continuación se presentan los saldos registrados en el balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2019 y los resultados contabilizados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 que tienen su origen en operaciones con partes vinculadas:

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Accionistas significativos	Administradores y Directivos	Personas, sociedades o entidades del grupo	Otras partes vinculadas	Total
<b>GASTOS E INGRESOS</b>					
(Gastos por intereses)	59	-	4.500	185	4.744
Arrendamientos	-	-	-	-	-
Recepción de servicios	-	-	-	-	-
Compra de bienes (terminados o en curso)	-	-	-	-	-
Otros gastos	-	-	(62.638)	45	(62.593)
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>-</b>	<b>(58.138)</b>	<b>230</b>	<b>(57.849)</b>
Ingresos financieros	2	7	1.727	100	1.836
Dividendos recibidos	-	-	-	5.882	5.882
Prestación de servicios	3.790	117	1.118	477	5.502
Venta de existencias	-	-	-	-	-
Otros ingresos	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>3.792</b>	<b>124</b>	<b>2.845</b>	<b>6.459</b>	<b>13.220</b>

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Accionistas significativos	Administradores y Directivos	Personas, sociedades o entidades del grupo	Otras partes vinculadas	Total
<b>OTRAS TRANSACCIONES</b>					
Acuerdos de financiación: créditos y aportaciones de capital (prestamista)	(100.231)	3.416	(97.866)	3.577	(191.104)
Acuerdos de financiación: créditos y aportaciones de capital (prestataria)	(10.723)	4.296	(220.010)	11.347	(215.090)
Garantías y avales prestados	(264)	(9)	(10.426)	(1.477)	(12.176)
Garantías y avales recibidos	-	-	-	-	-
Compromisos adquiridos	-	36	(1.343)	67	(1.240)
Dividendos y otros beneficios distribuidos	(219.360)	-	-	-	(219.360)
Otras operaciones	728	-	-	-	728

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Accionistas significativos	Administradores y Directivos	Personas, sociedades o entidades del grupo	Otras partes vinculadas	Total
<b>SALDOS AL CIERRE DEL EJERCICIO</b>					
Clientes y deudores comerciales	-	-	-	-	-
Préstamos y créditos concedidos	564	4.338	111.655	5.279	121.836
Otros derechos de cobro	-	-	-	-	-
<b>Total saldos deudores</b>	<b>564</b>	<b>4.338</b>	<b>111.655</b>	<b>5.279</b>	<b>121.836</b>
Proveedores y acreedores comerciales	-	-	-	-	-
Préstamos y créditos recibidos	24.978	7.464	238.935	96.639	368.016
Otras obligaciones de pago	-	-	-	-	-
<b>Total saldos acreedores</b>	<b>24.978</b>	<b>7.464</b>	<b>238.935</b>	<b>96.639</b>	<b>368.016</b>

Asimismo, se presentan a continuación los saldos registrados en el balance de situación consolidado del Grupo y los resultados contabilizados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada al 31 de diciembre de 2018 que tienen su origen en operaciones con partes vinculadas:

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Accionistas significativos	Administradores y Directivos	Personas, sociedades o entidades del grupo	Otras partes vinculadas	Total
<b>GASTOS E INGRESOS</b>					
(Gastos por intereses)	102	-	4.699	144	4.945
Arrendamientos	-	-	-	-	-
Recepción de servicios	-	-	-	-	-
Compra de bienes (terminados o en curso)	-	-	-	-	-
Otros gastos	-	-	231	(5)	226
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>-</b>	<b>4.930</b>	<b>139</b>	<b>5.171</b>
Ingresos financieros	52	1	6.054	27	6.134
Dividendos recibidos	-	-	-	-	-
Prestación de servicios	21.650	109	918	614	23.291
Venta de existencias	-	-	-	-	-
Otros ingresos	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>21.702</b>	<b>110</b>	<b>6.972</b>	<b>641</b>	<b>29.425</b>

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Accionistas significativos	Administradores y Directivos	Personas, sociedades o entidades del grupo	Otras partes vinculadas	Total
<b>OTRAS TRANSACCIONES</b>					
Acuerdos de financiación: créditos y aportaciones de capital (prestamista)	52.455	(62)	(29.966)	1.230	23.657
Acuerdos de financiación: créditos y aportaciones de capital (prestatario)	27.578	1.770	323.120	40.434	392.902
Garantías y avales prestados	(205)	-	(1.150)	2.540	1.185
Garantías y avales recibidos	-	-	-	-	-
Compromisos adquiridos	-	30	1.548	153	1.731
Dividendos y otros beneficios distribuidos	219.360	-	-	-	219.360
Otras operaciones	919	-	(1.488)	-	(569)

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Accionistas significativos	Administradores y Directivos	Personas, sociedades o entidades del grupo	Otras partes vinculadas	Total
<b>SALDOS AL CIERRE DEL EJERCICIO</b>					
Clientes y deudores comerciales	-	-	-	-	-
Préstamos y créditos concedidos	100.795	922	209.521	1.702	312.940
Otros derechos de cobro	-	-	-	-	-
<b>Total saldos deudores</b>	<b>100.795</b>	<b>922</b>	<b>209.521</b>	<b>1.702</b>	<b>312.940</b>
Proveedores y acreedores comerciales	-	-	-	-	-
Préstamos y créditos recibidos	35.701	3.168	458.945	85.292	583.106
Otras obligaciones de pago	-	-	-	-	-
<b>Total saldos acreedores</b>	<b>35.701</b>	<b>3.168</b>	<b>458.945</b>	<b>85.292</b>	<b>583.106</b>

La relación de entidades asociadas y negocios conjuntos se incluye en los Anexos III y IV de esta Memoria. Dentro del apartado "Otras partes vinculadas" se incluyen los saldos mantenidos por familiares cercanos a los miembros del Consejo de Administración del Banco (entendiendo como tales, entre otros, los cónyuges de los consejeros, y los ascendientes, descendientes y hermanos de ambos), otras entidades vinculadas a éstos, así como el Fondo de Pensiones de Empleados, hasta donde el Banco tiene conocimiento.

La globalidad de las operaciones concedidas por el Grupo a sus partes vinculadas se ha realizado en condiciones normales de mercado.

Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2019 el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria ("FROB") ostenta, a través de BFA una participación 61,80% (62,25% considerando el efecto de autocartera) en el capital de Bankia, S.A. El FROB, que desarrolla su actividad bajo la Ley 09/2012 de 14 de noviembre de 2012, es una entidad pública controlada al 100% por el Estado español y tiene por objeto gestionar los procesos de reestructuración y resolución de las entidades de crédito, así pues, debido a la participación indirecta que el FROB mantiene en Bankia, S.A. el Estado constituye una parte vinculada de acuerdo con la normativa vigente.

Los saldos al 31 de diciembre de 2019 mantenidos con las administraciones públicas se desglosan en las siguientes notas de las presentes cuentas anuales:

- Nota 9 Activos y Pasivos financieros mantenidos para negociar.
- Nota 10 Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.
- Nota 11 Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global.
- Nota 12 Activos financieros a coste amortizado – Préstamos y anticipos – Clientela.
- Nota 19 Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de la clientela.

Los resultados registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondientes a los años 2019 y 2018 se presentan en el siguiente detalle:

(en miles de euros)		
CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Ingresos por intereses Administraciones Públicas españolas <sup>(*)</sup>	47.368	56.339
(Gastos por intereses Administraciones Públicas españolas <sup>(*)</sup> )	(1.999)	(2.375)

<sup>(\*)</sup> Los ingresos y gastos por intereses figuran por sus importes brutos.

No existen transacciones individualmente significativas con las administraciones públicas que se hayan realizado fuera del curso de las actividades normales del negocio del Grupo.

#### Operaciones realizadas, saldos mantenidos y contratos suscritos con BFA

Entre los saldos más relevantes que el Banco mantiene con BFA (accionista significativo) se incluyen, al 31 de diciembre de 2019, los siguientes:

- en el epígrafe del pasivo "Préstamos y créditos recibidos" se incluye, un depósito a la vista (remunerado), constituido por BFA, por importe de 25 millones de euros;
- en el epígrafe "Otros derechos de cobro", se recoge el saldo correspondiente a la periodificación de las comisiones a las que se hace referencia más adelante;
- en el epígrafe "Garantías y avales prestados" se recoge el importe dispuesto de la línea de avales concedida por Bankia a BFA;
- en el epígrafe "Prestación de servicios" de la cuenta de pérdidas y ganancias se incluyen los ingresos por servicios prestados por el Banco derivados de la recuperación de activos totalmente deteriorados y activos fallidos titularidad de BFA, calculados en función del importe total recuperado, así como las correspondientes a los avales emitidos;
- por último, se incluyen en el cuadro anterior de partes vinculadas, los ingresos y gastos por intereses derivados de las remuneraciones percibidas y satisfechas, respectivamente, ligadas a las operaciones de activo y pasivo a las que se ha hecho mención en los epígrafes anteriores.

Por otro lado, Bankia y BFA mantienen los siguientes contratos y acuerdos:

- Un Contrato marco que regula las relaciones entre ambas entidades.
- Un Contrato de Prestación de Servicios que permita a BFA llevar a cabo una adecuada gestión de su actividad, utilizando los recursos humanos y materiales de Bankia evitando duplicidades.
- Un Contrato de Operaciones Financieras (CMOF) para dar cobertura a la operativa de derivados entre ambas entidades.
- Un Acuerdo Global de Recompra (GMRA) y un Acuerdo de Realización de Cesiones en Garantía, ligados a la operativa de cesiones temporales de activos de renta fija.
- Un Contrato Marco Europeo de Operaciones Financieras (CME) que da cobertura a la operativa de préstamos de valores y de cesiones temporales de activos de renta fija.
- Un Convenio para la distribución del coste de las demandas judiciales relativas a participaciones preferentes y obligaciones subordinadas.

- Un Contrato que establece un mecanismo de acceso que permita a BFA acudir, a través del Banco, a los mecanismos de liquidez y financiación que el ECB establece para las entidades de crédito, así como a aquellas operaciones privadas propias de la operativa de entidades de crédito.
- Un Convenio para la distribución del coste de las demandas civiles y reclamaciones relacionadas con la salida a bolsa de Bankia.
- Protocolo de colaboración BFA/Bankia. Artículo 11 (2) CRR, cuya finalidad es regular las relaciones entre BFA y Bankia en cuanto a la definición y articulación de los mecanismos y procedimientos necesarios para que Bankia pueda dar cumplimiento a las obligaciones impuestas por el artículo 11.2 del Reglamento (UE) número 575/2013, y, en particular, comprobar que BFA cumple con los requerimientos de capital impuestos por la legislación aplicable.
- Un acuerdo relativo a la gestión de la participación indirecta del FROB, a través de BFA, en Bankia.

La globalidad de las operaciones realizadas entre ambas entidades se ha efectuado en condiciones normales de mercado.

## ANEXOS

## Anexo I - Estados financieros individuales

BANKIA, S.A.

Balances situación correspondiente a los ejercicios anuales terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

(en miles de euros)

ACTIVO	31/12/2019	31/12/2018 (*)
<b>Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista</b>	<b>12.826.591</b>	<b>4.354.390</b>
<b>Activos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>6.702.504</b>	<b>6.320.607</b>
Derivados	6.530.330	6.035.137
Instrumentos de patrimonio	1.381	3.901
Valores representativos de deuda	170.793	281.569
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>	<i>67.682</i>	<i>590</i>
<b>Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>34.435</b>	<b>9.348</b>
Instrumentos de patrimonio	-	-
Valores representativos de deuda	237	187
Préstamos y anticipos	34.198	9.161
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	23.263	-
Clientela	10.935	9.161
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
<b>Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Valores representativos de deuda	-	-
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
<b>Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global</b>	<b>11.979.857</b>	<b>15.622.815</b>
Instrumentos de patrimonio	75.816	66.484
Valores representativos de deuda	11.904.041	15.556.331
Préstamos y anticipos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>	<i>7.568.250</i>	<i>7.138.310</i>
<b>Activos financieros a coste amortizado</b>	<b>156.179.198</b>	<b>156.747.204</b>
Valores representativos de deuda	33.165.031	33.860.266
Préstamos y anticipos	123.014.167	122.886.938
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	5.464.732	4.432.818
Clientela	117.549.435	118.454.120
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>	<i>25.284.204</i>	<i>23.310.362</i>
<b>Derivados - contabilidad de coberturas</b>	<b>2.491.810</b>	<b>2.619.883</b>
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas</b>	<b>1.772.674</b>	<b>2.713.637</b>
Dependientes	1.322.649	2.549.079
Negocios conjuntos	9.034	3.818
Asociadas	440.991	160.740
<b>Activos tangibles</b>	<b>2.597.428</b>	<b>2.171.142</b>
Inmovilizado material	2.122.925	1.657.402
De uso propio	2.122.925	1.657.402
Cedido en arrendamiento operativo	-	-
Afecto a obra social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-
Inversiones inmobiliarias	474.503	513.740
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo	474.503	513.740
<i>Pro memoria: adquirido en arrendamiento</i>	<i>504.863</i>	<i>-</i>
<b>Activos intangibles</b>	<b>312.047</b>	<b>205.523</b>
Fondo de comercio	-	-
Otros activos intangibles	312.047	205.523
<b>Activos por impuestos</b>	<b>10.214.679</b>	<b>10.449.957</b>
Activos por impuestos corrientes	431.863	460.768
Activos por impuestos diferidos	9.782.816	9.989.189
<b>Otros activos</b>	<b>1.721.479</b>	<b>1.672.042</b>
Contratos de seguros vinculados a pensiones	1.061.912	1.034.030
Existencias	-	-
Resto de los otros activos	659.567	638.012
<b>Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>	<b>2.047.280</b>	<b>3.459.184</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>208.879.982</b>	<b>206.345.732</b>

(\*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1.5).

<b>BANKIA, S.A.</b>		
<b>Balances situación correspondiente a los ejercicios anuales terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018</b>		
<b>(en miles de euros)</b>		
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>31/12/2018 (*)</b>
<b>Pasivos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>6.783.073</b>	<b>6.078.800</b>
Derivados	6.511.840	5.956.719
Posiciones cortas	271.233	122.081
Depósitos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Valores representativos de deuda emitidos	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
<b>Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Depósitos	-	-
Bancos centrales	-	-
Entidades de crédito	-	-
Clientela	-	-
Valores representativos de deuda emitidos	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
<i>Pro memoria: pasivos subordinados</i>	-	-
<b>Pasivos financieros a coste amortizado</b>	<b>186.159.113</b>	<b>184.060.914</b>
Depósitos	167.385.330	165.712.473
Bancos centrales	13.808.756	13.856.000
Entidades de crédito	26.447.898	21.771.822
Clientela	127.128.676	130.084.651
Valores representativos de deuda emitidos	17.302.153	16.749.890
Otros pasivos financieros	1.471.630	1.598.551
<i>Pro memoria: pasivos subordinados</i>	2.983.031	2.989.889
<b>Derivados - contabilidad de coberturas</b>	<b>85.541</b>	<b>182.331</b>
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Provisiones</b>	<b>1.685.484</b>	<b>1.846.702</b>
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	1.038.224	1.080.822
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	-	-
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	210.614	183.294
Compromisos y garantías concedidos	301.731	373.119
Restantes provisiones	134.915	209.467
<b>Pasivos por impuestos</b>	<b>452.531</b>	<b>536.194</b>
Pasivos por impuestos corrientes	-	-
Pasivos por impuestos diferidos	452.531	536.194
<b>Capital social reembolsable a la vista</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Otros pasivos</b>	<b>885.606</b>	<b>1.106.381</b>
De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-
<b>Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>196.051.348</b>	<b>193.811.322</b>
<b>Fondos propios</b>	<b>12.701.647</b>	<b>12.421.199</b>
Capital	3.069.522	3.084.963
Capital desembolsado	3.069.522	3.084.963
Capital no desembolsado exigido	-	-
<i>Pro memoria: capital no exigido</i>	-	-
Prima de emisión	619.154	619.154
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	-	-
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	-	-
Otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-
Otros elementos de patrimonio neto	-	-
Ganancias acumuladas	-	-
Reservas de revalorización	-	-
Otras reservas	8.500.365	7.980.060
(-) Acciones propias	(50.343)	(96.646)
Resultado del ejercicio	562.949	833.668
(-) Dividendos a cuenta	-	-
<b>Otro resultado global acumulado</b>	<b>126.987</b>	<b>113.211</b>
Elementos que no se reclasificarán en resultados	52.907	51.684
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	34.056	29.939
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	(9.453)	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	28.304	21.745
Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [elemento cubierto]	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento de cobertura]	-	-
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	74.080	61.527
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz]	-	-
Conversión de divisas	(113)	(292)
Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo [parte eficaz]	(8.006)	(2.299)
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	82.199	62.554
Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	1.564
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>12.828.634</b>	<b>12.534.410</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>208.879.982</b>	<b>206.345.732</b>
<b>PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE</b>	<b>36.883.441</b>	<b>34.048.575</b>
Compromisos de préstamo concedidos	23.394.354	21.070.128
Garantías financieras concedidas	376.728	427.621
Otros compromisos concedidos	13.112.359	12.550.826

(\*) El balance de situación a 31 de diciembre de 2018, se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Véase Nota 1.5.

<b>BANKIA, S.A.</b>		
<b>Cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente a los ejercicios anuales terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018</b>		
<b>(en miles de euros)</b>		
	<b>2019</b>	<b>2018 (*)</b>
Ingresos por intereses	2.457.957	2.471.354
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	143.279	233.106
Activos financieros a coste amortizado	2.187.680	2.249.915
Restantes ingresos por intereses	126.998	(11.667)
(Gastos por intereses)	(468.641)	(442.758)
(Gastos por capital social reembolsable a la vista)	-	-
<b>A) MARGEN DE INTERESES</b>	<b>1.989.316</b>	<b>2.028.596</b>
Ingresos por dividendos	234.890	411.016
Ingresos por comisiones	1.058.368	1.042.062
(Gastos por comisiones)	(82.539)	(78.090)
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	288.776	399.874
Activos financieros a coste amortizado	71.247	1.539
Restantes activos y pasivos financieros	217.529	398.335
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	26.466	48.036
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o (-) pérdidas	26.466	48.036
Ganancias o (-) pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	905	(429)
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	-	-
Otras ganancias o (-) pérdidas	905	(429)
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	-	-
Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	(11.531)	(28.534)
Diferencias de cambio [ganancia o (-) pérdida], netas	15.455	14.735
Otros ingresos de explotación	55.302	57.101
(Otros gastos de explotación)	(303.033)	(297.562)
<i>De los cuales: dotaciones obligatorias a fondos de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)</i>	-	-
<b>B) MARGEN BRUTO</b>	<b>3.272.375</b>	<b>3.596.805</b>
(Gastos de administración)	(1.596.289)	(1.659.474)
(Gastos de personal)	(1.100.444)	(1.124.440)
(Otros gastos de administración)	(495.845)	(535.034)
(Amortización)	(199.677)	(172.485)
(Provisiones o (-) reversión de provisiones)	(21.658)	16.755
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o (-) ganancias netas por modificación)	(457.260)	(429.581)
(Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global)	552	(971)
(Activos financieros a coste amortizado)	(457.812)	(428.610)
<b>C) RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>997.491</b>	<b>1.352.020</b>
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas)	(95.276)	(160.522)
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros)	(14.022)	(22.970)
(Activos tangibles)	(14.022)	(22.970)
(Activos intangibles)	-	-
(Otros)	-	-
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	(329)	1.271
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	-	-
Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	(117.552)	(133.583)
<b>D) GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>	<b>770.312</b>	<b>1.036.216</b>
(Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre las ganancias de las actividades continuadas)	(207.363)	(202.548)
<b>E) GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>	<b>562.949</b>	<b>833.668</b>
Ganancias o (-) pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	-	-
<b>F) RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>562.949</b>	<b>833.668</b>

(\*) La cuenta de pérdidas y ganancias de 2018, se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Véase Nota 1.5.

<b>BANKIA, S.A.</b>		
<b>Estados de Ingresos y Gastos Reconocidos correspondientes a los ejercicios anuales terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018</b>		
<b>(en miles de euros)</b>		
	<b>2019</b>	<b>2018 (*)</b>
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>562.949</b>	<b>833.668</b>
<b>Otro resultado global</b>	<b>13.776</b>	<b>(374.217)</b>
<b>Elementos que no se reclasificarán en resultados</b>	<b>1.223</b>	<b>(12.870)</b>
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	5.881	(26.893)
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	(13.504)	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	9.370	8.507
Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas de instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, netas	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (elemento cubierto)	-	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global (instrumento de cobertura)	-	-
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	(524)	5.516
<b>Elementos que pueden reclasificarse en resultados</b>	<b>12.553</b>	<b>(361.347)</b>
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz]	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Conversión de divisas	256	603
Ganancias o (-) pérdidas por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto	256	603
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Coberturas de flujos de efectivo [parte eficaz]	(8.153)	11.234
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(8.153)	11.234
Transferido a resultados	-	-
Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	-	-
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global	28.064	(534.931)
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	241.234	(136.578)
Transferido a resultados	(213.170)	(398.353)
Otras reclasificaciones	-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	(2.234)	6.884
Ganancias o (-) pérdidas de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(2.234)	6.884
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en ganancias o (-) pérdidas	(5.380)	154.863
<b>Resultado global total del ejercicio</b>	<b>576.725</b>	<b>459.451</b>

(\*) El estado de ingresos y gastos reconocidos de 2018, se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Véase Nota 1.5.

<b>BANKIA, S.A.</b>												
<b>Estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019</b>												
<b>(en miles de euros)</b>												
Fuentes de los cambios en el patrimonio neto	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado del ejercicio	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Total
<b>Saldo de apertura al 31/12/2018 [antes de la reexpresión]</b>	<b>3.084.963</b>	<b>619.154</b>	-	-	-	-	<b>7.980.060</b>	<b>(96.646)</b>	<b>833.668</b>	-	<b>113.211</b>	<b>12.534.410</b>
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de apertura [periodo corriente]</b>	<b>3.084.963</b>	<b>619.154</b>	-	-	-	-	<b>7.980.060</b>	<b>(96.646)</b>	<b>833.668</b>	-	<b>113.211</b>	<b>12.534.410</b>
<b>Resultado global total del ejercicio</b>									562.949		13.776	<b>576.725</b>
Otras variaciones del patrimonio neto	(15.441)	-	-	-	-	-	<b>520.305</b>	<b>46.303</b>	<b>(833.668)</b>	-	-	<b>(282.501)</b>
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital	(15.441)	-	-	-	-	-	(34.559)	50.000	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	(353.515)	-	-	-	-	<b>(353.515)</b>
Compra de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	(64.971)	-	-	-	<b>(64.971)</b>
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	(12.143)	61.274	-	-	-	<b>49.131</b>
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	833.668	(833.668)	-	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	86.854	-	-	-	-	<b>86.854</b>
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de cierre al 31/12/2019 [periodo corriente]</b>	<b>3.069.522</b>	<b>619.154</b>	-	-	-	-	<b>8.500.365</b>	<b>(50.343)</b>	<b>562.949</b>	-	<b>126.987</b>	<b>12.828.634</b>

<b>BANKIA, S.A.</b>												
<b>Estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018</b>												
<b>(en miles de euros)</b>												
Fuentes de los cambios en el patrimonio neto	Capital	Prima de emisión	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	Otros elementos del patrimonio neto	Ganancias acumuladas	Reservas de revalorización	Otras reservas	(-) Acciones propias	Resultado del ejercicio	(-) Dividendos a cuenta	Otro resultado global acumulado	Total
<b>Saldo de apertura al 31/12/2017 [antes de la reexpresión]</b>	<b>3.084.963</b>	<b>619.154</b>	-	-	-	-	<b>8.384.243</b>	<b>(79.837)</b>	<b>468.752</b>	-	<b>315.070</b>	<b>12.792.345</b>
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	(487.047)	-	-	-	172.358	(314.689)
<b>Saldo de apertura [periodo corriente]</b>	<b>3.084.963</b>	<b>619.154</b>	-	-	-	-	<b>7.897.196</b>	<b>(79.837)</b>	<b>468.752</b>	-	<b>487.428</b>	<b>12.477.656</b>
<b>Resultado global total del ejercicio</b>									833.668		(374.217)	<b>459.451</b>
Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	<b>82.864</b>	<b>(16.809)</b>	<b>(468.752)</b>	-	-	<b>(402.697)</b>
Emisión de acciones ordinarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de acciones preferentes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de otros instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejercicio o vencimiento de otros instrumentos de patrimonio emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conversión de deuda en patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reducción del capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	-	-	-	-	-	-	(338.015)	-	-	-	-	<b>(338.015)</b>
Compra de acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	(122.241)	-	-	-	<b>(122.241)</b>
Venta o cancelación de acciones propias	-	-	-	-	-	-	(6.429)	105.432	-	-	-	<b>99.003</b>
Reclasificación de instrumentos financieros del patrimonio neto al pasivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferencias entre componentes del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	468.752	-	(468.752)	-	-	-
Aumento o (-) disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagos basados en acciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros aumentos o (-) disminuciones del patrimonio neto	-	-	-	-	-	-	(41.444)	-	-	-	-	<b>(41.444)</b>
De los cuales: dotación discrecional a obras y fondos sociales (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo de cierre al 31/12/2018 [periodo corriente]</b>	<b>3.084.963</b>	<b>619.154</b>	-	-	-	-	<b>7.980.060</b>	<b>(96.646)</b>	<b>833.668</b>	-	<b>113.211</b>	<b>12.534.410</b>

(\*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1.5).

<b>BANKIA, S.A.</b>		
<b>Estados de flujos de efectivo correspondiente a los ejercicios anuales terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018</b>		
(en miles de euros)		
	2019	2018 (*)
<b>A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN (010)</b>	<b>7.161.341</b>	<b>2.635.201</b>
Resultado del ejercicio	562.949	833.668
<b>Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación</b>	<b>808.001</b>	<b>689.483</b>
Amortización	199.677	172.485
Otros ajustes	608.324	516.998
<b>Aumento/disminución neto de los activos de explotación</b>	<b>4.695.113</b>	<b>5.096.622</b>
Activos financieros mantenidos para negociar	113.296	(751.396)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	(24.182)	(1.281)
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	3.894.113	8.242.065
Activos financieros a coste amortizado	489.404	(369.873)
Otros activos de explotación	222.482	(2.022.893)
<b>Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación</b>	<b>952.528</b>	<b>(4.215.201)</b>
Pasivos financieros mantenidos para negociar	209.080	(221.348)
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	1.051.106	(4.338.308)
Otros pasivos de explotación	(307.658)	344.455
<b>Cobros/Pagos por impuesto sobre las ganancias</b>	<b>142.750</b>	<b>230.629</b>
<b>B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	<b>1.272.084</b>	<b>842.678</b>
<b>Pagos</b>	<b>(260.838)</b>	<b>(485.480)</b>
Activos tangibles	(63.794)	(16.528)
Activos intangibles	(160.383)	(122.959)
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	(9.438)	(102.260)
Otras unidades de negocio	-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	(27.223)	(243.733)
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	-	-
<b>Cobros</b>	<b>1.532.922</b>	<b>1.328.158</b>
Activos tangibles	38.838	27.877
Activos intangibles	-	-
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	221.105	486.491
Otras unidades de negocio	-	-
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	1.272.979	813.790
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	-	-
<b>C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>	<b>38.776</b>	<b>(2.878.559)</b>
<b>Pagos</b>	<b>(4.145.355)</b>	<b>(3.977.562)</b>
Dividendos	(353.515)	(338.015)
Pasivos subordinados	(1.006.860)	-
Amortización de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio	(64.971)	(122.241)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	(2.720.009)	(3.517.306)
<b>Cobros</b>	<b>4.184.131</b>	<b>1.099.003</b>
Pasivos subordinados	1.000.000	500.000
Emisión de instrumentos de patrimonio propio	-	-
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio	49.131	99.003
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	3.135.000	500.000
<b>D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>E) AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)</b>	<b>8.472.201</b>	<b>599.320</b>
<b>F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO</b>	<b>4.354.390</b>	<b>3.755.070</b>
<b>G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO</b>	<b>12.826.591</b>	<b>4.354.390</b>
<b>COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO</b>		
Efectivo	951.824	929.835
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales	11.672.642	3.309.614
Otros activos financieros	202.125	114.941
Menos: descubiertos bancarios reintegrables a la vista	-	-

(\*) El estado de flujos de efectivo de 2018, se presenta, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Véase Nota 1.5.

**Anexo II - Sociedades dependientes**

A continuación, se presentan los datos más significativos de las sociedades dependientes, incluidas aquellas que se encuentran clasificadas como Activo no corriente en venta, al 31 de diciembre de 2019:

Entidad	Actividad	Domicilio	% Capital poseído por el grupo		
			% Participación presente		Total participación
			Directa	Indirecta	
ARRENDADORA DE EQUIPAMIENTOS FERROVIARIOS, S.A.	Compra y arrendamiento de trenes	Barcelona - España	85,00	-	85,00
BANKIA COMMERCE, S.L.U.	Comercialización de productos	Madrid - España	100,00	-	100,00
BANKIA FINTECH VENTURE S.A.U.	Gestora de Sociedades	Madrid - España	100,00	-	100,00
BANKIA FONDOS, S.G.I.I.C., S.A.	Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva	Madrid - España	100,00	-	100,00
BANKIA HABITAT, S.L.U.	Inmobiliaria	Valencia - España	100,00	-	100,00
BANKIA MEDIACIÓN, OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, S.A.U.	Mediación Seguros y Operador Banca Seguros	Madrid - España	100,00	-	100,00
BANKIA PENSIONES, S.A., ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES	Gestora de fondos de pensiones	Madrid - España	100,00	-	100,00
CENTRO DE SERVICIOS OPERATIVOS E INGENIERIA DE PROCESOS, S.L.U.	Otros servicios independientes	Madrid - España	100,00	-	100,00
CORPORACIÓN FINANCIERA HABANA, S.A., EN LIQUIDACIÓN <sup>(2) (1)</sup>	Financiación industria, comercio y servicios	Ciudad de la Habana (La Habana) - República De Cuba	60,00	-	60,00
CORPORACIÓN INDUSTRIAL BANKIA, S.A.U.	Gestora de Sociedades	Madrid - España	100,00	-	100,00
COSTA EBORIS, S.L.U., EN LIQUIDACIÓN <sup>(1)</sup>	Inmobiliaria	Valencia - España	-	100,00	100,00
ENCINA LOS MONTEROS, S.L.U., EN LIQUIDACIÓN <sup>(1)</sup>	Inmobiliaria	Valencia - España	-	100,00	100,00
GEOPORTUGAL - IMOBILIARIA, LDA.	Promoción Inmobiliaria	Oporto - Portugal	-	100,00	100,00
GESTIÓN Y REPRESENTACIÓN GLOBAL, S.L.U.	Gestora de Sociedades	Madrid - España	100,00	-	100,00
GESTIÓN GLOBAL DE PARTICIPACIONES, S.L.U.	Gestora de Sociedades	Madrid - España	100,00	-	100,00
GESTION Y RECAUDACION LOCAL, S.L. <sup>(2)</sup>	Gestión recaudación tributaria	Atarfe (Granada) - España	-	99,75	99,75
INMOGESTIÓN Y PATRIMONIOS, S.A.	Gestora de Sociedades	Madrid - España	0,10	99,90	100,00
INVERSIONES Y DESARROLLOS 2069 MADRID, S.L.U., EN LIQUIDACIÓN <sup>(1)</sup>	Inmobiliaria	Madrid - España	100,00	-	100,00
NAVIERA CATA, S.A.	Compra, arrendamiento y explotación de buques	Las Palmas de Gran Canaria - España	100,00	-	100,00
PARTICIPACIONES Y CARTERA DE INVERSIÓN, S.L.	Gestora de sociedades	Madrid - España	0,01	99,99	100,00
PUERTAS DE LORCA DESARROLLOS EMPRESARIALES, S.L.U., EN LIQUIDACIÓN <sup>(1)</sup>	Promoción Inmobiliaria	Madrid - España	100,00	-	100,00
SEGURBANKIA, S.A.U., CORREDURÍA DE SEGUROS DEL GRUPO BANKIA	Mediador de Seguros	Madrid - España	100,00	-	100,00
VALENCIANA DE INVERSIONES MOBILIARIAS, S.L.U.	Gestora de sociedades	Valencia - España	100,00	-	100,00
VALORACIÓN Y CONTROL, S.L.	Gestora de sociedades	Madrid - España	0,01	99,99	100,00

<sup>(1)</sup> Sociedades en proceso de liquidación

<sup>(2)</sup> Sociedades clasificadas como Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta

**Anexo III - Sociedades asociadas y negocios conjuntos**

A continuación, se presentan los datos más significativos de las sociedades asociadas y negocios conjuntos, al 31 de diciembre de 2019:

Entidad	Actividad	Domicilio	% Capital poseído por el grupo			Miles de Euros (*)		
			% Participación presente		Total participación	2019		
			Directa	Indirecta		Activo (*)	Pasivo (*)	PyG (*)
<b>Asociadas</b>								
AVALMADRID, S.G.R.	Financiación Pymes	Madrid - España	25,20	-	25,20	110.607	46.349	-
BANKIA MAPFRE VIDA, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS	Seguros de Vida	Majadahonda (Madrid) - España	49,00	-	49,00	8.499.506	8.166.314	96.765
CAJA GRANADA VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Seguros de Vida	Majadahonda (Madrid) - España	49,00	-	49,00	269.297	224.661	5.104
CAJAMURCIA VIDA Y PENSIONES DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Seguros de Vida	Majadahonda (Madrid) - España	49,00	-	49,00	135.888	109.623	5.297
GRAMINA HOMES, S.L.	Inmobiliaria	Madrid - España	20,00	-	20,00	689.535	22.426	(5.151)
NETTIT COLLABORATIVE PAYMENTS, S.L.	Otros servicios independientes	Madrid - España	-	30,00	30,00	8.124	1.100	(1.300)
REDSYS SERVICIOS DE PROCESAMIENTO, S.L.	Medios de Pago	Madrid - España	15,94	-	15,94	125.438	56.296	9.376
<b>Negocios conjuntos</b>								
CACF BANKIA CONSUMER FINANCE, EFC, S.A.	Financiación Consumo	Madrid - España	49,00	-	49,00	22.090	3.654	(7.850)

(\*) Últimos datos disponibles no auditados

**Anexo IV - Negocios conjuntos y asociadas clasificadas como Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta**

A continuación, se presentan los datos más significativos de los negocios conjuntos y asociadas clasificadas como Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta al 31 de diciembre de 2019:

Entidad	Actividad	Domicilio	% Capital poseído por el grupo			Miles de Euros (*)		
			% Participación presente		Total participación	2019		
			Directa	Indirecta		Activo (*)	Pasivo (*)	PyG (*)
<b>Asociadas</b>								
ALAZOR INVERSIONES, S.A., EN LIQUIDACIÓN (1)	Actividades anexas al transporte terrestre	Villaviciosa de Odón (Madrid) - España	-	20,00	20,00	1.086.675	1.324.938	-
ARRENDADORA FERROVIARIA, S.A.	Compra y arrendamiento de trenes	Barcelona - España	29,07	-	29,07	235.064	235.617	19
CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., "CASER"	Seguros	Madrid - España	15,00	-	15,00	8.137.494	6.954.609	69.300
GESTIO DE MITJANS DE PAGAMENT, S.L EN LIQUIDACIÓN (1)	Medios de Pago	Palma de Mallorca - España	20,00	-	20,00	-	2	-
MURCIA EMPRENDE, SOCIEDAD DE CAPITAL RIESGO DE REGIMEN SIMPLIFICADO, S.A.	Sociedad de Capital Riesgo	Murcia - España	28,68	-	28,68	3.202	46	(211)
NEWCOVAL, S.L.	Inmobiliaria	Valencia - España	-	50,00	50,00	739	653	-
NUEVA VIVIENDA JOVEN DE MURCIA, S.L EN LIQUIDACIÓN (1)	Promoción inmobiliaria	Murcia - España	49,89	-	49,89	54	-	(4)
ROYACTURA, S.L.	Inmobiliaria	Las Rozas de Madrid (Madrid) - España	-	45,00	45,00	57.027	56.157	-
<b>Negocios Conjuntos</b>								
CARTERA PERSEIDAS, S.L.	Gestora de Sociedades	Madrid - España	11,82	-	11,82	169	8	(43)
INMACOR DESARROLLOS, S.A. DE CV	Inmobiliaria	Playa del Carmen (Quintana Roo) - México	-	72,57	72,57	884	2	(9.047)
INMOBILIARIA PIEDRA BOLAS, S.A. DE CV	Inmobiliaria	Playa del Carmen (Quintana Roo) - México	55,93	16,64	72,57	45.367	138.713	69
METRO HOUSE INVEST, S.L.	Promoción inmobiliaria	Palma de Mallorca (Baleares) - España	-	50,00	50,00	-	6.902	-
PLAYA PARAISO MAYA, S.A. DE CV	Inmobiliaria	Playa del Carmen (Quintana Roo) - México	58,03	14,54	72,57	92.205	2.964	(3.569)
PROMOCIONES Y PROYECTOS MURCILOR, S.L., EN LIQUIDACIÓN (1)	Promoción inmobiliaria	Lorca (Murcia) - España	50,00	-	50,00	9.623	31.166	(1.922)
PROYECTOS Y DESARROLLOS HISPANOMEXICANOS. S.A., DE CV	Inmobiliaria	Playa del Carmen (Quintana Roo) - México	-	72,57	72,57	59.948	56.747	(3.687)
SOL EDIFICAT PONENT, S.L.	Promoción inmobiliaria	Villafranca del Penedés (Barcelona) - España	50,00	-	50,00	11.330	36.526	-

(1) Últimos datos disponibles no auditados

(1) Sociedades en proceso de liquidación

## Anexo V - Titulizaciones de préstamos y créditos

(en miles de euros)

CONCEPTOS	31/12/2019		31/12/2018	
	Importe	Vencimiento	Importe	Vencimiento
Titulización préstamos RMBS I	662.128	2049	716.345	2049
Titulización préstamos RMBS II	577.017	2049	626.121	2049
Titulización préstamos RMBS III	1.180.913	2050	1.261.612	2050
Titulización préstamos RMBS IV	877.069	2050	944.875	2050
Titulización préstamos MADRID RESIDENCIAL I	391.840	2051	419.692	2051
Titulización préstamos MADRID RESIDENCIAL II	356.077	2049	381.321	2049
Titulización préstamos BANCAJA 7	229.153	2034	264.158	2034
Titulización préstamos BANCAJA 8	280.439	2034	316.239	2034
Titulización préstamos MBS BANCAJA 2	87.883	2035	103.866	2035
Titulización préstamos BANCAJA 9	436.336	2040	486.530	2040
Titulización préstamos MBS BANCAJA 3	141.838	2040	163.133	2040
Titulización préstamos BANCAJA 10	882.937	2046	963.616	2046
Titulización préstamos MBS BANCAJA 4	407.571	2050	463.010	2050
Titulización préstamos BANCAJA 11	777.356	2047	837.811	2047
Titulización préstamos BANCAJA 13	1.468.810	2048	1.565.662	2048
Titulización préstamos MBS BANCAJA 6	351.491	2048	388.935	2048
Titulización préstamos BANCAJA-BVA VPO 1	95.871	2047	115.897	2047
Titulización préstamos AyT HIPOTECARIO MIXTO II	18.920	2036	22.753	2036
Titulización préstamos AyT CAJA MURCIA HIP I	42.639	2035	51.385	2035
Titulización préstamos AyT CAJA MURCIA HIP II	45.959	2036	54.301	2036
Titulización préstamos AyT HIPOTECARIO MIXTO V	54.067	2041	62.759	2041
Titulización préstamos AyT HIPOTECARIO MIXTO	10.453	2033	12.082	2033
Titulización préstamos AyT CAJA GRANADA HIPOTECARIO I	95.285	2037	107.707	2037
Titulización préstamos TDA 22 MIXTO	10.149	2044	12.273	2044
Titulización préstamos TDA 27	52.918	2047	60.542	2047
Titulización préstamos CAIXA PENEDES 1 TDA	2.217	2043	2.507	2043
Titulización préstamos CAIXA PENEDES 2 TDA	1.428	2045	1.567	2045
Titulización préstamos CAIXA PENEDES FTGENCAT 1 TDA	3.306	2049	3.857	2049
Titulización préstamos CAIXA PENEDES PYMES 1 TDA	4.907	2045	5.697	2045
Titulización préstamos TDA 20 MIXTO	20.054	2036	23.238	2036
Titulización préstamos TDA SA NOSTRA EMPRESAS 1	-	2040	10.870	2040
Titulización préstamos TDA SA NOSTRA EMPRESAS 2	-	2051	45.780	2051
<b>Total balance de situación</b>	<b>9.567.031</b>		<b>10.496.141</b>	

**Anexo VI - Composición de Pasivos financieros a coste amortizado - Valores representativos de deuda emitidos**

La composición de este epígrafe de los balances de situación adjuntos al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

(en miles de euros)							
TIPO DE EMPRÉSTITO	Divisa de denominación	Último vencimiento	Nominal 2019	Tipo de interés anual	Nominal 2018	Calificación crediticia Emisor/Emisión (1)	Tipo de garantía otorgada
<b>Valores representativos de deuda emitidos</b>							
Bono Bankia 2014-1	euro	2019	-	3,50%	1.000.000	BBB (high)	Garantía Personal Bankia
Bono Línea ICO de Bankia 2014-8	euro	2020	524	EUR 6M+ 2,35%	1.050	-	Garantía Personal Bankia
Bono Línea ICO de Bankia 2014-15	euro	2020	1.262	EUR 6M+ 2,35%	2.522	-	Garantía Personal Bankia
Bono Línea ICO de Bankia 2014-20	euro	2020	546	EUR 6M+ 2,35%	1.091	-	Garantía Personal Bankia
Bono Senior Granada	euro	2022	30.000	Cupón ligado a la inflación	30.000	BBB (high)	Garantía Personal Bankia
BN BANKIA 2019-1	euro	2024	500.000	0,88%	-	BBB (high)	Garantía Personal Bankia
BN BANKIA SNP 2019-1	euro	2024	500.000	1,00%	-	BBB	Garantía Personal Bankia
BN BANKIA 2019-2	euro	2026	750.000	0,75%	-	BBB (high)	Garantía Personal Bankia
BANKIA SNP 2019-2	euro	2026	750.000	1,13%	-	BBB	Garantía Personal Bankia
Bono CM 29/12/28	euro	2028	65.000	4,76%	65.000	BBB (high)	Garantía Personal Bankia
Bono Caymadrid	euro	2032	5.032	Irregulares y cupón cero	5.352	BBB (high)	Garantía Personal Bankia
Bonos de titulización	euro	-	1.369.538	-	1.601.774	-	-
Cédula Hipotecaria CM 28/06/19	euro	2019	-	5,00%	1.600.000	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria BMN 4ª Emisión	euro	2019	-	EUR 12M + 5,00%	1.300.000	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria BMN 5ª Emisión	euro	2019	-	3,13%	500.000	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria Bankia 2016-1	euro	2021	1.000.000	0,88%	1.000.000	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria CM 26/04/22	euro	2022	1.500.000	4,50%	1.500.000	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria Bankia 2015-2	euro	2022	1.250.000	1,13%	1.250.000	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria Bankia 2014-1	euro	2023	2.500.000	EUR 1M+1,40%	2.500.000	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria Bankia 2016-2	euro	2023	1.000.000	1,00%	1.000.000	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria CM 03/02/25	euro	2025	2.000.000	4,00%	2.000.000	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria Bankia 2015-1	euro	2025	1.285.500	1%	1.285.500	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria BANKIA 2018-1	euro	2026	100.000	EUR 6M+0,18%	100.000	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria BANKIA 2018-2	euro	2026	400.000	EUR 6M+0,28%	400.000	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria Bankia 2014-2	euro	2027	2.500.000	EUR 1M+1,40%	2.500.000	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria Bankia 2019-1	euro	2027	475.000	EUR 6M + 0,50%	-	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria Bankia 2019-2	euro	2027	160.000	0,15%	-	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria Bankia 2014-3	euro	2028	2.500.000	EUR 1M+1,40%	2.500.000	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Cédula Hipotecaria CM 24/03/36	euro	2036	2.000.000	4,13%	2.000.000	AAA	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
Bono Subordinado Bankia 2014-1	euro	2024	-	4,00%	1.000.000	BBB-	Garantía Personal Bankia
Bono Subordinado Bankia 2017-1	euro	2027	500.000	3,38%	500.000	BBB-	Garantía Personal Bankia
Bono Bankia AT1	euro	PERP	750.000	6,00%	750.000	BB-	Garantía Personal Bankia
Bono BANKIA AT1 2018	euro	PERP	500.000	6,38%	500.000	BB-	Garantía Personal Bankia
Bono Subordinado BMN	euro	2026	175.000	9,00%	175.000	BBB-	Garantía Personal Bankia
Bono Subordinado 2019-1 3,75%	euro	2029	1.000.000	3,75%	-	BBB-	Garantía Personal Bankia
<b>Suma</b>			<b>25.567.402</b>		<b>27.067.289</b>		
Autocartera			(7.941.211)		(9.589.126)		
Ajustes por valoración y otros			1.053.518		881.932		
<b>Saldos al cierre del ejercicio (coste amortizado)</b>			<b>18.679.709</b>		<b>18.360.095</b>		

(1) La calificación de los bonos Bankia AT1 y Bankia AT1 2018 es de S&P Global Ratings de fecha 31 de mayo de 2019.

La calificación de los bonos subordinados BANKIA 2014-1, bono subordinado BMN, bono subordinado BANKIA 2017-1 y bono subordinado BANKIA 2019-1 es de Fitch Ratings de fecha 20 de diciembre de 2019.

La calificación de todas las cédulas hipotecarias (CH) es de la asignada por DBRS el 20 de septiembre de 2019.

El resto de calificaciones son de DBRS de fecha 2 de julio de 2019.

**Anexo VII - Movimiento de emisiones**

Detalle de las emisiones, recompras o reembolsos de instrumentos de deuda realizadas en el ejercicio 2019 y 2018 por parte del Banco o por otras sociedades de su Grupo:

31/12/2019

(en millones de euros)												
Datos de la Entidad Emisora		Datos de las emisiones, recompras o reembolsos realizadas en el ejercicio 2019										
País de residencia	Operación	Calificación crediticia Emisor/Emisión (1)	Códigos ISIN	Tipo de Valor	Fecha operación	Fecha vencimiento	Mercado donde cotiza	Divisa emisión	Importe emisión / recompras o reembolso	Saldo vivo	Cupón	Tipo de garantía otorgada
España	Emisión	BBB (low)	XS1951220596	Bono Subordinado 2019-1	15/02/2019	15/02/2029	Dublin	euro	1.000	1.000	0,0375	Garantía Personal Bankia
España	Emisión	AAA	ES0413307150	Cédula hipotecaria Bankia 2019-1	25/01/2019	25/01/2027	AIAF	euro	475	475	EUR 6M+0,50%	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
España	Emisión	BBB (high)	ES0313307201	Bono Bankia 2019-1	25/03/2019	25/03/2024	AIAF	euro	500	500	0,00875	Garantía Personal Bankia
España	Emisión	BBB	ES0313307219	Bono Ordinario No Preferente 2019-1	25/06/2019	25/06/2024	AIAF	euro	500	500	0,01	Garantía Personal Bankia
España	Emisión	AAA	ES0413307168	Cédula hipotecaria BANKIA 2019-2	22/11/2019	22/11/2027	AIAF	euro	160	160	0,0015	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
España	Emisión	BBB	ES0213307061	Bono Simple No Preferente 2019-2	12/11/2019	12/11/2026	AIAF	euro	750	750	0,01125	Garantía Personal Bankia
España	Emisión	BBB (high)	ES0213307053	Bono BANKIA 2019-2	09/07/2019	09/07/2026	AIAF	euro	750	750	0,0075	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	BBB (high)	ES0313307003	Bono Bankia 2014-1	17/01/2019	17/01/2019	AIAF	euro	1.000	-	0,035	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	BBB (high)	ES0413056047	Cédula hipotecaria BMN 5ª Emisión	21/01/2019	21/01/2019	AIAF	euro	500	-	0,03125	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
España	Reembolso	BBB (low)	ES0213307004	Bono subordinado Bankia 2014-1	22/05/2019	22/05/2024	AIAF	euro	1.000	-	0,04	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	AAA	ES0414950693	Cédula Hipotecaria CM 28/06/19	28/06/2007	28/06/2019	AIAF	euro	1.600	-	0,05	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
España	Reembolso	AAA	ES0413056039	Cédula hipotecaria BMN 4ª Emisión	12/07/2012	12/07/2019	AIAF	euro	1.300	-	EUR 12M + 5,00%	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
España	Reembolso	BBB (high)	XS0147547177	Bono Caymadrid	06/05/2002	01/04/2032	B.Luxemburgo	euro	-	5	Cupones irregulares hasta 2013, después cupón cero	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	-	ES0213307012	Bono Línea ICO de Bankia 2014-8	10/01/2019	10/07/2020	AIAF	euro	1	1	EUR 6M+ 2,75%	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	-	ES0213307020	Bono Línea ICO de Bankia 2014-15	10/04/2019	10/10/2020	AIAF	euro	1	1	EUR 6M+ 2,35%	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	-	ES0213307038	Bono Línea ICO de Bankia 2014-20	10/06/2019	10/12/2020	AIAF	euro	1	1	EUR 6M+ 2,35%	Garantía Personal Bankia
Varios	Reembolso	-	Varios	Bonos de Titulización	Varios	Varios	Varios	Varios	232	-	-	-

(1) La calificación del bono Bankia AT1 es de S&P Global Ratings de fecha 31 de mayo de 2019. La calificación de las cédulas hipotecarias (CH) es la asignada por DBRS el 20 de septiembre de 2019. El resto de calificaciones son de DBRS de fecha 2 de julio de 2019.

**BANKIA CUENTAS ANUALES 2019 GRUPO BANKIA**

31/12/2018

(en millones de euros)

Datos de la Entidad Emisora		Datos de las emisiones, recompras o reembolsos realizadas en el ejercicio 2018										
País de residencia	Operación	Calificación crediticia Emisor/Emisión (1)	Códigos ISIN	Tipo de Valor	Fecha operación	Fecha vencimiento	Mercado donde cotiza	Divisa emisión	Importe emisión / recompras o reembolso	Saldo vivo	Cupón	Tipo de garantía otorgada
España	Emisión	AAA	ES0413307135	CED BANKIA 2018-1	01/06/2018	01/06/2026	AIAF	euro	100	100	EUR 6M+0,18%	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
España	Emisión	BB-	XS1880365975	BN BANKIA AT1	19/09/2018	PERP	Dublín	euro	500	500	6,40%	Garantía Personal Bankia
España	Emisión	AAA	ES0413307143	CED BANKIA 2018-2	09/10/2018	09/10/2026	AIAF	euro	400	400	EUR 6M+0,28%	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
España	Reembolso	BBB (high)	ES0214950190	BN CM 16/06/23	16/06/2018	16/06/2023	AIAF	euro	172	-	0,058	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	BBB (high)	ES0214977110	BN BANCAJA 22/05/18	22/05/2006	22/05/2018	AIAF	euro	50	-	1,50%	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	BBB (high)	XS0362375544	BN CM EMTN 2008-2 14/05/18	14/05/2008	14/05/2018	B.Londres	euro	25	-	EUR 3M+0,98%	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	AAA	ES0414950651	CH CM 25/05/18	25/05/2006	25/05/2018	AIAF	euro	2.060	-	0,043	Cartera Hipotecaria-Ley Hipotecaria
España	Reembolso	BBB (high)	XS0147547177	Bono Caymadrid	06/05/2002	01/04/1932	B.Luxemburgo	euro	-	5	Cupones irregulares hasta 2013, después cupón cero	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	-	ES0313307029	Bono Línea ICO de Bankia 2014-2	10/05/2014	10/05/2018	AIAF	euro	-	-	EUR 6M+ 3,50%	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	-	ES0313307045	Bono Línea ICO de Bankia 2014-4	10/06/2014	10/06/2018	AIAF	euro	-	-	EUR 6M+2,75%	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	-	ES0313307052	Bono Línea ICO de Bankia 2014-5	10/06/2014	10/06/2018	AIAF	euro	-	-	EUR 6M+ 3,00%	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	-	ES0313307078	Bono Línea ICO de Bankia 2014-7	10/07/2014	10/07/2018	AIAF	euro	2	-	EUR 6M+ 2,75%	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	-	ES0213307012	Bono Línea ICO de Bankia 2014-8	10/07/2014	10/07/2020	AIAF	euro	1	1	EUR 6M+ 2,75%	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	-	ES0313307102	Bono Línea ICO de Bankia 2014-11	11/08/2014	10/08/2018	AIAF	euro	1	-	EUR 6M+ 2,75%	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	-	ES0313307136	Bono Línea ICO de Bankia 2014-14	10/10/2014	10/10/2018	AIAF	euro	1	-	EUR 6M+ 2,35%	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	-	ES0213307020	Bono Línea ICO de Bankia 2014-15	10/10/2014	10/10/2020	AIAF	euro	1	3	EUR 6M+ 2,35%	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	-	ES0313307151	Bono Línea ICO de Bankia 2014-17	10/11/2014	10/11/2018	AIAF	euro	2	-	EUR 6M+ 2,35%	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	-	ES0313307177	Bono Línea ICO de Bankia 2014-19	10/12/2014	10/12/2018	AIAF	euro	1	-	EUR 6M+ 2,35%	Garantía Personal Bankia
España	Reembolso	-	ES0213307038	Bono Línea ICO de Bankia 2014-20	10/12/2014	10/12/2020	AIAF	euro	1	1	EUR 6M+ 2,35%	Garantía Personal Bankia
Varios	Reembolso	-	Varios	Bonos de Titulización	Varios	Varios	Varios	Varios	239	-	-	-

- (1) La calificación del bono Bankia AT1 es de S&P Global Ratings de fecha 6 de abril de 2018. La calificación de las cédulas hipotecarias (CH) es la asignada por DBRS el 21 de septiembre de 2018. El resto de calificaciones son de DBRS de fecha 4 de julio de 2018.

### Anexo VIII - Información relativa al Mercado Hipotecario

A 31 de diciembre de 2019, el Grupo tiene emitidas cédulas hipotecarias (negociables y no negociables) que se encuentran reconocidas en el capítulo “Pasivos financieros a coste amortizado” de su balance (Nota 19), no habiendo emitido bonos hipotecarios. Estos títulos hipotecarios se rigen, principalmente, por lo establecido en la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario, modificada por la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, y adicionalmente, por lo dispuesto en el Real Decreto 716/2009, de 24 de abril, por el que se desarrollan determinados aspectos de la mencionada ley.

#### **Manifestaciones del Consejo de Administración de Bankia, S.A. relativa a la existencia de las políticas y procedimientos requeridos por la normativa aplicable**

En cumplimiento de lo requerido por la normativa aplicable, el Consejo de Administración de Bankia indica que esta entidad dispone de las políticas y procedimientos expresos en relación con sus actividades realizadas en el Mercado Hipotecario, siendo responsable dicho Consejo de Administración del cumplimiento de la normativa del Mercado Hipotecario aplicable a estas actividades. Estas políticas y procedimientos incluyen, entre otros aspectos, (i) los criterios aplicados relativos a la relación que debe existir entre el importe del préstamo y el valor de tasación del bien inmueble hipotecado, así como la influencia de la existencia de otras garantías suplementarias y los criterios aplicados en la selección de entidades de valoración; (ii) relación entre la deuda y los ingresos del prestatario, así como la existencia de los procedimientos encaminados a la verificación de la información facilitada por el prestatario y su solvencia, y (iii) evitar desequilibrios entre los flujos procedentes de la cartera de cobertura y los derivados de la atención de los pagos debidos por los títulos.

En lo que se refiere al Mercado Hipotecario y la legislación que le resulta aplicable, Bankia cuenta en lo que respecta a los dos grandes ámbitos que abarca, activo y pasivo, con políticas y procedimientos de riesgos hipotecarios adecuados, para el control y cómputo de la cartera hipotecaria y de los límites de endeudamiento en esta materia.

Respecto al activo, existen políticas de concesión de riesgos hipotecarios que se materializan a través de las decisiones adoptadas por las diversas instancias del Grupo previstas en el sistema de facultades y delegaciones implantado.

El Grupo cuenta con una “Estructura Documental de Riesgo de Crédito”, aprobada por el Consejo de Administración alineada con los principios de gestión de la Entidad y con las expectativas supervisoras. Está compuesta por el Marco de Políticas, Métodos y Procedimientos de Riesgo de Crédito, las Políticas de Riesgo de Crédito, los Manuales de Criterios Específicos y los Manuales Operativos.

- El Marco de Políticas, Métodos y Procedimientos de Riesgo de Crédito. Describe los criterios y directrices para llevar a cabo una adecuada gestión del proceso de admisión, seguimiento, recuperación, así como la clasificación y cobertura de las operaciones durante todo el ciclo de vida de las mismas y poder establecer límites de actuación a alto nivel fijando principios generales que son ajustados en las Políticas.
- Las Políticas de Riesgo de Crédito contienen el conjunto de normas que establecen las directrices principales para la gestión del Riesgo de Crédito. Son efectivas y coherentes respecto a los principios generales establecidos en el Marco de Políticas y en el Marco de Apetito al Riesgo y compartidas por toda la Entidad. Se utilizan para desarrollar internamente la normativa de riesgos a nivel de las competencias relacionadas con la estrategia, ejecución y control de los riesgos.
- Los Manuales de Criterios Específicos, desarrollan de manera detallada los criterios recogidos en las Políticas de cara a la realización de las actividades ejecutadas por la Entidad. Son un instrumento de consulta que facilita la ejecución concreta y correcta de las actividades de acuerdo con los requisitos previamente establecidos, minimizando el riesgo operativo. Los Manuales de Criterios Específicos mantienen un vínculo de gestión transversal con determinadas políticas.
- Los Manuales Operativos desarrollan de manera detallada los criterios recogidos en las Políticas y Manuales de Criterios Específicos. Son un instrumento de consulta que facilita la ejecución concreta y correcta de las actividades de acuerdo con los requisitos previamente establecidos. Estos Manuales están en interacción permanente con las Políticas de Riesgo de Crédito y los Manuales de Criterios.

La gobernanza del Marco de Políticas de Riesgo de Crédito establece que el Consejo de Administración delega en el Comité de Riesgos la facultad de aprobación del Manual de Criterios específicos de Políticas, Métodos y Procedimientos de Riesgo de Crédito y en el Comité de Provisiones la facultad de aprobación del Manual de Criterios Específicos de Políticas, Métodos y Procedimientos de Clasificación y Cobertura de Riesgo de Crédito.

A este respecto, el Comité de Riesgos y el Comité de Provisiones, en el ejercicio de sus delegaciones, revisan y actualizan periódicamente durante el año el documento Criterios Específicos de Políticas, Métodos y Procedimientos de Riesgo de Crédito y el documento Criterios Específicos de Políticas, Métodos y Procedimientos de Clasificación y Cobertura de Riesgo de Crédito, adaptando los criterios específicos de ambos documentos a la estrategia y apetito al riesgo de la Entidad, así como a requerimientos normativos.

Los criterios y políticas aprobados son de obligado cumplimiento por lo que será la instancia establecida en el documento de facultades quien deba responsabilizarse de su cumplimiento en la sanción de la operación.

Como criterios generales para la concesión se encuentran los asociados al riesgo del acreditado, entre los que se incluyen principalmente la capacidad de pago del acreditado, sin depender de avalistas, fiadores o activos entregados en garantía, que se consideran vías de recobro alternativas.

Adicionalmente se consideran los criterios asociados a la operación, entre los que se tienen en cuenta principalmente, la adecuación de la financiación acorde al perfil de riesgo del cliente y la adecuación del producto a la finalidad.

Las políticas específicas para la cartera hipotecaria establecen consideraciones sobre el valor de tasación asociado al préstamo como punto de corte de las políticas de admisión por LTV, en la propuesta de concesión.

La gestión del riesgo de esta cartera se basa en una metodología de scoring aprobada por el Supervisor y con seguimiento específico de los puntos de corte asociados a la estructura de decisión.

Otros puntos fundamentales son los plazos máximos de las operaciones y la tipología de productos comercializados por el Grupo.

Dentro de las directrices marcadas en las políticas de riesgo de crédito, se reconocen las garantías inmobiliarias condicionadas al cumplimiento de ciertos requisitos como que sean primera carga y cumplan con criterios de valoración adaptados a las exigencias de la normativa vigente.

Como base de la gestión de los posibles desequilibrios entre los flujos de la cartera hipotecaria y los títulos emitidos, de forma periódica se procede a la revisión de los parámetros básicos de dichas carteras, y se informa periódicamente a las agencias de calificación crediticia, al objeto de la emisión y seguimiento de los títulos emitidos.

A efectos de control, contabilización y cómputo existen sistemas informáticos que permiten su registro y seguimiento, así como el grado de cumplimiento de los requisitos del mercado hipotecario a efectos de computabilidad como cartera elegible para el endeudamiento del Grupo en esta materia.

Asimismo, respecto al pasivo y de conformidad con su estrategia de financiación existente en cada momento a la luz de la cartera hipotecaria viva, el Grupo toma decisiones de emisión de valores hipotecarios que cuentan con registros que le permiten emitir y computar dentro del límite de endeudamiento en esta materia que establece la legislación del Mercado Hipotecario.

#### ***Información sobre la cobertura y privilegios que disponen los tenedores de títulos hipotecarios emitidos por Bankia***

Tal y como señala la normativa vigente, el capital y los intereses de las cédulas hipotecarias emitidas por Bankia están especialmente garantizados, sin necesidad de inscripción registral, por hipoteca sobre todas las que en cualquier tiempo consten inscritas a favor de Bankia, sin perjuicio de su responsabilidad patrimonial universal. Adicionalmente al mencionado derecho de crédito garantizado del tenedor, las cédulas llevan aparejada ejecución para reclamar del emisor el pago, después de su vencimiento, confiriendo a sus tenedores el carácter de acreedores singularmente privilegiados frente a cualesquiera otros acreedores, con relación a la totalidad de los créditos hipotecarios inscritos a favor del emisor.

#### ***Información sobre emisiones de títulos del mercado hipotecario***

En la Nota 19 se incluyen los saldos correspondientes a las cédulas hipotecarias no negociables (singulares) emitidas por Bankia. Adicionalmente, en el Anexo VI de las cuentas anuales consolidadas de 2019, se detallan de manera individualizada los valores correspondientes a las cédulas hipotecarias negociables emitidas por Bankia, así como su plazo de vencimiento, divisa y tipo de interés de referencia.

Por otro lado, se presenta a continuación el valor nominal agregado de las cédulas hipotecarias pendientes de amortización a 31 de diciembre de 2019 y 2018 emitidas por Bankia, con independencia de que se encuentren contabilizadas o no en el pasivo del Grupo (en este último caso, por el hecho de que no se hayan colocado a terceros o porque hayan sido recompradas por Bankia) negociables y no negociables, atendiendo a su plazo de vencimiento residual y distinguiendo, para aquellas contabilizadas por el Grupo como valores representativos de deuda, entre las emitidas mediante oferta pública y sin ella, junto

con los valores nominales agregados de las participaciones hipotecarias y de los certificados de transmisión hipotecaria emitidos por Bankia y vigentes a 31 de diciembre de 2019 y 2018.

(en miles de euros)

TÍTULOS HIPOTECARIOS	Valor nominal	Vencimiento residual medio (meses) (a)	Valor nominal	Vencimiento residual medio (meses) (a)
	31/12/2019		31/12/2018	
<b>Bonos hipotecarios emitidos (b)</b>	-		-	
De los cuales: reconocidos en el pasivo	-		-	
<b>Cédulas hipotecarias emitidas (b)</b>	<b>23.905.525</b>		<b>27.683.354</b>	
De las cuales: reconocidas en el pasivo	15.958.425		18.087.604	
<b>Valores representativos de deuda. Emitidos mediante oferta pública (c)</b>	<b>10.035.500</b>		<b>12.035.500</b>	
Vencimiento residual hasta un año	-		2.000.000	
Vencimiento residual mayor de un año y hasta dos años	1.000.000		-	
Vencimiento residual mayor de dos y hasta tres años	2.750.000		1.000.000	
Vencimiento residual mayor de tres y hasta cinco años	1.000.000		3.750.000	
Vencimiento residual mayor de cinco y hasta diez años	3.285.500		3.285.500	
Vencimiento residual mayor de diez años	2.000.000		2.000.000	
<b>Valores representativos de deuda. Resto de emisiones (c)</b>	<b>8.635.000</b>		<b>9.400.000</b>	
Vencimiento residual hasta un año	-		1.400.000	
Vencimiento residual mayor de un año y hasta dos años	-		-	
Vencimiento residual mayor de dos y hasta tres años	-		-	
Vencimiento residual mayor de tres y hasta cinco años	2.500.000		2.500.000	
Vencimiento residual mayor de cinco y hasta diez años	6.135.000		5.500.000	
Vencimiento residual mayor de diez años	-		-	
<b>Depósitos (d)</b>	<b>5.235.025</b>		<b>6.247.854</b>	
Vencimiento residual hasta un año	417.917		1.012.829	
Vencimiento residual mayor de un año y hasta dos años	1.025.000		417.917	
Vencimiento residual mayor de dos y hasta tres años	585.185		1.025.000	
Vencimiento residual mayor de tres y hasta cinco años	325.000		910.185	
Vencimiento residual mayor de cinco y hasta diez años	2.006.923		2.006.923	
Vencimiento residual mayor de diez años	875.000		875.000	
<b>Participaciones hipotecarias emitidas (e)</b>	<b>330.046</b>	<b>145</b>	<b>439.357</b>	<b>150</b>
Emitidas mediante oferta pública	311.467	147	430.005	150
Resto de emisiones	18.579	118	9.352	136
<b>Certificados de transmisión de hipoteca emitidos (e)</b>	<b>8.882.955</b>	<b>219</b>	<b>9.707.889</b>	<b>228</b>
Emitidos mediante oferta pública	29.143	121	33.578	129
Resto de emisiones	8.853.812	219	9.674.311	229

- (a) Vencimiento residual medio ponderado por importes, expresado en meses redondeados con la equidistancia al alza.  
 (b) Los bonos hipotecarios y las cédulas hipotecarias incluyen todos los instrumentos emitidos por la entidad pendientes de amortización, con independencia de que no figuren reconocidos en el pasivo (porque no se hayan colocado a terceros o hayan sido recomprados).  
 (c) Estas cédulas se encuentran contabilizadas formando parte de la rúbrica "Pasivos financieros a coste amortizado - Valores representativos de deuda emitidos" de los balances de situación a 31 de diciembre de 2019 y 2018 adjuntos (véase Nota 19).  
 (d) Estas cédulas se encuentran contabilizadas formando parte de las rúbricas "Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de entidades de crédito" y "Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de la clientela" de los balances de situación al 31 de diciembre de 2019 y 2018 adjuntos (véase Nota 19).  
 (e) Importe de las participaciones hipotecarias y de los certificados de transmisión de hipoteca emitidos correspondientes exclusivamente a los préstamos hipotecarios reconocidos en el activo (mantenidos en el balance).

El valor nominal, a 31 de diciembre de 2019 y 2018, de los importes disponibles (importes comprometidos no dispuestos) de la totalidad de los préstamos y créditos hipotecarios, distinguiendo aquellos potencialmente elegibles y los que no lo son, se presentan en la tabla siguiente:

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Saldos disponibles (valor nominal) (2)	
	31/12/2019	31/12/2018
<b>Total préstamos hipotecarios que respaldan la emisión de cédulas hipotecarias (1)</b>	<b>1.292.621</b>	<b>801.290</b>
<b>De los que:</b>		
Potencialmente elegibles (3)	66.859	75.085
No elegibles	1.225.762	726.205

(1) A 31 de diciembre de 2019 y 2018 Bankia no tiene emitidos bonos hipotecarios.

(2) Importes comprometidos (límite) menos importes dispuestos de todos los préstamos con garantía hipotecaria, cualquiera que sea su porcentaje de riesgo total sobre el importe de la última tasación ("Loan to value") no transferidos a terceros ni afectos a financiaciones recibidas. Incluye también los saldos que sólo se entregan a los promotores cuando se venden las viviendas.

(3) Préstamos potencialmente elegibles para la emisión de cédulas hipotecarias según el artículo 3 del Real Decreto 716/2009.

En relación a las operaciones activas, en la tabla siguiente se presenta el detalle a 31 de diciembre de 2019 y 2018, del valor nominal de los préstamos y créditos hipotecarios que respaldan la emisión de cédulas hipotecarias emitidas por Bankia (tal y como se ha indicado anteriormente, Bankia no tiene emitidos a estas fechas bonos hipotecarios), indicando la totalidad de los préstamos y créditos que resultan elegibles sin considerar los límites establecidos en el artículo 12 del Real Decreto 716/2009, de 24 de abril y aquellos que resultan elegibles que, a tenor de los criterios fijados en el mencionado artículo 12 del citado Real Decreto 716/2009 son computables para la emisión de títulos hipotecarios.

Este importe se presenta, tal y como requiere la normativa aplicable, como la diferencia entre el valor nominal de la totalidad de la cartera de préstamos y créditos garantizados por hipotecas inscritas en favor de Bankia y pendientes de cobro (incluidos, en su caso, los adquiridos mediante participaciones hipotecarias y certificados de transmisión hipotecaria), aunque se hayan dado de baja del balance de situación, cualquiera que sea el porcentaje que represente el riesgo sobre el importe de la última tasación disponible a efectos del mercado hipotecario, menos los préstamos y créditos hipotecarios transferidos a través de participaciones hipotecarias o certificados de transmisión de hipoteca, con independencia de si se han dado o no de baja del

activo, y los afectos en garantía de financiaciones recibidas (para los préstamos y créditos hipotecarios transferidos, también se indica el importe contabilizado en el activo del balance de situación):

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Valor nominal	
	31/12/2019	31/12/2018
<b>Total préstamos (a)</b>	<b>77.027.730</b>	<b>81.620.240</b>
<b>Participaciones hipotecarias emitidas (b)</b>	<b>330.046</b>	<b>500.996</b>
<i>De las cuales: préstamos reconocidos en el activo (c)</i>	<i>330.046</i>	<i>439.357</i>
<b>Certificados de transmisión de hipoteca emitidos</b>	<b>10.342.905</b>	<b>9.843.602</b>
<i>De los cuales: préstamos reconocidos en el activo (c)</i>	<i>8.882.955</i>	<i>9.707.889</i>
<b>Préstamos hipotecarios afectos en garantía de financiaciones recibidas</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Préstamos que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias (d)</b>	<b>66.354.779</b>	<b>71.275.642</b>
Préstamos no elegibles (e)	12.767.505	15.878.578
Cumplen los requisitos para ser elegibles, excepto el límite del artículo 5.1 del RD 716/2009	6.686.745	7.978.562
Resto de préstamos no elegibles	6.080.760	7.900.016
Préstamos elegibles (f)	53.587.274	55.397.064
Préstamos que cubren emisiones de bonos hipotecarios	-	-
Préstamos aptos para cobertura de las emisiones de cédulas hipotecarias	53.587.274	55.397.064
Importes no computables (g)	113.813	134.575
Importes computables	53.473.461	55.262.489
(a) Principal dispuesto pendiente de cobro de los préstamos garantizados por hipotecas a favor de la entidad (incluidos los adquiridos mediante participaciones hipotecarias y certificados de transmisión de hipoteca), aunque se hayan dado de baja del balance, cualquiera que sea el porcentaje que represente dicho importe sobre el importe de la última tasación (loan to value).		
(b) Principal dispuesto de los préstamos transferidos en participaciones hipotecarias o certificados de transmisión de hipoteca, aunque se hayan dado de baja del balance.		
(c) Principal dispuesto de los préstamos transferidos que no se han dado de baja del balance.		
(d) Total préstamos menos la suma de las participaciones hipotecarias emitidas, los certificados de transmisión de hipoteca emitidos y los préstamos hipotecarios afectos en garantía de financiaciones recibidas.		
(e) Préstamos con garantía hipotecaria no transferidos a terceros ni afectos a financiaciones recibidas que no cumplen los requisitos del artículo 3 del Real Decreto 716/2009 para ser elegibles para la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias.		
(f) Préstamos elegibles para la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias según el artículo 3 del Real Decreto 716/2009, sin deducir los límites a su cómputo que establece el artículo 12 del citado real decreto.		
(g) Importe de los préstamos elegibles que, a tenor de los criterios fijados en el artículo 12 del Real Decreto 716/2009, no son computables para dar cobertura a la emisión de bonos hipotecarios y de cédulas hipotecarias.		

A continuación, se presenta la conciliación entre los préstamos computables y las cédulas hipotecarias emitidas, aportando además los datos de capacidad de emisión y porcentaje de sobrecolateralización:

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Valor nominal	
	31/12/2019	31/12/2018
Préstamos y créditos hipotecarios elegibles que, a tenor de los criterios fijados en el artículo 12 del RD 716/2009, son computables para dar cobertura a la emisión de títulos hipotecarios	53.473.461	55.262.489
Límite de emisiones = 80% de los préstamos y créditos hipotecarios que sean computables	42.778.769	44.209.991
Cédulas hipotecarias emitidas	23.905.525	27.683.354
Capacidad de emisión de cédulas hipotecarias <sup>(1)</sup> (Nota 3.2)	18.873.244	16.526.637
<i>Promemoria:</i>		
Porcentaje de sobrecolateralización de la cartera	278%	257%
Porcentaje de sobrecolateralización de la cartera elegible computable	224%	200%

<sup>(1)</sup> A 31 de diciembre de 2019, existen cédulas hipotecarias por 7.947.100 miles de euros retenidas en el balance de situación consolidado por lo que la capacidad de emisión sería de 26.820.344 miles de euros (9.595.750 miles de euros a 31 de diciembre de 2018 con una capacidad de emisión de 26.122.387 miles de euros).

A continuación se presenta el valor nominal de los préstamos y créditos que respaldan la emisión de cédulas hipotecarias por parte de Bankia y el de aquellos préstamos y créditos que resultan elegibles sin considerar los límites a su cómputo que establece el artículo 12 del Real Decreto 716/2009, a 31 de diciembre de 2019 y 2018, desglosados atendiendo a (i) si han sido originados por Bankia, si son derivados de subrogaciones de acreedor y los restantes; (ii) si están denominados en euros o en otras divisas; (iii) si están en situación de normalidad en el pago y los restantes; (iv) según su vencimiento medio residual; (v) si son a tipo fijo, variable o mixto; (vi) si se trata de operaciones destinadas a personas jurídicas y físicas que las dediquen a su actividad empresarial (con desglose de la parte vinculada a promoción inmobiliaria) y las operaciones destinadas a hogares; (vii) si la garantía consiste en activos/edificios terminados (distinguiendo los de uso residencial, comercial y restantes), activos/edificios

en construcción (con idéntico desglose al de los edificios terminados) o terrenos (diferenciando entre urbanizados y otros), con indicación de las operaciones que cuenten con garantía de viviendas de protección oficial, incluso en proyecto:

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Préstamos que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias (a)		De los cuales: préstamos elegibles (b)	
	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2018
<b>TOTAL</b>	<b>66.354.779</b>	<b>71.275.642</b>	<b>53.587.274</b>	<b>55.397.064</b>
<b>ORIGEN DE LAS OPERACIONES</b>	<b>66.354.779</b>	<b>71.275.642</b>	<b>53.587.274</b>	<b>55.397.064</b>
Originadas por la entidad	65.924.173	70.610.703	53.164.603	54.766.906
Subrogadas de otras entidades	430.606	664.939	422.671	630.158
Resto	-	-	-	-
<b>MONEDA</b>	<b>66.354.779</b>	<b>71.275.642</b>	<b>53.587.274</b>	<b>55.397.064</b>
Euro	66.209.707	71.131.611	53.472.955	55.320.114
Resto de monedas	145.072	144.031	114.319	76.950
<b>SITUACIÓN EN EL PAGO</b>	<b>66.354.779</b>	<b>71.275.642</b>	<b>53.587.274</b>	<b>55.397.064</b>
Normalidad en el pago	62.645.748	64.974.214	52.856.551	54.528.909
Otras situaciones	3.709.031	6.301.428	730.723	868.155
<b>VENCIMIENTO MEDIO RESIDUAL</b>	<b>66.354.779</b>	<b>71.275.642</b>	<b>53.587.274</b>	<b>55.397.064</b>
Hasta diez años	11.191.162	11.774.482	9.316.312	9.475.651
Más de diez años y hasta veinte años	26.267.433	27.931.806	23.471.889	24.171.928
Más de veinte años y hasta treinta años	20.770.047	20.685.575	17.777.422	17.167.260
Más de treinta años	8.126.137	10.883.779	3.021.651	4.582.225
<b>TIPOS DE INTERÉS</b>	<b>66.354.779</b>	<b>71.275.642</b>	<b>53.587.274</b>	<b>55.397.064</b>
Tipo de interés fijo	5.723.525	4.548.921	4.884.817	3.835.250
Tipo de interés variable	54.006.824	60.459.333	43.194.646	46.799.826
Tipo de interés mixto	6.624.430	6.267.388	5.507.811	4.761.988
<b>TITULARES</b>	<b>66.354.779</b>	<b>71.275.642</b>	<b>53.587.274</b>	<b>55.397.064</b>
Personas jurídicas y empresarios individuales (actividades empresariales)	8.081.727	9.361.442	4.694.622	5.186.908
<i>De los cuales: construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i>	732.463	680.928	239.404	258.661
Resto de hogares	58.273.052	61.914.200	48.892.652	50.210.156
<b>TIPO DE GARANTÍA</b>	<b>66.354.779</b>	<b>71.275.642</b>	<b>53.587.274</b>	<b>55.397.064</b>
Activos/edificios terminados	64.840.580	69.752.202	53.145.627	54.891.326
Viviendas	58.832.399	63.005.419	49.273.933	50.762.529
<i>De las cuales: viviendas de protección oficial</i>	2.270.496	2.364.210	1.935.044	1.952.266
Oficinas y locales comerciales	2.433.144	2.786.781	1.670.182	1.850.632
Restantes edificios y construcciones	3.575.037	3.960.002	2.201.512	2.278.165
Activos/edificios en construcción	409.717	256.311	75.023	66.152
Viviendas	273.761	139.853	29.937	36.932
<i>De las cuales: viviendas de protección oficial</i>	15.039	5.966	98	593
Oficinas y locales comerciales	34.433	25.604	10.971	11.724
Restantes edificios y construcciones	101.523	90.854	34.115	17.496
Terrenos	1.104.482	1.267.129	366.624	439.586
Suelo urbano consolidado	237.660	446.864	61.470	66.135
Resto de terrenos	866.822	820.265	305.154	373.451

- (a) Principal dispuesto pendiente de cobro de los préstamos con garantía hipotecaria, cualquiera que sea el porcentaje que represente dicho importe sobre el importe de la última tasación (loan to value) no transferidas a terceros ni afectos en garantía de financiaciones recibidas.
- (b) Préstamos elegibles para la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias según el artículo 3 del Real Decreto 716/2009, sin deducir los límites a su cómputo que establece el artículo 12 del citado real decreto.

El valor nominal de los préstamos y créditos hipotecarios elegibles a 31 de diciembre de 2019 y de 2018, desglosado en función de los porcentajes que alcanza la relación entre el importe de las operaciones y los valores de tasación correspondientes a la última tasación disponible a efectos del mercado hipotecario de los bienes hipotecados ("loan to value" en su terminología inglesa), se muestra en la siguiente tabla:

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Principal dispuesto sobre el importe de la última tasación disponible ("Loan to value")				Total
	Inferior o igual al 40%	Superior al 40% e inferior o igual al 60%	Superior al 60% e inferior o igual al 80%	Superior al 80%	
<b>Préstamos elegibles para la emisión de bonos y cédulas hipotecarias (a)</b>					<b>53.587.274</b>
Sobre vivienda	15.907.795	20.391.030	13.005.045	-	49.303.870
Sobre resto de bienes	2.589.144	1.694.260			4.283.404

- (a) Préstamos elegibles para la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias según el artículo 3 del Real Decreto 716/2009, sin deducir los límites a su cómputo que establece el artículo 12 del citado real decreto.

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Principal dispuesto sobre el importe de la última tasación disponible ("Loan to value")				Total
	Inferior o igual al 40%	Superior al 40% e inferior o igual al 60%	Superior al 60% e inferior o igual al 80%	Superior al 80%	
<b>Préstamos elegibles para la emisión de bonos y cédulas hipotecarias (a)</b>					<b>55.397.064</b>
Sobre vivienda	15.839.206	20.890.927	14.069.327	-	50.799.460
Sobre resto de bienes	2.742.579	1.855.025			4.597.604

(a) Préstamos elegibles para la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias según el artículo 3 del Real Decreto 716/2009, sin deducir los límites a su cómputo que establece el artículo 12 del citado real decreto.

Los movimientos de los valores nominales de los préstamos hipotecarios que respaldan la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias son los que se detallan a continuación:

(en miles de euros)

MOVIMIENTOS	Préstamos elegibles (a)	Préstamos no elegibles (b)	Préstamos elegibles (a)	Préstamos no elegibles (b)
	31/12/2019	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2018
<b>Saldo de apertura</b>	<b>55.397.064</b>	<b>15.878.578</b>	<b>57.683.131</b>	<b>17.201.071</b>
<b>Bajas en el periodo</b>	<b>(6.511.022)</b>	<b>(4.793.427)</b>	<b>(8.050.053)</b>	<b>(4.272.389)</b>
Principal vencido cobrado en efectivo	(116.477)	(133.718)	(61.157)	(57.529)
Cancelaciones anticipadas	(1.333.517)	(702.418)	(678.478)	(549.151)
Subrogaciones por otras entidades	-	-	-	-
Resto de bajas	(5.061.028)	(3.957.291)	(7.310.418)	(3.665.709)
<b>Altas en el periodo</b>	<b>4.701.232</b>	<b>1.682.354</b>	<b>5.763.986</b>	<b>2.949.896</b>
Originadas por la entidad	4.668.503	1.679.759	5.712.464	2.931.118
Subrogaciones de otras entidades	32.729	2.595	28.484	2.401
Resto de altas	-	-	23.038	16.377
Altas por combinación de negocios				
<b>Saldo de cierre</b>	<b>53.587.274</b>	<b>12.767.505</b>	<b>55.397.064</b>	<b>15.878.578</b>

(a) Préstamos elegibles para la emisión de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias según el artículo 3 del Real Decreto 716/2009, sin deducir los límites a su cómputo que establece el artículo 12 del citado real decreto.

(b) Préstamos con garantía hipotecaria no transferidos a terceros ni afectos a financiaci3nes recibidas que no cumplen los requisitos del artículo 3 del Real Decreto 716/2009 para ser elegibles para la emisi3n de bonos hipotecarios y cédulas hipotecarias.

A 31 de diciembre de 2019 y 2018 no existen activos de sustituci3n que respalden las emisiones de cédulas del Grupo.

## Anexo IX - Riesgos con el sector promotor e inmobiliario en España

## 1. Información sobre exposición a los sectores de promoción inmobiliaria y construcción

El cuadro siguiente muestra los datos acumulados de la financiación concedida por el Grupo a 31 de diciembre de 2019 y 2018 destinada a la financiación de actividades de construcción y promoción inmobiliaria y sus correspondientes coberturas por riesgo de crédito realizada a dicha fecha (a):

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)			
CONCEPTOS	Importe en libros bruto (b)	Exceso de la exposición bruta sobre el importe máximo recuperable de las garantías reales eficaces (c)	Deterioro de valor acumulado (d)
Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (negocios en España) (e)	727.316	178.023	(103.590)
<i>Del que: Dudoso</i>	<i>173.140</i>	<i>96.496</i>	<i>(95.425)</i>
<i>Pro-memoria:</i>			
Activos fallidos (f)	350.300		
<i>Pro-memoria (Datos del grupo consolidado):</i>			
(en miles de euros)			
Conceptos	Importe		
Préstamos a la clientela, excluidas Administraciones Públicas (negocios en España) (importe en libros) (g)	111.657.346		
Total activo consolidado (negocios totales) (importe en libros)	208.468.273		
Deterioro de valor y provisiones para exposiciones no dudosas (negocios totales) (h)	(726.458)		

(a) La clasificación de las financiaciones en este cuadro se realizan de acuerdo con la finalidad de los créditos, y no con la CNAE del deudor. Ello implica que, si el deudor se trata de una empresa inmobiliaria, pero dedica la financiación concedida a una finalidad diferente de la construcción o promoción inmobiliaria, no se incluyen en este cuadro. Y si el deudor es una empresa cuya actividad principal no es la de construcción o promoción inmobiliaria pero el crédito se destina a la financiación de inmuebles destinados a la promoción inmobiliaria, se incluye en este cuadro.

(b) Importe antes de deducir, en su caso, las correcciones de valor por deterioro de activos.

(c) Este importe se calcula conforme a lo dispuesto en la norma 64.16.k) de la Circular 4/2017.

(d) Importe dotado por la entidad para la cobertura de estas operaciones.

(e) Incluye todas las financiaciones, en forma de préstamos, con o sin garantía hipotecaria, y de valores representativos de deuda, destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria, correspondientes a la actividad en España (negocios en España).

(f) Importe bruto de las financiaciones a la construcción y promoción inmobiliaria registrado por el Grupo (negocios en España) dado de baja del activo por haber sido calificado como fallido.

(g) Importe registrado en el activo del balance de situación después de deducir, en su caso, los importes constituidos para su cobertura.

(h) Es el importe total de las correcciones de valor y provisiones que tengan la naturaleza de cobertura por riesgo de crédito constituida para los riesgos calificados como no dudosos conforme a lo señalado en el Anejo IX de la Circular 4/2017, correspondiente a su actividad total (negocios totales).

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Importe en libros bruto (b)	Exceso de la exposición bruta sobre el importe máximo recuperable de las garantías reales eficaces (c)	Deterioro de valor acumulado (d)
Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (negocios en España) (e)	748.964	243.138	(158.326)
<i>Del que: Dudoso</i>	<i>300.970</i>	<i>164.632</i>	<i>(145.404)</i>

Pro-memoria:

Activos fallidos (f)	333.794
----------------------	---------

Pro-memoria (Datos del grupo consolidado):  
(en miles de euros)

Conceptos	Importe
Préstamos a la clientela, excluidas Administraciones Públicas (negocios en España) (importe en libros) (g)	112.322.538
Total activo consolidado (negocios totales) (importe en libros)	205.222.870
Deterioro de valor y provisiones para exposiciones no dudosas (negocios totales) (h)	(931.654)

- (a) La clasificación de las financiaciones en este cuadro se realizan de acuerdo con la finalidad de los créditos, y no con la CNAE del deudor. Ello implica que, si el deudor se trata de una empresa inmobiliaria, pero dedica la financiación concedida a una finalidad diferente de la construcción o promoción inmobiliaria, no se incluyen en este cuadro. Y si el deudor es una empresa cuya actividad principal no es la de construcción o promoción inmobiliaria pero el crédito se destina a la financiación de inmuebles destinados a la promoción inmobiliaria, se incluye en este cuadro.
- (b) Importe antes de deducir, en su caso, las correcciones de valor por deterioro de activos.
- (c) Este importe se calcula conforme a lo dispuesto en la norma 64.16.k) de la Circular 4/2017.
- (d) Importe dotado por la entidad para la cobertura de estas operaciones.
- (e) Incluye todas las financiaciones, en forma de préstamos, con o sin garantía hipotecaria, y de valores representativos de deuda, destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria, correspondientes a la actividad en España (negocios en España).
- (f) Importe bruto de las financiaciones a la construcción y promoción inmobiliaria registrado por el Grupo (negocios en España) dado de baja del activo por haber sido calificado como fallido.
- (g) Importe registrado en el activo del balance de situación después de deducir, en su caso, los importes constituidos para su cobertura.
- (h) Es el importe total de las correcciones de valor y provisiones que tengan la naturaleza de cobertura por riesgo de crédito constituida para los riesgos calificados como no dudosos conforme a lo señalado en el Anejo IX de la Circular 4/2017, correspondiente a su actividad total (negocios totales).

Por su parte, en el cuadro siguiente se presenta el desglose de la financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria al 31 de diciembre de 2019 y 2018 correspondiente a operaciones registradas por entidades de crédito del Grupo:

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (Importe en libros bruto) (a)	
	31/12/2019	31/12/2018
1. Sin garantía inmobiliaria	41.876	59.106
2. Con garantía inmobiliaria (b)	685.440	689.858
2.1. Edificios y otras construcciones terminados (c)	379.580	441.861
2.1.1. Vivienda	219.755	231.948
2.1.2. Resto	159.825	209.913
2.2. Edificios y otras construcciones en construcción (c)	198.952	101.285
2.2.1. Vivienda	173.376	71.607
2.2.2. Resto	25.576	29.678
2.3. Suelo	106.908	146.712
2.3.1. Suelo urbano consolidado	77.628	107.045
2.3.2. Resto de suelo	29.280	39.667
<b>Total</b>	<b>727.316</b>	<b>748.964</b>

- (a) Importe antes de deducir, en su caso, el deterioro del valor acumulado.
- (b) Incluye todas las operaciones con garantía inmobiliaria, cualquiera que sea la forma en la que se instrumente la garantía, con independencia del porcentaje que suponga el importe de la operación sobre el importe de la última tasación disponible.
- (c) Si en un edificio concurren tanto finalidades residenciales (vivienda) como otras finalidades, la financiación se incluye en la categoría de la finalidad predominante.

## 2. Crédito a los hogares para adquisición de vivienda. Operaciones registradas por entidades de crédito (negocios en España)

A continuación, se presenta el detalle del importe al 31 de diciembre de 2019 y 2018 de las operaciones de financiación para la adquisición de viviendas realizadas por el Grupo (negocios en España) (a):

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Importe en libros bruto (b)		Importe en libros bruto (b)	
	31/12/2019	Del que: Dudoso	31/12/2018	Del que: Dudoso
Crédito para adquisición de vivienda	62.359.686	2.044.531	66.472.123	3.517.740
Sin hipoteca inmobiliaria	519.337	9.408	556.937	7.293
Con hipoteca inmobiliaria (c)	61.840.349	2.035.123	65.915.186	3.510.447

- (a) Préstamos, con o sin garantía de hipoteca inmobiliaria, a los hogares para adquisición de vivienda correspondientes a negocios en España.
- (b) Importes antes de deducir, en su caso, el deterioro de valor acumulado
- (c) Incluye todas las operaciones con garantía hipotecaria, con independencia del porcentaje que suponga su importe sobre el importe de la última tasación disponible.

Por su parte, a continuación, se presenta el desglose del crédito con garantía hipotecaria a los hogares para adquisición de vivienda al 31 de diciembre de 2019 y 2018 con garantía hipotecaria, según el porcentaje que supone el riesgo total sobre el importe de la última tasación disponible (LTV), de aquellas operaciones registradas por entidades de crédito integradas en el Grupo (negocios en España):

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)						
CONCEPTOS	Rangos de LTV (a)					Total
	Inferior o igual al 40%	Superior al 40% e inferior o igual al 60%	Superior al 60% e inferior o igual al 80%	Superior al 80% e inferior o igual al 100%	Superior al 100%	
Importe bruto (b)	15.561.386	22.210.415	17.464.604	3.338.254	3.265.690	61.840.349
Del que: dudosos (b)	143.307	204.084	273.533	311.556	1.102.643	2.035.123

(a) El loan to value es la ratio que resulta de dividir el importe en libros bruto de la operación a la fecha de la información sobre el importe de la última tasación disponible.

(b) Importe antes de deducir, en su caso, el deterioro de valor acumulado.

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)						
CONCEPTOS	Rangos de LTV (a)					Total
	Inferior o igual al 40%	Superior al 40% e inferior o igual al 60%	Superior al 60% e inferior o igual al 80%	Superior al 80% e inferior o igual al 100%	Superior al 100%	
Importe bruto (b)	15.392.491	22.604.292	19.158.863	4.170.774	4.588.766	65.915.186
Del que: dudosos (b)	144.244	212.812	370.268	478.372	2.304.751	3.510.447

(a) El loan to value es la ratio que resulta de dividir el importe en libros bruto de la operación a la fecha de la información sobre el importe de la última tasación disponible.

(b) Importe antes de deducir, en su caso, el deterioro de valor acumulado.

### 3. Información sobre activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas (negocios en España)

El Grupo cuenta con una metodología interna para la estimación de los descuentos sobre el valor de referencia y los costes de venta de los activos no corrientes en venta inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas (en adelante, “activos adjudicados” o “adjudicados”) (véase Nota 2.20).

El Grupo, con el objetivo de eficientar la gestión de los activos adjudicados y su comercialización, ha encargado a un tercero especializado, Haya Real Estate, la tarea de gestionar, administrar y comercializar sus activos adjudicados, bajo la supervisión de la Dirección de Gestión Inmobiliaria.

El proceso de reorganización del negocio de gestión de activos improductivos tras la fusión con BMN con el fin de incrementar las eficiencias y acelerar la reducción de estos activos del balance de situación consolidado del Grupo.

Como hitos extraordinarios, durante el ejercicio 2019 se ha materializado el cierre de la operación de venta de determinados activos acordada en diciembre de 2018, y que, junto con otras ventas realizadas en el periodo así como con la acordada pendiente de cierre y cuyos activos a 31 de diciembre de 2019 se han considerado como un grupo de disposición, han permitido reducir notablemente el volumen de la cartera de activos inmobiliarios adjudicados del Grupo, que ha pasado de un saldo de 1.708 millones de euros a 31 de diciembre de 2018, a 1.264 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (véase Nota 18.5).

Adicionalmente se ha continuado con la culminación de diferentes proyectos, así como la constitución de otros nuevos, en aras de seguir perfeccionando la cartera de inmuebles, profundizando aún más en su conocimiento, mejorando la información disponible, favoreciendo el incremento de las ventas, con el objeto de continuar reduciendo el stock de activos adjudicados

En relación con la gestión y control recurrente de los activos, para mantenerlos en condiciones óptimas para su venta y asegurar el control de los gastos que generan, se realiza tanto el seguimiento técnico como el control y gestión de la facturación y de los gastos de mantenimiento derivados de su permanencia en balance. Además, se contempla la administración de los contratos de alquiler sobre activos de la cartera y la gestión de las situaciones ocupacionales sobre los activos.

Además, se efectúan las actividades derivadas de la comercialización: atención al cliente, revisión de los activos publicados y gestión de las ofertas, a través de los distintos canales de venta: red de oficinas, mediadores, web, eventos y ferias, etc.

Las políticas generales para la gestión de activos adjudicados del Grupo se resumen en:

- El volumen de activos adjudicados, con independencia de su titularidad (dentro del balance de las entidades, sociedades constituidas a tal efecto, vehículos, etc.) hace necesario abordar desde un primer momento las medidas necesarias para su gestión, con el objetivo combinado de desinvertir el mayor volumen de activos adjudicados, con el menor impacto posible en la cuenta de resultados.
- La puesta en valor de los activos adjudicados está orientada en primer lugar a la venta y, en segundo lugar, a su alquiler con el objetivo de su puesta en rentabilidad, así como para atender situaciones concretas vinculadas al Fondo Social de la Vivienda y/o alquileres especiales. En el caso de los activos singulares (edificios singulares, oficinas, locales comerciales, naves industriales y suelos) la política general es la venta.

- Política de transparencia en todas las transacciones que garantice la oferta pública del activo.
- Políticas de fijación de precios de los activos y facultades delegadas. Venta según Sistema de Facultades vigente en cada momento.
- Política general de no exclusividad en la mediación para venta de activos.
- Valoración de ofertas de venta para activos en cualquier situación.
- La comercialización se realizará por todos los canales establecidos: oficinas de la red, web, Subastas, Córneres, Mediadores, ferias y eventos, etc.

Los principios y las políticas de precios para la cartera de activos inmobiliarios se resumen en:

- Transparencia: todos los activos disponibles para la venta se publican en el portal [www.haya.es](http://www.haya.es) con sus precios de referencia.
- Referencias para la fijación de precios: tomarán como referencias los precios de los testigos comparables, el valor de tasación de cada activo, los informes de los mediadores y cualquier otra referencia que contribuya a determinar el valor de mercado del activo.
- Adecuación a las variaciones del mercado de vivienda: revisión y adecuación dinámica de los precios en función de la evolución del mercado inmobiliario. Periódicamente se revisarán los precios actualizando tasaciones y observando la normativa al efecto, así como la evolución de los índices oficiales del mercado de la vivienda.
- Eventos especiales: en ferias u otro tipo de exposiciones temporales, se podrán publicar precios más atractivos sólo para ese periodo.
- Alquileres: los activos inmobiliarios se alquilarán con una renta aprobada por el Comité preceptivo que contemplará siempre una rentabilidad mínima en función del valor del activo a alquilar.

A continuación, se presenta el detalle de los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas (negocios en España) consolidado al 31 de diciembre de 2019 y 2018 atendiendo a su naturaleza (a):

31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)

	Valor contable bruto (b)	Correcciones de valor por deterioro de activos	Del que: Correcciones de valor por deterioro de activos desde el momento de la adjudicación	Valor contable neto
1. Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria (c)	516.120	(301.015)	(121.821)	215.065
1.1. Edificios y otras construcciones terminados	238.459	(118.678)	(39.343)	119.781
1.1.1. Viviendas	182.714	(92.358)	(30.969)	90.356
1.1.2. Resto	55.745	(26.320)	(8.374)	29.425
1.2. Edificios y otras construcciones en construcción	33.066	(20.007)	(9.052)	13.019
1.2.1. Viviendas	32.312	(19.510)	(8.514)	12.802
1.2.2. Resto	754	(497)	(538)	217
1.3. Terrenos	244.595	(162.330)	(73.426)	82.265
1.3.1. Suelo urbano consolidado	150.610	(99.216)	(42.067)	51.394
1.3.2. Resto de terrenos	93.985	(63.114)	(31.359)	30.871
2. Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	2.466.678	(1.374.764)	(499.006)	1.091.914
3. Resto de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas (d)	985.271	(440.720)	(127.778)	544.551
4. Instrumentos de capital adjudicados o recibidos en pagos de deudas	-	-	-	-
5. Instrumentos de capital de entidades tenedoras de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas (e)	-	-	-	-
6. Financiación a entidades tenedoras de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas (e)	-	-	-	-

- (a) Se incluirán los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas procedentes de financiaciones concedidas relativas a negocios en España, así como las participaciones en el capital y financiaciones a entidades tenedoras de dichos activos.
- (b) Importe antes de deducir, en su caso, el deterioro de valor acumulado.
- (c) Se incluirán los activos inmobiliarios procedentes de financiaciones a la construcción y promoción inmobiliaria, con independencia del sector y actividad económica principal de la empresa o empresario individual que entregó el activo.
- (d) Se incluirán los activos inmobiliarios que no procedan de financiaciones a la construcción y promoción inmobiliaria ni de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda.
- (e) Se registrarán todas las participaciones en el capital y financiaciones a entidades tenedoras de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas.

31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)

CONCEPTOS	Valor contable bruto (b)	Correcciones de valor por deterioro de activos	Del que: Correcciones de valor por deterioro de activos desde el momento de la adjudicación	Valor contable neto
1. Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria (c)	1.051.089	(642.972)	(310.534)	408.117
1.1. Edificios y otras construcciones terminados	460.098	(247.568)	(106.112)	212.530
1.1.1. Viviendas	344.873	(182.454)	(85.440)	162.419
1.1.2. Resto	115.225	(65.114)	(20.672)	50.111
1.2. Edificios y otras construcciones en construcción	78.832	(50.192)	(24.360)	28.640
1.2.1. Viviendas	75.488	(48.760)	(23.631)	26.728
1.2.2. Resto	3.344	(1.432)	(729)	1.912
1.3. Terrenos	512.159	(345.212)	(180.062)	166.947
1.3.1. Suelo urbano consolidado	215.290	(148.933)	(59.563)	66.357
1.3.2. Resto de terrenos	296.869	(196.279)	(120.499)	100.590
2. Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	3.832.178	(2.232.769)	(986.956)	1.599.409
3. Resto de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas (d)	1.532.454	(739.592)	(232.657)	792.863
4. Instrumentos de capital adjudicados o recibidos en pagos de deudas	-	-	-	-
5. Instrumentos de capital de entidades tenedoras de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas (e)	-	-	-	-
6. Financiación a entidades tenedoras de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas (e)	-	-	-	-

- (a) Se incluirán los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas procedentes de financiaciones concedidas relativas a negocios en España, así como las participaciones en el capital y financiaciones a entidades tenedoras de dichos activos.
- (b) Importe antes de deducir, en su caso, el deterioro de valor acumulado.
- (c) Se incluirán los activos inmobiliarios procedentes de financiaciones a la construcción y promoción inmobiliaria, con independencia del sector y actividad económica principal de la empresa o empresario individual que entregó el activo.
- (d) Se incluirán los activos inmobiliarios que no procedan de financiaciones a la construcción y promoción inmobiliaria ni de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda.
- (e) Se registrarán todas las participaciones en el capital y financiaciones a entidades tenedoras de activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas.

En los cuadros anteriores se incluyen los saldos correspondientes a los activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deuda, con la excepción citada en la nota (a), que el Grupo mantiene clasificados, atendiendo a su finalidad última, (principalmente) en el capítulo "Activos no corrientes en venta", en el epígrafe "Activos tangibles – Inversiones inmobiliarias" y (en menor medida) en el epígrafe "Otros activos - Existencias" de los balances de situación a dichas fechas.

#### 4. Garantías financieras recibidas y concedidas en relación a la exposición inmobiliaria

A continuación, se presenta el detalle al 31 de diciembre 2019 y 2018 de los importes del valor de las garantías recibidas para asegurar el cobro, distinguiendo entre garantías reales y otras garantías, entendiéndose por valor de las garantías el importe máximo de la garantía que pueda considerarse excepto para los que garantizan los riesgos dudosos que será su valor razonable.

(en miles de euros)

CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Valor de las garantías reales	815.631	832.321
Valor de otras garantías	-	-
<b>Total</b>	<b>815.631</b>	<b>832.321</b>

El siguiente cuadro muestra las garantías concedidas al 31 de diciembre 2019 y 2018 en relación con la construcción y promoción inmobiliaria, esto es, el importe que debe de pagar el Grupo si se ejecutara la garantía concedida, y que, podría ser superior que el importe registrado en el pasivo del balance de situación consolidado.

(en miles de euros)

CONCEPTOS	31/12/2019	31/12/2018
Garantías financieras concedidas	12.115	6.921
Importe registrado en el pasivo del balance consolidado	-	32

## Anexo X - Operaciones de refinanciación y reestructuración y otros requerimientos de la Circular 4/2017 de Banco de España

### Operaciones de refinanciación y reestructuración

Como parte de su política de gestión del riesgo el Grupo ha realizado operaciones de renegociación de activos en las que se ha procedido a modificar las condiciones originalmente pactadas con los deudores en cuanto a plazos de vencimiento, tipos de interés, garantías aportadas, etc.

Los procesos de refinanciación y reestructuración de deuda tienen como finalidad adecuar la financiación a la capacidad actual del cliente para hacer frente a sus compromisos de pago, dotándolo de la suficiente estabilidad financiera que asegure la continuidad y funcionamiento del acreditado o su grupo. En este sentido es necesario aplicar una serie de medidas que se adapten al origen del problema, bien sea de naturaleza sistémica (el impacto es el mismo en todos los segmentos y acreditados) o específica (medidas individuales y estructurales para cada caso).

En este sentido, se diferencian tres agrupaciones de Clientes:

- Grandes empresas y aquellos acreditados que por su naturaleza requieran de un tratamiento especial (análisis concreto caso por caso).
- Pequeña y mediana empresa, microempresa y autónomos, que cuentan con productos de adecuación más estandarizados.
- Particulares.

De forma general, y aplicables del mismo modo a las distintas agrupaciones de Clientes indicadas, a continuación se señalan una serie de aspectos clave a considerar:

- Realización del diagnóstico de la situación del Cliente: cuando se detectan o se ponen de manifiesto las dificultades del Cliente para atender a sus obligaciones con la Entidad es fundamental realizar un análisis pormenorizado con la mayor documentación posible sobre la situación de este.
- No interrupción de la morosidad de las operaciones de refinanciación o reestructuración que no se encuentren al corriente de pagos, hasta que, transcurrido un periodo de cura, pueda verificarse la capacidad de pago y la voluntad del Cliente para hacer frente a sus obligaciones en el calendario previsto.
- Revisión de las decisiones adoptadas, una vez concedidas, con el objetivo de comprobar el adecuado funcionamiento y cumplimiento de las políticas de refinanciación y reestructuración con una periodicidad, al menos, anual.
- Limitación de readecuación de operaciones. Debe limitarse a aquellos Clientes cuya situación haya cambiado con respecto a la adecuación inicial, verificando la viabilidad de la operación en el medio y largo plazo con ingresos estables y duraderos.
- Posible adecuación de operaciones reclamadas judicialmente, para lo que se tendrá en cuenta la situación procesal de la demanda y las costas devengadas y siempre asegurando la viabilidad del repago a medio y largo plazo. No obstante, se podrán plantear otras posibilidades en función de las garantías e ingresos de los solicitantes.
- Calidad de datos: se requiere determinada documentación acreditativa actualizada de justificantes de ingresos, compromisos de pago y datos.
- Se valorará la experiencia mínima con el prestatario, la existencia de un historial de cumplimiento suficientemente extenso y la existencia de nuevas garantías.
- Se pueden realizar excepciones en la documentación mínima requerida para determinados colectivos o productos.

En lo que se refiere al tratamiento contable de las reestructuraciones y refinanciaciones, el Grupo sigue lo establecido en la Circular 4/2017 y que está alineada con las guías y recomendaciones de la EBA y el Banco Central Europeo. Para ello se establecen determinadas reglas para la clasificación en origen, así como los criterios generales que han de darse para que una exposición reestructurada o refinanciada pueda considerarse curada y, por tanto, pueda reclasificarse a un nivel de riesgo inferior.

Se presumirá que existe una reestructuración o refinanciación cuando:

- Una operación modificada estaba clasificada como Fase 3 – riesgo dudoso en el momento anterior a la modificación, o estaría clasificada como Fase 3 – riesgo dudoso sin dicha modificación.
- La modificación implica la baja parcial del balance de la deuda, por motivos tales como el registro de quitas o de importes fallidos.
- Simultáneamente a la concesión de financiación adicional por la Entidad, o en un momento próximo a tal concesión, el titular haya realizado pagos de principal e intereses de otra operación con la Entidad clasificada como Fase 3 – riesgo dudoso, o que estaría clasificada como Fase 3 – riesgo dudoso si no se concediera la financiación adicional.
- La Entidad apruebe el uso de cláusulas implícitas de reestructuración o refinanciación en relación con operaciones clasificadas como Fase 3 – riesgo dudoso, o que estarían clasificadas como tal si no se ejercieran esas cláusulas.
- La totalidad o parte de los pagos de la operación modificada hayan estado vencidos durante más de 30 días (sin clasificarse como Fase 3 – riesgo dudoso) al menos una vez en los tres meses anteriores a su modificación, o llevarían vencidos más de 30 días sin dicha modificación.

- Simultáneamente a la concesión de financiación adicional por la Entidad, o en un momento próximo a tal concesión, el titular haya realizado pagos de principal o de intereses de otra operación con la Entidad, la totalidad o parte de cuyos pagos hayan estado vencidos durante más de 30 días al menos una vez en los tres meses anteriores a su refinanciación.
- Cuando la Entidad apruebe el uso de cláusulas implícitas de reestructuración o refinanciación en relación con deudores que tengan importes a pagar vencidos durante 30 días o que llevarían vencidos 30 días si no se ejercieran esas cláusulas.

Los criterios para la clasificación de las operaciones refinanciadas, de refinanciación o reestructuradas son los siguientes:

- Para exposiciones no significativas (particulares, microempresas y empresas que no sean objeto de análisis individualizado) se clasificarán en función de las siguientes variables:

Esfuerzo	Carencia de capital			2º Refinanciación <sup>(2)</sup>
	<=24 meses		>24 meses	
	Quita <sup>(1)</sup> No	Quita <sup>(1)</sup> Si		
<= 50%	Vigilancia especial	Dudoso	Dudoso	Dudoso
> 50%	Dudoso	Dudoso	Dudoso	Dudoso

(1) Quitas que superen el % de cobertura de la solución alternativa recogida en el artículo 140 del Anejo IX de la Circular 4/2017.

(2) Se clasificará dudosa si la operación refinanciada es dudosa en el momento de la refinanciación o si la operación refinanciada se clasificó dudosa en el momento inicial, en caso contrario se clasificará según el resultado del análisis general aplicable a todas las refinanciaciones.

- Para los clientes que se analicen de forma individualizada la clasificación se realizará en función del resultado del análisis, atendiendo principalmente a la capacidad de pago del cliente y considerando también los periodos de carencia o los acuerdos sobre quitas y deuda sostenible.

Adicionalmente se han establecido criterios de cura para que las operaciones refinanciadas cambien su clasificación de riesgo, de acuerdo con el siguiente esquema.

- Las operaciones refinanciadas que se clasifiquen como Fase 3 – dudosas permanecerán en dicha categoría hasta que se verifiquen todos los criterios que, con carácter general, determinan la reclasificación de las operaciones fuera de la categoría de Fase 3 – riesgo dudoso, y los criterios específicos que se recogen a continuación:

a) Que se haya concluido, después de una revisión exhaustiva de la situación patrimonial y financiera del titular, que no es previsible que pueda tener dificultades financieras. En este sentido, al objeto de asegurar que no hay indicios que evidencien dificultades financieras, las operaciones deben cumplir las siguientes condiciones:

- No haber tenido impago en el último año de más de 30 días.
- Estar al corriente de pago.
- Que el cliente no tenga operaciones en dudoso o con impago de más de 90 días.
- No estar en litigio o concurso.

b) Que haya transcurrido un período mínimo de un año desde la fecha de refinanciación o reestructuración. En particular, que haya transcurrido al menos un año desde la última de las siguientes fechas

- Fecha de la refinanciación.
- Fin de la carencia.
- Fecha última entrada en Fase 3 – dudoso.

Durante el período de prueba descrito, una nueva refinanciación o reestructuración de las operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas, o la existencia de importes vencidos en dichas operaciones con una antigüedad superior a los 30 días, supondrá la reclasificación de estas operaciones a la categoría Fase 3 – riesgo dudoso por razones distintas de la morosidad, siempre estuvieran clasificadas en la categoría Fase 3 – riesgo dudoso antes del inicio del período de prueba. El periodo mínimo de un año establecido en este último punto comenzará a computarse desde la fecha de reclasificación de la operación a Fase 3 – dudoso.

Se clasificará en Fase 3 – riesgo dudoso si la operación refinanciada es dudosa en el momento de refinanciación o si la operación refinanciada se clasificó dudosa en el momento inicial, en caso contrario se clasificará según el resultado del análisis general aplicable a todas las refinanciaciones.

c) Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses, reduciendo el principal renegociado, desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación de aquella a las categorías de dudosos. En consecuencia, la operación no podrá presentar importes vencidos. Adicionalmente, será necesario:

- que el titular haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes, principal e intereses, que se hallasen vencidos a la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o
- cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular.

d) Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos en más de 90 días en la fecha de reclasificación a la categoría Fase 2 – riesgo normal en vigilancia especial de la operación de refinanciación, refinanciada o reestructurada.

- Las operaciones refinanciadas que se clasifiquen como Fase 2 – normal en vigilancia especial permanecerán en dicha categoría hasta que:

a) Que se haya concluido, después de una revisión exhaustiva de la situación patrimonial y financiera del titular, que no es previsible que pueda tener dificultades financieras.

En este sentido, al objeto de asegurar que no hay indicios que evidencien dificultades financieras, las operaciones deben cumplir las siguientes condiciones:

- No estar en niveles de seguimiento 1 o 2 (excluidos criterios colectivos).
- No estar clasificado como reincidencia estructural o alta (seis meses o más en la escalera de impagos en el último año con cuotas impagadas de siete días o más, excepto en el caso de que nunca hubiera superado los 30 días de impago, no considerándose reincidencia en dicho caso), en la cartera hipotecaria.
- No haber estado en la escalera de impago (de siete a 90 días de impago) en los tres últimos meses.
- No tener calificación por modelo de scoring comportamental A01 o A02.
- No tener una LTV actualizada superior al 100% cuando el sistema de amortización es cuota creciente o el porcentaje amortizado es menor del 5% (cartera hipotecaria).

b) Que haya transcurrido un plazo mínimo de dos años desde la fecha de formalización de la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría Fase 3 – riesgo dudoso. Por tanto, las fechas son las siguientes:

- Fecha de Formalización.
- Fecha fin de la carencia.
- Fecha última salida desde dudoso.

c) Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría Fase 3 – dudoso. Adicionalmente, será necesario:

- que el titular haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes (principal e intereses) que se hallasen vencidos en la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella. Esta información se tendrá en cuenta en los casos en los que esté disponible, pudiendo ser sustituido por un criterio experto basado en hechos objetivos, o
- cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular.

Por tanto, la existencia de cláusulas contractuales que dilaten el reembolso, como períodos de carencia para el principal, implicará que la operación permanezca identificada como Fase 2 – riesgo normal en vigilancia especial hasta que se cumplan los criterios descritos. Para personas físicas se entenderá demostrada la capacidad de pago mediante el pago sostenido de la operación objeto de cura, al igual que para operaciones de personas jurídicas por importe inferior o igual a 300.000 euros. Para operaciones de personas jurídicas por importes superiores a 300.000 euros se realizará un análisis experto por parte del gestor para determinar la capacidad de pago futura sostenida.

d) Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos más de treinta días al final del período de prueba.

Una vez que las operaciones cumplen con los criterios anteriores se clasifican como Fase 1 – riesgo normal, saliendo del ámbito de clasificación, cura y presentación recogidos en el presente anexo, independientemente de su seguimiento a efectos de gestión del riesgo de crédito.

A continuación, se presenta el importe bruto de las operaciones de refinanciación con detalle de su clasificación como saldo dudoso, así como sus respectivas coberturas por riesgo de crédito al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

Al 31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)														
	TOTAL							Del cual: DUDOSOS						
	Sin garantía real		Con garantía real			Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidos al riesgo de crédito	Sin garantía real		Con garantía real			Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidos al riesgo de crédito		
	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Importe máximo de la garantía real que puede considerarse		Número de operaciones	Importe en libros bruto	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Importe máximo de la garantía real que puede considerarse			
				Garantía inmobiliaria	Resto de garantías reales					Garantía inmobiliaria	Resto de garantías reales			
Entidades de crédito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administraciones Públicas	18	11.056	2.016	37.019	34.121	-	(10.782)	9	740	1.964	25.376	22.488	-	(10.371)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	60	9.256	12	1.878	1.860	9	(6.719)	35	6.845	7	543	534	9	(6.632)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	7.720	1.816.917	4.943	1.432.605	1.239.773	96.511	(870.285)	5.298	1.019.968	2.527	664.531	555.530	78.985	(801.026)
De las cuales: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	1.429	28.460	944	184.864	135.892	332	(74.349)	1.382	26.826	295	105.726	62.906	50	(70.348)
Resto de hogares	20.654	252.217	25.671	3.173.858	2.630.034	169	(456.128)	8.867	109.441	12.093	1.459.858	1.170.569	101	(398.735)
<b>Total</b>	<b>28.452</b>	<b>2.089.446</b>	<b>32.642</b>	<b>4.645.360</b>	<b>3.905.788</b>	<b>96.689</b>	<b>(1.343.914)</b>	<b>14.209</b>	<b>1.136.994</b>	<b>16.591</b>	<b>2.150.308</b>	<b>1.749.121</b>	<b>79.095</b>	<b>(1.216.764)</b>
Corrección de valor por deterioro colectiva							(732.185)							
Corrección de valor por deterioro específica							(611.729)							
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>														
Financiación clasificada como activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	1	21	1.906	244.747	205.737	-	(34.783)	1	21	1.790	230.909	193.985	-	(34.130)

Al 31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)														
	TOTAL							Del cual: DUDOSOS						
	Sin garantía real		Con garantía real			Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidos al riesgo de crédito	Sin garantía real		Con garantía real			Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidas al riesgo de crédito		
	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Importe máximo de la garantía real que puede considerarse		Número de operaciones	Importe en libros bruto	Número de operaciones	Importe en libros bruto	Importe máximo de la garantía real que puede considerarse			
				Garantía inmobiliaria	Resto de garantías reales					Garantía inmobiliaria	Resto de garantías reales			
Entidades de crédito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administraciones Públicas	28	32.902	2.313	63.501	62.360	-	(23.326)	19	4.752	2.308	54.214	53.406	-	(23.326)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	44	30.453	15	2.142	2.130	12	(13.767)	27	13.439	9	798	786	12	(13.465)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	7.890	2.504.869	6.876	1.935.955	1.589.344	110.473	(1.533.114)	5.748	1.469.407	3.742	1.123.882	880.217	84.035	(1.418.701)
De las cuales: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	1.620	57.778	1.422	266.233	203.822	263	(114.493)	1.560	47.831	533	156.382	101.919	54	(108.449)
Resto de hogares	17.605	231.210	32.462	4.058.799	3.321.633	186	(562.113)	9.594	129.696	15.877	1.930.615	1.548.984	102	(472.457)
<b>Total</b>	<b>25.567</b>	<b>2.799.434</b>	<b>41.666</b>	<b>6.060.397</b>	<b>4.975.467</b>	<b>110.671</b>	<b>(2.132.320)</b>	<b>15.388</b>	<b>1.617.294</b>	<b>21.936</b>	<b>3.109.509</b>	<b>2.483.393</b>	<b>84.149</b>	<b>(1.927.949)</b>
Corrección de valor por deterioro colectivamente							(874.997)							
Corrección de valor por deterioro específica							(1.257.323)							
INFORMACIÓN ADICIONAL														
Financiación clasificada como activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	11	135	5.818	811.753	570.892	7	(375.767)	11	135	5.813	811.034	570.352	7	(375.713)

Los movimientos de los ejercicios 2019 y 2018 son los siguientes:

(en miles de euros)		
<b>Conceptos</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>31/12/2018</b>
<b>Saldo de apertura</b>	<b>6.727.511</b>	<b>9.241.383</b>
(+) Refinanciaciones y reestructuraciones del periodo	447.236	402.715
(-) Amortizaciones, traspaso y otras variaciones <sup>(1)</sup>	(1.600.807)	(2.772.672)
(-) Adjudicaciones	(88.442)	(95.874)
(-) Baja de balance (reclasificación a fallidos)	(94.605)	(48.041)
<b>Saldo al final del ejercicio <sup>(*)</sup></b>	<b>5.390.893</b>	<b>6.727.511</b>

<sup>(\*)</sup> La variación del deterioro de valor acumulado en el ejercicio 2019 ha sido de 788.406 miles de euros (1.205.229 miles de euros en el ejercicio 2018).

<sup>(1)</sup> En 2019 y 2018 incluye el traspaso a Grupos de disposición - Préstamos e inmuebles.

**Otros requerimientos de la Circular 4/2017 de Banco de España**

En el cuadro siguiente se presenta información sobre la concentración de las exposiciones por actividad y área geográfica. Actividad total (a):

Al 31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)						
CONCEPTOS	TOTAL	España	Resto de la Unión Europea	América	Resto del mundo	
Bancos centrales y entidades de crédito	23.381.264	14.958.913	7.961.942	179.548	280.861	
Administraciones Públicas	30.938.843	26.246.619	4.568.759	904	122.561	
Administración Central	25.569.818	20.920.584	4.568.759	904	79.571	
Otras Administraciones Públicas	5.369.025	5.326.035	-	-	42.990	
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	23.765.882	22.345.612	1.353.549	35.148	31.573	
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	46.012.815	42.789.057	2.594.041	419.425	210.292	
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo) (b)	2.059.474	2.017.745	39.488	2.234	7	
Construcción de obra civil	1.711.190	1.553.027	97.170	28.290	32.703	
Resto de finalidades	42.242.151	39.218.285	2.457.383	388.901	177.582	
Grandes empresas (c)	23.162.033	21.032.847	1.732.416	265.958	130.812	
Pymes y empresarios individuales (c)	19.080.118	18.185.438	724.967	122.943	46.770	
Resto de hogares (d) (desglosado según la finalidad) (e)	74.484.781	73.122.887	964.570	105.220	292.104	
Viviendas	63.836.929	62.520.655	931.893	100.489	283.892	
Consumo	5.547.783	5.529.381	13.973	2.012	2.417	
Otros fines	5.100.069	5.072.851	18.704	2.719	5.795	
<b>TOTAL</b>	<b>198.583.585</b>	<b>179.463.088</b>	<b>17.442.861</b>	<b>740.245</b>	<b>937.391</b>	

(a) La definición de exposiciones a efectos de este estado incluye los préstamos y anticipos, valores representativos de deuda, instrumentos de patrimonio, derivados (mantenidos para negociar y de cobertura), inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas, y garantías concedidas, cualquiera que sea la partida en la que estén incluidos en el balance, excepto en la partida "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta".

El importe de los activos es el importe en libros de las operaciones, es decir, después de deducir las correcciones de valor efectuadas para la cobertura de las operaciones concretas.

El importe de las garantías concedidas es el valor nominal.

La distribución de la actividad por áreas geográficas se realizará en función del país de residencia de los prestatarios, emisores de los valores y contrapartes de los derivados y garantías concedidas.

(b) Esta partida recoge todas las actividades relacionadas con la construcción y promoción inmobiliaria, incluida la relacionada con la financiación del suelo para promoción inmobiliaria, con independencia del sector y actividad económica principal de la contraparte.

(c) Las sociedades no financieras se clasifican en «Grandes empresas» y «Pymes» según las definiciones de la Recomendación 2003/361/CE, de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas. Se considerará como actividad de los empresarios individuales la realizada por las personas físicas en el ejercicio de sus actividades empresariales.

(d) Hogares, incluidas las instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares, pero excluida la actividad empresarial de los empresarios individuales.

(e) Los préstamos se clasificarán en función de su finalidad según los criterios recogidos en la norma 69.2.e) de la Circular 4/2017.

**BANKIA CUENTAS ANUALES 2019 GRUPO BANKIA**

Al 31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)					
CONCEPTOS	TOTAL	España	Resto de la Unión Europea	América	Resto del mundo
Bancos centrales y entidades de crédito	13.350.707	6.247.450	6.748.969	153.616	200.672
Administraciones Públicas	35.011.494	28.520.466	6.377.666	883	112.479
Administración Central	29.601.929	23.143.933	6.377.666	883	79.447
Otras Administraciones Públicas	5.409.565	5.376.533	-	-	33.032
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	24.918.593	23.316.453	1.565.352	24.239	12.549
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	43.149.769	40.305.361	2.049.170	572.321	222.917
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo) (b)	1.816.778	1.812.591	2.395	1.789	3
Construcción de obra civil	1.560.874	1.379.558	109.639	37.832	33.845
Resto de finalidades	39.772.117	37.113.212	1.937.136	532.700	189.069
Grandes empresas (c)	21.603.038	19.478.140	1.551.476	432.025	141.397
Pymes y empresarios individuales (c)	18.169.079	17.635.072	385.660	100.675	47.672
Resto de hogares (d) (desglosado según la finalidad) (e)	77.053.136	75.644.473	1.004.200	97.452	307.011
Viviendas	67.213.599	65.847.503	974.288	93.310	298.498
Consumo	4.821.710	4.805.839	13.019	1.300	1.552
Otros fines	5.017.827	4.991.131	16.893	2.842	6.961
<b>TOTAL</b>	<b>193.483.699</b>	<b>174.034.203</b>	<b>17.745.357</b>	<b>848.511</b>	<b>855.628</b>

(a) La definición de exposiciones a efectos de este estado incluye los préstamos y anticipos, valores representativos de deuda, instrumentos de patrimonio, derivados (mantenidos para negociar y de cobertura), inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas, y garantías concedidas, cualquiera que sea la partida en la que estén incluidos en el balance, excepto en la partida "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta".

El importe de los activos es el importe en libros de las operaciones, es decir, después de deducir las correcciones de valor efectuadas para la cobertura de las operaciones concretas

El importe de las garantías concedidas es el valor nominal.

La distribución de la actividad por áreas geográficas se realizará en función del país de residencia de los prestatarios, emisores de los valores y contrapartes de los derivados y garantías concedidas.

(b) Esta partida recoge todas las actividades relacionadas con la construcción y promoción inmobiliaria, incluida la relacionada con la financiación del suelo para promoción inmobiliaria, con independencia del sector y actividad económica principal de la contraparte.

(c) Las sociedades no financieras se clasifican en «Grandes empresas» y «Pymes» según las definiciones de la Recomendación 2003/361/CE, de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas. Se considerará como actividad de los empresarios individuales la realizada por las personas físicas en el ejercicio de sus actividades empresariales.

(d) Hogares, incluidas las instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares, pero excluida la actividad empresarial de los empresarios individuales.

(e) Los préstamos se clasificarán en función de su finalidad según los criterios recogidos en la norma 69.2.e) de la Circular 4/2017.

**BANKIA CUENTAS ANUALES 2019 GRUPO BANKIA**

(en miles de euros)

	31/12/2019											
	TOTAL (*)	Andalucía	Canarias	Castilla-La Mancha	Castilla y León	Comunidades autónomas		Comunidad Valenciana	La Rioja	Murcia	Baleares	Resto
Bancos centrales y entidades de crédito	14.958.913	387.130	-	-	-	570	13.268.396	159.389	-	-	-	1.143.428
Administraciones Públicas	26.246.619	392.370	16.366	48.685	656.697	345.786	1.887.209	414.237	101.181	53.549	341.109	1.068.846
Administración Central	20.920.584	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otras Administraciones Públicas	5.326.035	392.370	16.366	48.685	656.697	345.786	1.887.209	414.237	101.181	53.549	341.109	1.068.846
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	22.345.612	19.451	1.452	1.013	2.516	43.998	22.002.504	258.520	294	3.836	3.923	8.105
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	42.789.057	3.313.824	1.372.354	1.022.363	1.239.161	5.248.226	16.656.714	4.762.849	346.035	1.674.918	1.388.799	5.763.814
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	2.017.745	246.704	49.301	69.404	45.582	177.324	891.290	260.702	18.111	59.839	69.056	130.432
Construcción de obra civil	1.553.027	242.387	11.653	32.699	5.416	252.058	709.676	53.295	1.519	9.045	11.154	224.125
Resto de finalidades	39.218.285	2.824.733	1.311.400	920.260	1.188.163	4.818.844	15.055.748	4.448.852	326.405	1.606.034	1.308.589	5.409.257
Grandes empresas	21.032.847	873.560	474.427	233.601	318.939	2.569.517	10.675.261	1.326.314	89.309	516.486	445.287	3.510.146
Pymes y empresarios individuales	18.185.438	1.951.173	836.973	686.659	869.224	2.249.327	4.380.487	3.122.538	237.096	1.089.548	863.302	1.899.111
Resto de hogares (desglosado según la finalidad)	73.122.887	9.102.716	3.095.025	2.971.991	2.233.923	8.224.365	23.251.059	11.500.673	638.840	4.292.705	4.029.639	3.781.951
Viviendas	62.520.655	7.957.679	2.469.008	2.601.268	1.920.791	7.458.702	19.432.912	9.636.041	523.499	3.694.515	3.388.625	3.437.615
Consumo	5.529.381	508.339	461.931	263.775	204.696	289.976	1.818.852	1.107.023	58.334	303.773	291.037	221.645
Otros fines	5.072.851	636.698	164.086	106.948	108.436	475.687	1.999.295	757.609	57.007	294.417	349.977	122.691
<b>TOTAL</b>	<b>179.463.088</b>	<b>13.215.491</b>	<b>4.485.197</b>	<b>4.044.052</b>	<b>4.132.297</b>	<b>13.862.945</b>	<b>77.065.882</b>	<b>17.095.668</b>	<b>1.086.350</b>	<b>6.025.008</b>	<b>5.763.470</b>	<b>11.766.144</b>

(\*) Incluye los siguientes epígrafes del balance de situación consolidado: Depósitos en entidades de crédito, Crédito a la clientela, Valores representativos de deuda, Instrumentos de capital, Derivados de negociación, Derivados de cobertura, Participaciones y Riesgos contingentes. Los importes reflejados en este cuadro se presentan netos de pérdidas por deterioro.

(en miles de euros)

	31/12/2018											
	TOTAL (*)	Andalucía	Canarias	Castilla-La Mancha	Castilla y León	Comunidades autónomas		Comunidad Valenciana	La Rioja	Murcia	Baleares	Resto
Bancos centrales y entidades de crédito	6.247.450	353.370	252	171	155	21.794	4.848.027	143.369	26	255	26	880.005
Administraciones Públicas	28.520.466	278.926	34.055	56.963	582.708	408.566	1.875.269	598.830	121.410	71.009	319.017	1.029.780
Administración Central	23.143.933	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otras Administraciones Públicas	5.376.533	278.926	34.055	56.963	582.708	408.566	1.875.269	598.830	121.410	71.009	319.017	1.029.780
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	23.316.453	19.332	1.470	1.177	2.963	42.888	22.909.207	269.660	354	3.389	3.659	62.354
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	40.305.361	3.027.830	1.266.567	971.951	1.197.113	4.927.212	15.350.170	4.675.082	360.609	1.680.389	1.400.550	5.447.888
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	1.812.591	203.840	51.086	41.430	49.208	186.866	731.972	260.547	14.025	69.931	70.273	133.413
Construcción de obra civil	1.379.558	75.968	11.460	32.035	5.319	253.154	650.691	49.223	1.612	10.938	9.547	279.611
Resto de finalidades	37.113.212	2.748.022	1.204.021	898.486	1.142.586	4.487.192	13.967.507	4.365.312	344.972	1.599.520	1.320.730	5.034.864
Grandes empresas	19.478.140	824.534	523.679	223.126	295.043	2.194.557	10.025.470	1.182.873	85.000	544.313	450.334	3.129.211
Pymes y empresarios individuales	17.635.072	1.923.488	680.342	675.360	847.543	2.292.635	3.942.037	3.182.439	259.972	1.055.207	870.396	1.905.653
Resto de hogares (desglosado según la finalidad)	75.644.473	9.597.162	3.136.708	3.087.016	2.322.783	8.578.886	23.705.124	11.857.231	659.977	4.539.063	4.191.203	3.969.320
Viviendas	65.847.503	8.509.121	2.577.578	2.757.069	2.041.440	7.846.113	20.231.537	10.183.210	557.033	3.966.936	3.552.957	3.624.509
Consumo	4.805.839	415.819	412.538	232.222	181.769	257.324	1.632.624	947.767	49.340	233.482	227.914	215.040
Otros fines	4.991.131	672.222	146.592	97.725	99.574	475.449	1.840.963	726.254	53.604	338.645	410.332	129.771
<b>TOTAL</b>	<b>174.034.203</b>	<b>13.276.620</b>	<b>4.439.052</b>	<b>4.117.278</b>	<b>4.105.722</b>	<b>13.979.346</b>	<b>68.687.797</b>	<b>17.544.172</b>	<b>1.142.376</b>	<b>6.294.105</b>	<b>5.914.455</b>	<b>11.389.347</b>

(\*) Incluye los siguientes epígrafes del balance de situación consolidado: Depósitos en entidades de crédito, Crédito a la clientela, Valores representativos de deuda, Instrumentos de capital, Derivados de negociación, Derivados de cobertura, Participaciones y Riesgos contingentes. Los importes reflejados en este cuadro se presentan netos de pérdidas por deterioro.

**BANKIA CUENTAS ANUALES 2019 GRUPO BANKIA**

Asimismo, se incluye el importe de toda la financiación con garantía real distribuida en función de los porcentajes del valor en libros de las financiaciones sobre el importe de la última tasación o valoración de la garantía disponible (Loan to value) al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (a):

Al 31 de diciembre de 2019

(en miles de euros)

CONCEPTOS	TOTAL	De los cuales: garantía inmobiliaria (b)	De los cuales: resto de garantías reales (b)	Préstamos con garantía real. Importe en libros sobre importe de la última tasación disponible (Loan to value) (c)				
				Inferior o igual al 40 %	Superior al 40 % e inferior o igual al 60 %	Superior al 60 % e inferior o igual al 80 %	Superior al 80 % e inferior o igual al 100 %	Superior al 100 %
Administraciones Públicas	4.842.252	177.568	112.568	57.164	113.005	46.753	63.003	10.211
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	1.215.223	87.680	38.321	30.704	34.417	8.018	3.073	49.789
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	36.134.230	7.312.792	4.904.309	4.288.702	2.518.169	1.296.296	355.888	3.758.046
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	719.293	522.552	107.950	287.584	173.679	91.754	33.354	44.131
Construcción de obra civil	620.296	69.025	510.999	217.955	180.085	102.719	18.120	61.145
Resto de finalidades	34.794.641	6.721.215	4.285.360	3.783.163	2.164.405	1.101.823	304.414	3.652.770
Grandes empresas (d)	17.583.141	1.171.612	3.662.485	1.074.901	450.808	255.840	38.263	3.014.285
Pymes y empresarios individuales (d)	17.211.500	5.549.603	622.875	2.708.262	1.713.597	845.983	266.151	638.485
Resto de hogares (e) (desglosado según la finalidad) (f)	74.307.893	66.160.364	65.663	17.819.491	23.587.817	17.118.300	3.643.095	4.057.324
Viviendas	63.836.929	63.348.461	3.783	16.757.648	22.765.278	16.704.303	3.442.355	3.682.660
Consumo	5.547.783	116.114	8.910	47.536	29.958	14.072	5.321	28.137
Otros fines	4.923.181	2.695.789	52.970	1.014.307	792.581	399.925	195.419	346.527
<b>TOTAL</b>	<b>116.499.598</b>	<b>73.738.404</b>	<b>5.120.861</b>	<b>22.196.061</b>	<b>26.253.408</b>	<b>18.469.367</b>	<b>4.065.059</b>	<b>7.875.370</b>
PRO MEMORIA								
Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	<b>5.390.892</b>	<b>4.667.829</b>	<b>318.663</b>	<b>948.865</b>	<b>1.146.141</b>	<b>1.192.721</b>	<b>683.036</b>	<b>1.015.729</b>

- (a) La definición de préstamos a la clientela es la que se utiliza en la confección del balance. Este cuadro incluye todas las operaciones de esta naturaleza, con independencia de la partida en la que estén incluidas en el balance, excepto en la partida "Activos no corriente y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta". El importe que se refleja para los diferentes datos es el importe en libros de las operaciones, es decir, después de deducir las correcciones de valor efectuadas para la cobertura de las operaciones.
- (b) Se incluirá el importe en libros de todas las operaciones con garantía inmobiliaria o con otras garantías reales, cualesquiera que sean su *loan to value* y su instrumentación (hipoteca, arrendamiento financiero, préstamo de recompra inversa, etc.).
- (c) El *loan to value* es la ratio que resulta de dividir el importe en libros de cada operación a la fecha del estado sobre el importe de la última tasación o valoración disponible de sus garantías reales.
- (d) Las sociedades no financieras se clasifican en «Grandes empresas» y «Pymes», según las definiciones de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas. Se considerará como actividad de los empresarios individuales la realizada por las personas físicas en el ejercicio de sus actividades empresariales.
- (e) Hogares, incluidas las instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares, pero excluida la actividad empresarial de los empresarios individuales.
- (f) Los préstamos se clasificarán en función de su finalidad, según los criterios recogidos en la norma 69.2.e).

**BANKIA CUENTAS ANUALES 2019 GRUPO BANKIA**

Al 31 de diciembre de 2018

(en miles de euros)

CONCEPTOS	TOTAL	De los cuales: garantía inmobiliaria (b)	De los cuales: resto de garantías reales (b)	Préstamos con garantía real. Importe en libros sobre importe de la última tasación disponible (Loan to value) (c)				
				Inferior o igual al 40 %	Superior al 40 % e inferior o igual al 60 %	Superior al 60 % e inferior o igual al 80 %	Superior al 80 % e inferior o igual al 100 %	Superior al 100 %
Administraciones Públicas	5.107.841	213.992	243.759	114.234	173.892	78.892	82.987	7.746
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	1.671.783	93.370	35.657	24.952	26.036	6.369	282	71.388
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera) (desglosado según la finalidad)	33.796.128	8.172.976	5.286.954	4.610.998	2.645.889	1.485.132	596.029	4.121.882
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	611.967	443.430	109.756	197.780	135.215	133.585	33.418	53.188
Construcción de obra civil	700.510	48.362	605.421	254.549	180.987	116.603	19.366	82.278
Resto de finalidades	32.483.651	7.681.184	4.571.777	4.158.669	2.329.687	1.234.944	543.245	3.986.416
Grandes empresas (d)	15.924.653	1.310.648	3.908.444	1.255.651	348.085	163.539	199.450	3.252.367
Pymes y empresarios individuales (d)	16.558.998	6.370.536	663.333	2.903.018	1.981.602	1.071.405	343.795	734.049
Resto de hogares (e) (desglosado según la finalidad) (f)	76.854.627	69.499.567	73.841	17.700.167	24.026.793	18.676.710	4.274.254	4.895.484
Viviendas	67.213.599	66.728.276	5.602	16.680.795	23.217.517	18.262.727	4.120.171	4.452.668
Consumo	4.821.710	131.491	9.648	48.879	34.094	16.640	8.624	32.902
Otros fines	4.819.318	2.639.800	58.591	970.493	775.182	397.343	145.459	409.914
<b>TOTAL</b>	<b>117.430.379</b>	<b>77.979.905</b>	<b>5.640.211</b>	<b>22.450.351</b>	<b>26.872.610</b>	<b>20.247.103</b>	<b>4.953.552</b>	<b>9.096.500</b>
PRO MEMORIA								
Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	<b>6.727.511</b>	<b>5.240.480</b>	<b>457.212</b>	<b>1.175.206</b>	<b>1.286.278</b>	<b>1.413.581</b>	<b>608.049</b>	<b>1.214.578</b>

- (a) La definición de préstamos a la clientela es la que se utiliza en la confección del balance. Este cuadro incluye todas las operaciones de esta naturaleza, con independencia de la partida en la que estén incluidas en el balance, excepto en la partida "Activos no corriente y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta". El importe que se refleja para los diferentes datos es el importe en libros de las operaciones, es decir, después de deducir las correcciones de valor efectuadas para la cobertura de las operaciones.
- (b) Se incluirá el importe en libros de todas las operaciones con garantía inmobiliaria o con otras garantías reales, cualesquiera que sean su *loan to value* y su instrumentación (hipoteca, arrendamiento financiero, préstamo de recompra inversa, etc.).
- (c) El *loan to value* es la ratio que resulta de dividir el importe en libros de cada operación a la fecha del estado sobre el importe de la última tasación o valoración disponible de sus garantías reales.
- (d) Las sociedades no financieras se clasifican en «Grandes empresas» y «Pymes», según las definiciones de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas. Se considerará como actividad de los empresarios individuales la realizada por las personas físicas en el ejercicio de sus actividades empresariales.
- (e) Hogares, incluidas las instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares, pero excluida la actividad empresarial de los empresarios individuales.
- (f) Los préstamos se clasificarán en función de su finalidad, según los criterios recogidos en la norma 69.2.e).

**Anexo XI - Relación de agentes e información requerida por el artículo 21 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero**

Información al 31 de diciembre de 2019

<b>Agentes de Bankia, S.A. que pueden formalizar y/o negociar operaciones en nombre de la entidad (según CBE 4/2010, Norma primera, apartado 1)</b>	
<b>Nombre o denominación</b>	<b>Domicilio</b>
MAPFRE FAMILIAR, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	CTRA. POZUELO A MAJADAHONDA, 52 – 28220 (MAJADAHONDA - MADRID)
COOPERATIVA COMERCIAL AGRARIA DE TOTANA (COATO)	CTRA. DE MAZARRÓN, S/N 30850 (MURCIA)
OESIA SERVICIOS AGENCIA FINANCIERA, S.L.	AVDA. DEL ESTE, 60 POLÍGONO IND. CABEZO CORTADO 30100 ESPINARDO (MURCIA)
<b>Agentes de Bankia, S.A. que únicamente comercializan productos y servicios, sin poder formalizar y/o negociar operaciones en nombre de la entidad (según CBE 4/2010, Norma primera, apartado 2)</b>	
<b>Nombre o denominación</b>	<b>Domicilio</b>
MARTORELL Y CANTACORPS SL	AV. CATALUNYA, 64 - CERDANYOLA DEL VALLES (BARCELONA)
GRUPO VALIA	C/ VELAZQUEZ, 86 - MADRID
ESF CONSULTORES 2010 SL	C/ANTONIO BELON, 1 - MARBELLA (MALAGA)
ESPACIO ASESOR	C/CIUTAT DE QUERETARO, 4 - PALMA DE MALLORCA
SOMOS FINANCIEROS SL	AV. M 40, 17 - ALCORCON (MADRID)
ASESORAMIENTO FINANCIERO Y PATRIMONIAL S	C/ ORENSE, 32 - MADRID
INNOSUNS COACHING & CAPITAL S.L.	C/ FELIPE IV, 3 - MADRID
IDF ALL FINANCING SL	C/ JESUS APRENDIZ, 23 - MADRID
INVERSIONES CONFIDENCE CAPITAL, SL	C/ GENERAL ARRANDO, 12 - MADRID
INVERSIONES PEIX	C/ SANT ELIES, 9 DESPATX 95 - BARCELONA
CETAFARMA	AV. MARQUES DE SOTEL 5 P 20, 5 - VALENCIA
FERNANDO HERRERIAS MIERA	C/ LUIS MARTINEZ, 27 - SANTANDER
GASCON BERNABEU SL	C/ DESIDERIO RODRIGUEZ, 19 - TORREVIEJA (ALICANTE)
JCG ALLFINANZ MALLORCA SLU	C/ TAMONER, 1, 2º - PALMA DE MALLORCA
EL IDEALISTA CREDITO Y FINANCIACION SL	C/ CEDACEROS, 11 - MADRID
DANIEL DA CONCEI AO PIRES	C/ FONT I MONTEROS, 6 - PALMA DE MALLORCA
SPANISH BEST HOMES 2010 SL	AV. REYES CATOLICOS, 39 - MAZARRON (MURCIA)
RAVENA RHYS-JONES	URB. AZALEA BEACH, CONJ. EL RÍO, CASA 77 - MALAGA
ADAM DEAN HATTON	C/ OLIVA , 31 - ORIHUELA COSTA (ALICANTE)
GRUPO FINANCIERO 10, SL	C/ ECHEGARAY, 6 - MADRID
FLUENT FINANCE ABROAD S.L.	C/ MARQUES DEL DUERO, 76, 3ºC - SAN PEDRO DE ALCANTARA (MALAGA)
EASYADS SL	C/ MAESTRO TORRALBA, 4 - MURCIA
FIRST CAPITAL SOLUTIONS SL	AV. RICARDO SORIANO, 65 - MARBELLA (MALAGA)
NICOLA KATE BUCHANAN	C/ SANT FELIU, 4 1º - PALMA DE MALLORCA
BETTINA ELISABETH LORENZ	C/ ARPELLA, 32 - SANT JORDI DE SES SALINES (BALEARES)
SEIFERT INVEST SLU	C/ CAMAMILLA Nº 3 ESC. A 2º A - PALMA DE MALLORCA
THE RESORTS OF THE WORLD COMPANY SL	C/ ALARCE, 26 - TORRE PACHECO (MURCIA)
DAVID GRONDONA OAKES	AV. PUIG DE SARAGOSSA 1 B - SANTA PONÇA (ILLES BALEARS)
GOLF PROPERTY STORE S.L.	C/ RASPALLON, 3 - ROLDAN (MURCIA)
VILLA NORDIKA S.L.	C/ BENIDORM, 2 - ALICANTE
TIMOTHY FRENCH	C/ MAR ROJO, 13 - TORREVIEJA (ALICANTE)
GREENB3E	C/ MISSER MASCO, 42 - VALENCIA
MORTGAGE DIRECT	C/ CARRER DELS CAVALLERS, 37 - VALENCIA
JORDI OLIVA PRIM	C/ PEDRO I PONS, 12 - BARCELONA
TU SOLUCION HIPOTECARIA	C/ TORRES, 26 - BARCELONA
DR KLEIN FINANCE	GV. PUIG DES CASTELLET, 1 - SANTA PONÇA (BALEARES)
RASTREATOR	C/ SANCHEZ PACHECO, 85 - MADRID
HELLOTECA COM	C/ SERRANO, 8 - MADRID
RAPIDO FINANCE & LEGAL	C/ JAEN, 4 - SAN PEDRO DE ALCANTARA (MALAGA)
AGENCIA MEDITERRANEA	C/ COLON, 18 - VALENCIA
HIPOO	C/ MARIA DE MOLINA, 1 - MADRID

**BANKIA CUENTAS ANUALES 2019 GRUPO BANKIA**

<b>Agentes de Bankia, S.A. que únicamente comercializan productos y servicios, sin poder formalizar y/o negociar operaciones en nombre de la entidad (según CBE 4/2010, Norma primera, apartado 2)</b>	
<b>Nombre o denominación</b>	<b>Domicilio</b>
SERVICIOS INMOBILIARIOS MENORCA FARO SL	AV. JOSEP ANSEL CLAVE, 38 - MAHON (BALEARES)
IAHORRO	C/ GENERAL RAMIREZ DE MADRID, 8 - MADRID
PERSONAL PROPERTY CONSULT, S.L	C/ GRAN PUIG DES CASTELLET, 1 - SANTA PONÇA (BALEARES)
POLLENSA INVEST SL	C/ CARRER ROSER VELL, 38 - POLLENÇA (BALEARES)
ING BANK	C/ SEVERO OCHOA, 2 - LAS ROZAS (MADRID)
THIMOTHY DYER	C/ RIO GUADALQUIVIR, 10 - SAN JAVIER (MURCIA)
LAW HAWKS	C/ JUAN RAMOS JIMENEZ, 10 - MARBELLA (MALAGA)
CREDIMARKET	PLAZA AUSIAS MARCH, 1 - SAN CUGAT DEL VALLES (BARCELONA)
VALLENNOVA CAPITAL SL	C/ PASION, 13 - VALLADOLID
LA ZENIA LEGAL ADVICE S.L.	C/ MALAQUITA LA ZENIA - ORIHUELA (ALICANTE)
ALTRIA	C/ TRAVESSERA DE GRACIA, 15 - BARCELONA
AYUDA T	AV. ISAAC NEWTON POL SALINAS, 287 - PUERTO DE SANTA MARIA (CADIZ)
VALFARMA	C/ 25 DE ABRIL, 23 - RAFELBUNYOL (VALENCIA)
LIONSGATE CAPITAL	PASEO DEL BORNE, 17 - PALMA DE MALLORCA (ILLES BALEARS)
ROCIO LUNA DE TOLEDO	C/ ANACARDO, 45 - TORREPACHECO (MURCIA)
DR. STIFF BERATUNGS GMBH	C/ CATALUNYA, 5 - PALMA DE MALLORCA (ILLES BALEARS)
IBERCREDIT	C/ DOCTOR ESQUERDO, 184 - MADRID
HIPOTECA PRIMERO, S.L.	C/ AGUARON, 27 - MADRID
FINTECA TECH SL	C/ PAU VILA, 1 - BARCELONA
AFINANCE FINANCIAL CONSULTING, S.L	PASEO DE GRACIA, 85 - BARCELONA
T.S. GESTIO, S.L.	C/ BRUTAU, 55 - SABADELL (BARCELONA)

**Anexo XII - Informe bancario anual**

Con fecha 27 de junio de 2014 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, que transpone el artículo 89 de la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE (CRD IV) y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 87 y la Disposición transitoria decimosegunda de la Ley 10/2014, las entidades de crédito tienen la obligación de publicar anualmente, especificando por países donde estén establecidas, la siguiente información en base consolidada correspondiente al último ejercicio cerrado:

- Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad.
- Volumen de negocio y número de empleados a tiempo completo.
- Resultado bruto antes de impuestos e Impuestos sobre resultados.
- Subvenciones y ayudas públicas recibidas.

En virtud de lo expuesto, se detalla seguidamente la información requerida, anteriormente mencionada:

**a) Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad**

Bankia, S.A. es una entidad de derecho privado, sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias que operan en España. Su domicilio social se encuentra situado en la calle Pintor Sorolla, número 8, de Valencia. En el domicilio social de Bankia y en su página web ([www.bankia.com](http://www.bankia.com)) se pueden consultar sus estatutos sociales junto con otra información legal relevante.

Los estatutos de Bankia establecen las actividades que podrá llevar a cabo, las cuales corresponden a las actividades típicas de las entidades de crédito y, en particular, se ajustan a lo requerido por la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

Inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, al Tomo 9.341, Libro 6.623, Folio 104, Hoja V-17274, inscripción 183 y en el Registro de Bancos y Banqueros del Banco de España con el número 2038.

Tiene el Número de Identificación Fiscal A-14010342.

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, Bankia es una entidad dependiente y perteneciente al Grupo BFA, Tenedora de Acciones y, a su vez, es la entidad cabecera de un grupo económico, que al 31 de diciembre de 2018, cuenta con un perímetro de consolidación en el que se incluyen 63 sociedades entre entidades dependientes, asociadas y negocios conjuntos, que se dedican a actividades diversas, entre las que se encuentran, entre otras, las de seguros, gestión de activos, prestación de financiación, servicios y la gestión de activos inmobiliarios.

El Grupo desarrolla fundamentalmente su actividad en España. En los Anexos II, III y IV se detallan las sociedades que operan en cada jurisdicción, incluyendo entre otra información su denominación, ubicación geográfica y naturaleza de su actividad.

**b) Volumen de negocio y número de empleados a tiempo completo**

En este epígrafe se muestra la información correspondiente al volumen de negocio y el número de empleados a tiempo completo por países al cierre de los ejercicios 2019 y 2018, en base consolidada. Se ha considerado como volumen de negocio, el margen bruto, según aparece en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo, al cierre del ejercicio 2019 y 2018:

(en miles de euros)

	Volumen de negocio		Número de empleados (tiempo completo)	
	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2018
España	3.244.405	3.367.595	16.029	15.909
Resto de países	625	167	6	15
<b>TOTAL</b>	<b>3.245.030</b>	<b>3.367.762</b>	<b>16.035</b>	<b>15.924</b>

**c) Resultado bruto antes de impuestos e Impuestos sobre resultados**

En este epígrafe se muestra la información correspondiente al Resultado antes de impuestos y los Impuestos sobre beneficio según aparece en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo, al cierre del ejercicio 2019 y 2018:

(en miles de euros)				
	Resultado antes de impuestos		Impuesto sobre resultados	
	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2018
España	753.744	920.111	(213.112)	(222.662)
Resto de países	1.946	2	(289)	-
<b>TOTAL</b>	<b>755.690</b>	<b>920.113</b>	<b>(213.401)</b>	<b>(222.662)</b>

**d) Subvenciones o ayudas públicas recibidas**

Véase Nota 1.2 relativa al Plan de Reestructuración del Grupo BFA-Bankia.

En el Informe de Gestión del ejercicio 2019 se muestran indicadores y ratios relevantes del Grupo. El rendimiento sobre activos del ejercicio 2019, calculado como beneficio neto sobre el balance total, ha sido del 0,26% (0,34% en el ejercicio 2018).

## Anexo XIII - Otra información

## Servicio de atención al cliente

El Banco cuenta con un “Reglamento para la defensa del cliente de Bankia, S.A. y de su Grupo”, aprobado por el Consejo de Administración, que contempla, entre otros aspectos, que el Servicio de Atención al Cliente de Bankia, S.A. atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que le sean presentadas por quienes reciban los servicios financieros de todas las sociedades financieras del Grupo Bankia, al que pertenece el Banco, y a las que se extiende el ámbito de aplicación del mismo (Bankia, S.A. y entidades del Grupo a las que resulta de aplicación lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras).

De esta manera, en virtud de lo dispuesto en la indicada Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, las siguientes entidades del Grupo Bankia se encuentran sujetas a las obligaciones y deberes que a este respecto requiere dicha norma, centralizándose la atención y resolución de reclamaciones a través del Servicio de Atención al Cliente de Bankia, S.A.:

## Entidad

Bankia, S.A.  
Bankia Fondos, S.G.I.I.C., S.A.  
Bankia Pensiones, S.A., E.G.F.P.  
Segurbankia, S.A., Correduría de Seguros del Grupo Bankia

El Grupo Bankia cumple las obligaciones y deberes de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras.

A continuación, se presentan, para las entidades del Grupo sujetas a estos deberes y obligaciones, durante los ejercicios 2019 y 2018, los principales datos relativos a reclamaciones de clientes:

31/12/2019

Entidad	Número de reclamaciones					
	Recibidas	Admitidas a trámite	Desestimadas <sup>(1)</sup>	Resueltas desfavorablemente al cliente	Resueltas a favor del cliente	Resueltas informando cliente
Bankia, S.A.	43.037	41.139	1.898	14.811	16.740	9.651
Bankia Fondos, S.G.I.I.C., S.A.	54	51	3	30	5	15
Bankia Pensiones, S.A., E.G.F.P.	115	114	1	71	11	42
Segurbankia, S.A.	-	-	-	-	-	-

<sup>(1)</sup> Expedientes desestimados de los entrados en 2019

31/12/2018

Entidad	Número de reclamaciones					
	Recibidas	Admitidas a trámite	Desestimadas <sup>(1)</sup>	Resueltas desfavorablemente al cliente	Resueltas a favor del cliente	Resueltas informando cliente
Bankia, S.A.	54.159	51.622	2.537	23.722	15.196	13.254
Bankia Fondos, S.G.I.I.C., S.A.	71	68	3	21	3	25
Bankia Pensiones, S.A., E.G.F.P.	136	133	3	73	4	37
Segurbankia, S.A.	-	-	-	-	-	-

<sup>(1)</sup> Expedientes desestimados de los entrados en 2018

Por su parte, la tipología de las reclamaciones resueltas durante los ejercicios 2019 y 2018 ha sido la siguiente:

Tipología de las reclamaciones	Número de reclamaciones	
	31/12/2019 <sup>(1)</sup>	31/12/2018 <sup>(1)</sup>
Operaciones de activo	10.400	19.987
Operaciones de pasivo	15.639	16.953
Otros productos bancarios	107	203
Servicios de cobro y pago	8.671	7.409
Servicios de inversión	577	643
Seguros y Fondos de Pensiones	862	1.074
Varios	5.120	6.066
<b>Total</b>	<b>41.376</b>	<b>52.335</b>

<sup>(1)</sup> No incluidas las desestimadas.

Finalmente, a continuación, se presenta información sobre las reclamaciones pendientes de resolución por parte de las entidades del Grupo sujetas a estas obligaciones al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

Entidad	Número de reclamaciones	
	31/12/2019	31/12/2018
Bankia, S.A.	1.402	1.451
Bankia Fondos, S.G.I.I.C., S.A.	7	22
Bankia Pensiones, S.A., E.G.F.P.	12	27

**Información sobre el periodo medio de pago a proveedores. Disposición adicional tercera. “Deber de información” de la Ley 15/2010, de 5 de julio**

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, la cual ha sido desarrollada por la Resolución de 29 de enero de 2016 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, sobre la información a incorporar en la memoria de las cuentas anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales indicar que:

- Dada la actividad a la que se dedica fundamentalmente Bankia (actividad financiera), la información que se presenta en esta Nota relativa a los aplazamientos de pagos corresponde, exclusivamente, a los pagos a proveedores por prestación de servicios y suministros diversos a Bankia, distintos de los pagos a depositantes y tenedores de valores emitidos por el Banco, los cuales se han realizado, en todos los casos, en escrupuloso cumplimiento de los plazos contractuales y legales establecidos para cada uno de ellos, ya fuesen pasivos a la vista o con pago aplazado. No se incluye tampoco información sobre pagos a proveedores excluidos del alcance de este deber de información de acuerdo a lo dispuesto en la mencionada Resolución del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, como los pagos a proveedores de inmovilizado o los acreedores por operaciones de arrendamiento financiero que no tienen la consideración de acreedores comerciales.
- En relación con la información requerida por la Ley 15/2010, de 5 de julio correspondiente a los proveedores comerciales y de servicios del Grupo, y teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 6 de la Resolución de 29 de enero de 2016 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, a continuación, se presenta, con el alcance definido en el párrafo anterior, la información requerida por la mencionada normativa al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

(en días)		
CONCEPTO	2019	2018
Ratio de operaciones pagadas	9,35	8,79
Ratio operaciones pendientes de pago	14,77	16,53
<b>Periodo medio pago de proveedores</b>	<b>9,44</b>	<b>8,88</b>

(en miles de euros)		
CONCEPTO	2019	2018
Importe total pagos realizados	828.797	1.198.338
Importe total pagos pendientes	14.116	13.967

A efectos de la elaboración de la información anterior, se han eliminado los pagos correspondientes a créditos y débitos entre empresas españolas del Grupo Bankia.

**Balances de Fusión de Bankia S.A. y Bankia Inversiones Financieras, S.A.U, a 31 de diciembre de 2018***Balance de situación de Bankia S.A. a 31 de diciembre de 2018*

<b>ACTIVO</b>	<b>31/12/2018</b>
<b>Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista</b>	<b>4.354.390</b>
<b>Activos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>6.320.607</b>
Derivados	6.035.137
Instrumentos de patrimonio	3.901
Valores representativos de deuda	281.569
Préstamos y anticipos	-
Bancos centrales	-
Entidades de crédito	-
Clientela	-
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>	<i>224.986</i>
<b>Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>9.348</b>
Instrumentos de patrimonio	-
Valores representativos de deuda	187
Préstamos y anticipos	9.161
Bancos centrales	-
Entidades de crédito	-
Clientela	9.161
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>	<i>-</i>
<b>Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>-</b>
Valores representativos de deuda	-
Préstamos y anticipos	-
Bancos centrales	-
Entidades de crédito	-
Clientela	-
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>	<i>-</i>
<b>Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global</b>	<b>15.622.815</b>
Instrumentos de patrimonio	66.484
Valores representativos de deuda	15.556.331
Préstamos y anticipos	-
Bancos centrales	-
Entidades de crédito	-
Clientela	-
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>	<i>6.794.067</i>
<b>Activos financieros a coste amortizado</b>	<b>156.747.204</b>
Valores representativos de deuda	33.860.266
Préstamos y anticipos	122.886.938
Bancos centrales	-
Entidades de crédito	4.432.818
Clientela	118.454.120
<i>Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración</i>	<i>22.257.594</i>
<b>Derivados - contabilidad de coberturas</b>	<b>2.619.883</b>
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>	<b>-</b>
<b>Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas</b>	<b>2.713.637</b>
Dependientes	2.549.079
Negocios conjuntos	3.818
Asociadas	160.740
<b>Activos tangibles</b>	<b>2.171.142</b>
Inmovilizado material	1.657.402
De uso propio	1.657.402
Cedido en arrendamiento operativo	-
Afecto a obra social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	-
Inversiones inmobiliarias	513.740
De las cuales: cedido en arrendamiento operativo	513.740
<i>Pro memoria: adquirido en arrendamiento</i>	<i>-</i>
<b>Activos intangibles</b>	<b>205.523</b>
Fondo de comercio	-
Otros activos intangibles	205.523
<b>Activos por impuestos</b>	<b>10.449.957</b>
Activos por impuestos corrientes	460.768
Activos por impuestos diferidos	9.989.189
<b>Otros activos</b>	<b>1.672.042</b>
Contratos de seguros vinculados a pensiones	1.034.030
Existencias	-
Resto de los otros activos	638.012
<b>Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>	<b>3.459.184</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>206.345.732</b>

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	31/12/2018
<b>Pasivos financieros mantenidos para negociar</b>	<b>6.078.800</b>
Derivados	5.956.719
Posiciones cortas	122.081
Depósitos	-
Otros pasivos financieros	-
<b>Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados</b>	<b>-</b>
Depósitos	-
Bancos centrales	-
Entidades de crédito	-
Clientela	-
Valores representativos de deuda emitidos	-
Otros pasivos financieros	-
<i>Pro memoria: pasivos subordinados</i>	-
<b>Pasivos financieros a coste amortizado</b>	<b>184.060.914</b>
Depósitos	165.712.473
Bancos centrales	13.856.000
Entidades de crédito	21.771.822
Clientela	130.084.651
Valores representativos de deuda emitidos	16.749.890
Otros pasivos financieros	1.598.551
<i>Pro memoria: pasivos subordinados</i>	2.989.889
<b>Derivados - contabilidad de coberturas</b>	<b>182.331</b>
<b>Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés</b>	<b>-</b>
<b>Provisiones</b>	<b>1.846.702</b>
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	1.080.822
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	-
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	183.294
Compromisos y garantías concedidos	373.119
Restantes provisiones	209.467
<b>Pasivos por impuestos</b>	<b>536.194</b>
Pasivos por impuestos corrientes	-
Pasivos por impuestos diferidos	536.194
<b>Capital social reembolsable a la vista</b>	<b>-</b>
<b>Otros pasivos</b>	<b>1.106.381</b>
<i>De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)</i>	-
<b>Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>193.811.322</b>
<b>Fondos propios</b>	<b>12.421.199</b>
Capital	3.084.963
Capital desembolsado	3.084.963
Capital no desembolsado exigido	-
<i>Pro memoria: capital no exigido</i>	-
Prima de emisión	619.154
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	-
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	-
Otros instrumentos de patrimonio emitidos	-
Otros elementos de patrimonio neto	-
Ganancias acumuladas	-
Reservas de revalorización	-
Otras reservas	7.980.060
(-) Acciones propias	(96.646)
Resultado del ejercicio	833.668
(-) Dividendos a cuenta	-
<b>Otro resultado global acumulado</b>	<b>113.211</b>
Elementos que no se reclasificarán en resultados	51.684
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	29.939
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	21.745
Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [elemento cubierto]	-
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento de cobertura]	-
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	61.527
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz]	-
Conversión de divisas	(292)
Derivados de cobertura. Reserva de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]	(2.299)
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	62.554
Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	1.564
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>12.534.410</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>206.345.732</b>
<b>PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE</b>	<b>34.048.575</b>
Compromisos de préstamo concedidos	21.070.128
Garantías financieras concedidas	427.621
Otros compromisos concedidos	12.550.826

*Balance de situación de Bankia Inversiones Financieras S.A.U. a 31 de diciembre de 2018*

ACTIVO	31/12/2018	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	31/12/2018
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>117.422</b>	<b>A) PATRIMONIO NETO</b>	<b>1.281.004</b>
<b>IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo</b>	<b>117.422</b>	<b>A-1) Fondos propios</b>	<b>1.281.004</b>
1. Instrumentos de patrimonio	117.422	<b>I. Capital</b>	<b>998.241</b>
		1. Capital escriturado	998.241
		<b>II. Prima de emisión</b>	<b>-</b>
		<b>III. Reservas</b>	<b>204.849</b>
		1. Legal y estatutarias	199.648
		2. Otras reservas	5.201
		<b>V. Resultado de ejercicios anteriores</b>	<b>(2.786)</b>
		2. (Resultados negativos de ejercicios anteriores)	(2.786)
		<b>VII. Resultado del ejercicio</b>	<b>80.700</b>
<b>B) ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>1.163.591</b>	<b>B) PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>-</b>
<b>III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar</b>	<b>9.378</b>		
6. Otros créditos con las Administraciones Públicas	9.378	<b>C) PASIVO CORRIENTE</b>	<b>9</b>
<b>IV. Inversiones en empresas del Grupo y asociadas a corto plazo</b>	<b>-</b>	<b>III. Deudas a corto plazo</b>	<b>-</b>
3. Valores representativos de deuda	-	5. Otros pasivos financieros	-
<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	<b>1</b>	<b>IV. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo</b>	<b>-</b>
<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>1.154.212</b>	<b>V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar</b>	<b>9</b>
1. Tesorería	1.154.212	3. Acreedores varios	9
<b>TOTAL ACTIVO (A+B)</b>	<b>1.281.013</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)</b>	<b>1.281.013</b>

The Bankia logo consists of the word "Bankia" in a bold, yellow, sans-serif font, centered within a dark brown rectangular background.

**Bankia**

**BANKIA, S.A. Y ENTIDADES DEPENDIENTES  
QUE FORMAN EL GRUPO BANKIA**

**INFORME DE GESTIÓN**

**DICIEMBRE 2019**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1. ASPECTOS DESTACADOS DEL EJERCICIO 2019</b>	<b>2</b>
<b>2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y MODELO DE NEGOCIO</b>	<b>4</b>
2.1. Breve descripción del Grupo Bankia y su estructura organizativa	4
2.2. Gobierno corporativo	5
2.3. Modelo de negocio	8
<b>3. ACTIVIDAD Y RESULTADOS</b>	<b>12</b>
3.1. Entorno económico y financiero	12
3.2. Operaciones corporativas realizadas en 2019	13
3.3. Datos relevantes	15
3.4. Evolución de las principales magnitudes del balance	16
3.5. Evolución de la cuenta de resultados	22
<b>4. MEDIDAS ALTERNATIVAS DEL RENDIMIENTO</b>	<b>28</b>
<b>5. ESTRUCTURA DE FINANCIACIÓN Y LIQUIDEZ</b>	<b>35</b>
<b>6. GESTIÓN DE CAPITAL, SOLVENCIA Y APALANCAMIENTO</b>	<b>37</b>
<b>7. GESTIÓN DEL RIESGO</b>	<b>42</b>
<b>8. ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS</b>	<b>53</b>
<b>9. INFORMACIÓN SOBRE CALIFICACIONES DE AGENCIAS DE RATING</b>	<b>55</b>
<b>10. EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN Y ESTRUCTURA ACCIONARIAL</b>	<b>56</b>
<b>11. INFORMACIÓN SOBRE ACCIONES PROPIAS</b>	<b>57</b>
<b>12. POLÍTICA DE DIVIDENDOS</b>	<b>59</b>
<b>13. INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y TECNOLOGÍA</b>	<b>59</b>
<b>14. PREVISIONES Y PERSPECTIVAS DE NEGOCIO</b>	<b>62</b>
<b>15. HECHOS RELEVANTES POSTERIORES AL CIERRE DEL EJERCICIO 2019</b>	<b>63</b>
<b>16. INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>63</b>
<b>17. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA</b>	<b>64</b>

*El presente informe se ha elaborado siguiendo los criterios incluidos en la Circular 3/2018, de 28 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre información periódica de los emisores con valores admitidos a negociación en mercados regulados relativa a los informes financieros semestrales, las declaraciones intermedias de gestión y, en su caso, los informes financieros trimestrales.*

## **1.- ASPECTOS DESTACADOS DEL EJERCICIO 2019**

### **1.1.- Evolución de los resultados**

El Grupo ha cerrado el ejercicio 2019 con un beneficio atribuido a la entidad dominante (en adelante “beneficio atribuido”) de 541 millones de euros, un 23% inferior al alcanzado en 2018 impactado por el menor resultado obtenido por operaciones financieras y las provisiones asociadas al esfuerzo de reducción de activos improductivos en el año. No obstante, el efecto positivo de las sinergias de costes alcanzadas tras la integración con BMN ha reducido los gastos de administración en un 4,8% respecto a 2018, lo que ha permitido elevar el resultado “core” del Grupo (margen de intereses y comisiones menos gastos de administración y amortizaciones) hasta 1.287 millones de euros en 2019 (+3,5% interanual).

### **1.2.- Sólida actividad comercial, que se refleja en una estabilización de la inversión crediticia sana y los recursos de clientes**

En 2019 el Grupo Bankia ha mantenido el buen ritmo en la contratación de nuevas operaciones de crédito, especialmente en el segmento de consumo. El incremento de las formalizaciones ha contrarrestado los vencimientos naturales de la cartera hipotecaria, impactando de forma positiva en la cartera crediticia sana, que se ha estabilizado respecto al año anterior (-0,02%).

Igualmente positiva ha sido la evolución de los fondos captados de clientes, principalmente los recursos gestionados de clientes fuera de balance, que han registrado un crecimiento del 12,5% en el año apoyados en la buena evolución de los patrimonios gestionados y comercializados en fondos de inversión (+15,1%) y fondos de pensiones (+6,3%).

### **1.3.- Continúa mejorando la calidad de los activos, con nuevas reducciones del saldo de dudosos y de activos adjudicados**

Los **riesgos dudosos** del Grupo han vuelto a experimentar una nueva reducción en 2019, retrocediendo un 23,2% (1.950 millones de euros) desde el cierre de 2018. Esta mejora es consecuencia del refuerzo de la gestión del seguimiento y las recuperaciones, el proceso de venta de carteras dudosas que el Grupo ha seguido llevando a cabo durante 2019, las adjudicaciones y la baja de activos dudosos del balance. En consecuencia, ha continuado mejorando la **tasa de mora** hasta situarse en el 5% en 2019, lo que supone una disminución de 1,5 puntos porcentuales respecto al nivel registrado en diciembre de 2018. Esta estrategia de reducción de activos improductivos se ha extendido también al volumen de inmuebles adjudicados, cuyo valor neto ha descendido en un 33,9% en 2019.

De este modo, al cierre de 2019 el Grupo Bankia ya ha alcanzado el 94% del objetivo de reducción de activos improductivos contemplado en el Plan Estratégico 2018-2020.

### **1.4.- Fortaleza en capital**

A 31 de diciembre de 2019, la ratio de CET1 Phase-In del Grupo Bankia se ha situado en el 14,32%, incrementándose en +52 puntos básicos respecto a diciembre de 2018. El Grupo Bankia mantiene un modelo de generación orgánica de capital de nivel I ordinario (+86 puntos básicos), que le permite ir compensando los impactos negativos de efectos asociados al ámbito regulatorio y de supervisión de las entidades de crédito, y seguir cumpliendo con el nivel de CET1 objetivo definido dentro de su Marco Corporativo de Apetito y Tolerancia al Riesgo. Este nivel de capital de mayor calidad representa un exceso de capital de 507 puntos básicos (3.939 millones de euros) sobre el requerimiento mínimo de capital CET1 SREP comunicado por el BCE al Grupo Bankia para el ejercicio 2019 (9,25%).

La fortaleza en solvencia del Grupo está impulsada por su modelo de generación orgánica de capital, en el que la capitalización de beneficios y el crecimiento selectivo en los segmentos de negocio que Bankia considera estratégicos por su mayor calidad crediticia, constituyen los principales vectores de esta solidez en solvencia. Al mismo tiempo, Bankia prosigue con un paulatino proceso de optimización de sus activos ponderados por riesgos que incide de forma positiva en su solvencia. Todo ello demuestra la capacidad del Grupo Bankia para generar capital de forma sostenible y compatible con el pago de dividendos a sus accionistas.

Adicionalmente, en 2019 el Grupo ha realizado emisiones de deuda senior y subordinada por un importe de 3.500 millones de euros que han permitido a la Entidad renovar vencimientos y ampliar el colchón de deuda capaz de absorber pérdidas de cara a la futura exigencia regulatoria del MREL. Estas emisiones forman parte del Plan de Financiación del Grupo, que contempla la emisión de en torno a 5.000 millones de euros entre 2018 y 2021 para alcanzar el objetivo MREL del 23,66% el 1 de julio de 2021.

### 1.5- Mejora en las calificaciones crediticias

En 2019 han continuado mejorando las calificaciones del Grupo Bankia por parte de las agencias de rating como consecuencia del buen desempeño comercial del Grupo, su capacidad para generar capital y la reducción de activos improductivos.

El 30 de enero de 2019 Fitch subió el rating a largo plazo de Bankia desde BBB- hasta BBB, reflejando una franquicia doméstica fortalecida tras la fusión con BMN, la reducción de la exposición a activos improductivos del Grupo, unos niveles de capital sólidos post-fusión, liquidez y fuentes de financiación adecuadas, y un equipo gestor con experiencia en integraciones. En la misma fecha, la agencia subió el rating de la deuda subordinada desde “BB+” hasta “BBB-”, y ratificó el rating a corto plazo de Bankia en F3.

Estos movimientos del rating han consolidado las calificaciones de Bankia como emisor en la categoría de “investment grade” tras la integración con BMN y el avance acelerado en la realización de sinergias de costes y reducción de activos improductivos.

### 1.6.- Remuneración a los accionistas

El 11 de abril de 2019, en ejecución de los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas de fecha 22 de marzo de 2019, Bankia hizo efectivo el pago de dividendos con cargo a resultados de 2018 por un importe bruto total de 354 millones de euros (0,11576 euros por acción con derecho a percibirlo). Este importe representó un aumento del 4,7% respecto a la cifra de dividendos abonada el año anterior (338 millones de euros).

Asimismo, el Consejo de Administración de Bankia celebrado el 21 de febrero de 2020, ha acordado proponer a la Junta General de Accionistas el pago de un dividendo en efectivo de 0,11576 euros brutos por acción con cargo a los beneficios del ejercicio 2019.

Sobre la base de su capacidad de generación orgánica de capital y la fortaleza cada vez mayor de su balance, el Grupo Bankia tiene como objetivo mantener y mejorar la remuneración de sus accionistas en ejercicios sucesivos como un paso más orientado hacia la devolución de las ayudas públicas recibidas.

### 1.7.- Apoyo a la financiación sostenible

En línea con su compromiso con la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático, el 22 de septiembre de 2019 Bankia, junto a otros 130 bancos mundiales, suscribió los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas. Bajo el paraguas de estos Principios, los bancos firmantes se comprometen a alinear sus negocios con los compromisos del Acuerdo de París sobre Cambio Climático y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), resaltando la necesidad de tener modelos comerciales responsables enfocados en promover el desarrollo sostenible y contribuir a la mejora del medioambiente y la lucha contra el cambio climático.

Bankia, que ha venido impulsando estos compromisos desde la Dirección de Sostenibilidad (enmarcada en la Dirección de Gestión Responsable), ha reforzado su compromiso con el medio ambiente y las finanzas sostenibles mediante la creación de la Dirección de Negocio y Financiación Sostenible. Entre los objetivos de la nueva unidad de Negocio creada, sobresalen los dirigidos a impulsar la movilización de recursos bajo un marco de actuación comprometido con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), y promover la financiación de inversiones bajo estos mismos criterios, abordando nuevas propuestas de productos y servicios atractivos para sus clientes.

Tanto los principios que rigen el apoyo de Bankia a la financiación sostenible como las principales actuaciones realizadas en 2019 para reforzar dicho compromiso se describen con más detalle en el Estado de Información No Financiera, que forma parte del presente informe de gestión y se anexa como documento separado.

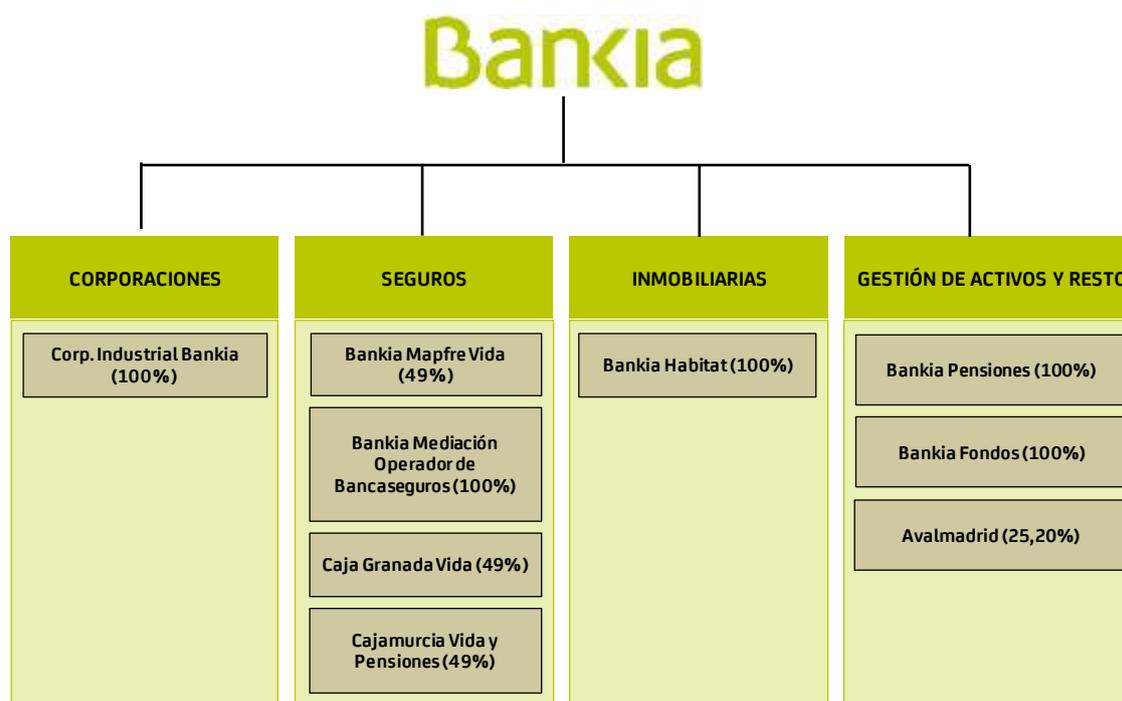
## 2.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y MODELO DE NEGOCIO

### 2.1.- Breve descripción del Grupo Bankia y su estructura organizativa

Bankia es un grupo financiero con presencia en todo el territorio nacional, con actividades centradas en el negocio bancario tradicional de banca minorista, banca mayorista, administración de activos y banca privada. Su actividad se concentra fundamentalmente en España, contando el Grupo Bankia con unos activos totales que, al cierre de diciembre de 2019, ascendían a 208.468 millones de euros. Al finalizar el ejercicio el Grupo disponía de una red de 2.275 oficinas, cuya distribución por regiones se detalla en el punto 2.3 siguiente.

El principal accionista de Bankia es BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. ("BFA"), que al cierre de diciembre de 2019 mantenía un 61,80% (62,25% considerando el efecto de autocartera) de su capital social. Desde un punto de vista organizativo, Bankia es la sociedad cabecera del Grupo. A 31 de diciembre de 2019, el perímetro de consolidación estaba formado por 48 sociedades, entre entidades dependientes, negocios conjuntos y asociadas, que se dedican a actividades diversas, entre las que se encuentran las de prestación de financiación, seguros, gestión de activos, servicios, y la promoción y gestión de activos inmobiliarios.

Las participaciones en las sociedades que conforman el perímetro de consolidación del Grupo Bankia se mantienen de forma directa en la propia cartera de Bankia o, de manera indirecta, a través de diferentes holdings, destacando las siguientes como las más relevantes:



## 2.2.- Gobierno corporativo

Los órganos de gobierno de Bankia son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

- **La Junta General de Accionistas** es el máximo órgano de decisión en las materias de su competencia atribuidas legal o estatutariamente, como el nombramiento y la separación de consejeros, la aprobación de las cuentas anuales, la distribución de dividendos, la adquisición o enajenación de activos en los términos que fija la Ley y la aprobación de la política de remuneraciones de los consejeros, entre otras.
- **El Consejo de Administración** es el órgano de representación de la Sociedad y dispone de las más amplias atribuciones para su administración, salvo en las materias reservadas a la Junta General de Accionistas. Entre sus competencias figuran la aprobación del plan estratégico o de negocio y los objetivos de gestión y presupuesto anuales, la determinación de las políticas y estrategias generales de la Sociedad, como la determinación de la política de gobierno corporativo de la Sociedad y su Grupo y la política de gestión responsable, así como la supervisión del funcionamiento de las comisiones que hubiera constituido y de la actuación de los órganos delegados.

El Consejo de Administración cuenta en la actualidad con **cinco comisiones**, cuyos miembros son designados teniendo presente su idoneidad, en consideración a sus conocimientos, aptitudes, experiencia y los cometidos de cada comisión.

Consejo de Administración En 2019 se ha reunido en 15 ocasiones
<p><b>(8 consejeros independientes, 1 consejero otro externo y 3 consejeros ejecutivos)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche. Presidente Ejecutivo</li> <li>• D. José Sevilla Álvarez. Consejero Delegado</li> <li>• D. Antonio Ortega Parra. Consejero Ejecutivo</li> <li>• D. Joaquín Ayuso García. Consejero independiente</li> <li>• D. Francisco Javier Campo García. Consejero Independiente</li> <li>• D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz. Consejera Independiente Coordinadora</li> <li>• D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo. Consejero Independiente</li> <li>• D. Carlos Egea Krauel, Consejero Otro Externo</li> <li>• D. José Luis Feito Higuera. Consejero Independiente</li> <li>• D. Fernando Fernández Méndez de Andrés. Consejero Independiente</li> <li>• D<sup>a</sup> Laura González Molero. Consejera Independiente</li> <li>• D. Antonio Greño Hidalgo. Consejero Independiente</li> </ul>

Comité de Auditoría y Cumplimiento	
<p>Entre otras funciones, supervisa la eficacia del control interno, la auditoría interna, el cumplimiento normativo y los sistemas de gestión de riesgos, así como el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva. Propone al Consejo la selección, el nombramiento, la reelección y la sustitución de los auditores de cuentas externos y mantiene las oportunas relaciones con ellos. Asimismo, examina y supervisa el cumplimiento de las reglas de gobierno y cumplimiento de la sociedad, entre otras responsabilidades.</p>	<p><b>Cinco consejeros, cuatro independientes y uno otro externo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D. Antonio Greño Hidalgo (Presidente)</li> <li>- D. Francisco Javier Campo García (Vocal)</li> <li>- D. Carlos Egea Krauel (Vocal)</li> <li>- D. José Luis Feito Higuera (Vocal)</li> <li>- D. Fernando Fernández Méndez de Andrés (Vocal)</li> </ul> <p>En el ejercicio 2019 se ha reunido en 18 ocasiones.</p>

<b>Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable</b>	
<p>Entre otras funciones, tiene facultades generales de propuesta e informe en materia de nombramientos y ceses de consejeros y altos directivos. Evalúa las competencias, conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración, así como el tiempo y dedicación precisos para que los consejeros puedan desempeñar eficazmente su cometido. Define las funciones y aptitudes de los candidatos para cubrir vacantes. Examina y organiza el plan de sucesión en el Consejo de Administración, informando del aplicable a los altos directivos. Revisa la política de responsabilidad social corporativa de la Sociedad, velando para que esté orientada a la creación de valor, efectuando asimismo el seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y evaluando su grado de cumplimiento, y todo lo relativo a los riesgos sociales, medioambientales, políticos y reputacionales de la Sociedad.</p>	<p><b>Cuatro consejeros independientes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz (Presidenta)</li> <li>- D. Joaquín Ayuso García (Vocal)</li> <li>- D. Francisco Javier Campo García (Vocal)</li> <li>- D<sup>a</sup> Laura González Molero (Vocal)</li> </ul> <p>En el ejercicio 2019 se ha reunido en 13 ocasiones.</p>
<b>Comisión de Retribuciones</b>	
<p>Tiene facultades generales de propuesta e informe en materia retributiva y demás condiciones contractuales de los consejeros y altos directivos. Revisa periódicamente los programas de retribución, ponderando su adecuación y sus rendimientos y vela por la transparencia de las retribuciones y comprueba la observancia de la política retributiva establecida por la Sociedad, entre otras responsabilidades.</p>	<p><b>Cuatro consejeros independientes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D. Francisco Javier Campo García (Presidente)</li> <li>- D. Joaquín Ayuso García (Vocal)</li> <li>- D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo (Vocal)</li> <li>- D<sup>a</sup> Laura González Molero (Vocal)</li> </ul> <p>En el ejercicio 2019 se ha reunido en 9 ocasiones.</p>
<b>Comisión Consultiva de Riesgos</b>	
<p>Entre otras funciones, asesora al Consejo de Administración sobre la propensión global del riesgo y su estrategia, vigila que la política de precios de los activos y los pasivos ofrecida a clientes tenga en cuenta la estrategia de riesgo, presenta políticas de riesgos y propone al Consejo la política de control y gestión de riesgos de la sociedad y del Grupo, a través del Informe de Autoevaluación de Capital. Asimismo, supervisa la función interna de control y gestión de riesgos y propone al Consejo el esquema de facultades de riesgo de crédito, entre otras responsabilidades.</p>	<p><b>Cuatro consejeros independientes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D. Joaquín Ayuso García (Presidente)</li> <li>- D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz (Vocal)</li> <li>- D. Fernando Fernández Méndez de Andrés (Vocal)</li> <li>- D. Antonio Greño Hidalgo (Vocal)</li> </ul> <p>En el ejercicio 2019 se ha reunido en 29 ocasiones.</p>
<b>Comisión Delegada de Riesgos</b>	
<p>Tiene carácter ejecutivo y es el órgano encargado de aprobar los riesgos en el ámbito de las facultades delegadas por el Consejo de Administración y tutelar y administrar el ejercicio de las delegaciones en los órganos inferiores. Aprueba las operaciones relevantes y define los límites globales del riesgo. Asimismo, informa al Consejo de Administración de los riesgos que puedan afectar a la solvencia, recurrencia de los resultados, la operativa o la reputación de la Sociedad, entre otras responsabilidades.</p>	<p><b>Un consejero ejecutivo y dos consejeros independientes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D. José Sevilla Álvarez (Presidente)</li> <li>- D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz (Vocal)</li> <li>- D. Fernando Fernández Méndez de Andrés (Vocal)</li> </ul> <p>En el ejercicio 2019 se ha reunido en 31 ocasiones.</p>

La **política del Consejo de Administración** es delegar la gestión ordinaria de la Sociedad en los órganos ejecutivos y en el equipo de dirección para concentrar su actividad en la **función general de supervisión** y en la consideración de aquellos asuntos de particular trascendencia para la Sociedad.

En relación con lo anterior, el Consejo de Administración definió un **Sistema de Gobierno Corporativo** que garantiza una gestión sana y prudente de la Sociedad, y que incluye el adecuado reparto de funciones en la organización y la prevención de conflictos de intereses, vigilando la aplicación de dicho sistema y controlando y evaluando periódicamente su eficacia, adoptando en su caso las medidas adecuadas para solventar sus posibles deficiencias.

Uno de los objetivos prioritarios de Bankia es que su Gobierno Corporativo esté alineado con las mejores prácticas nacionales e internacionales en esta materia. En particular, en cumplimiento de las exigencias de la normativa bancaria, tanto nacional como europea, y siguiendo las recomendaciones y principios de buen gobierno recogidos en las Guías de Buenas prácticas de los supervisores y reguladores, el Sistema de Gobierno Corporativo se configura como un marco general del ordenamiento interno que afecta tanto al Banco como al resto de sociedades que integran el Grupo Bankia.

El Sistema de Gobierno Corporativo da cobertura y garantiza el buen funcionamiento del gobierno interno, asegurando así una gestión sana y prudente de la Sociedad y su Grupo, y persigue como finalidad esencial la satisfacción del interés social, entendido como el común a todos los accionistas de una sociedad anónima independiente orientada al desarrollo rentable y sostenible de su objeto social y a la creación de valor a largo plazo. Los objetivos prioritarios del Sistema de Gobierno Corporativo de Bankia son los siguientes:

- Repartir de forma adecuada las funciones en la organización
- Prevenir y resolver eventuales conflictos de interés
- Establecer un marco transparente de relaciones entre Bankia y sus accionistas

El Sistema se inspira en los valores corporativos del Grupo en materia de ética empresarial y responsabilidad social corporativa y se sustenta en los principios de buen gobierno asumidos y desarrollados por la Sociedad a partir de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas.

Una parte fundamental del Sistema de Gobierno Corporativo es el cuerpo normativo, que sirve de marco de control interno para el conjunto del Grupo. El cuerpo normativo constituye el conjunto de normas internas que regulan el gobierno corporativo y el funcionamiento operativo de la Sociedad y está integrado esencialmente por los **Textos Corporativos** (Estatutos Sociales, Reglamento de la Junta General, Reglamento del Consejo de Administración, Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento, Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable y Reglamento de la Comisión de Retribuciones), las **Normas y Procedimientos Internos de Conducta** (entre otros, el Código Ético y de Conducta y el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores) y las **Políticas Corporativas** (entre otras, la Política de gobierno corporativo de Bankia y de definición de la estructura del Grupo Bankia, Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, Política de Idoneidad de Consejeros y Directores Generales o asimilados, y otros titulares de funciones claves de Bankia y Política de Selección, Diversidad, Integración y Formación de Consejeros, Política de Retribuciones de los consejeros y de los directores generales o de quienes desarrollen sus funciones de alta dirección, Política de Selección y Nombramiento de los miembros de la Alta Dirección de Bankia, Políticas de control y gestión de riesgos, Política de inversiones y financiación, Política de Gestión Responsable, Política de dividendos, Política de autocartera, Política de conflictos de interés).

En **materia de nombramientos de consejeros**, con fecha 25 de febrero de 2019 el Consejo de Administración aprobó el nombramiento de D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz como Consejera Independiente Coordinadora, en sustitución de D. Joaquín Ayuso García una vez vencido su mandato en el cargo.

También con fecha 25 de febrero de 2019, el Consejo de Administración, en línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo, acordó renovar la composición de las distintas Comisiones del Consejo de Administración.

Por su parte, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el día 22 de marzo de 2019, aprobó ratificar el nombramiento de D<sup>a</sup> Laura González Molero como consejera de la Sociedad, con la categoría de consejera independiente, quien fue designada por cooptación en virtud del acuerdo adoptado por el Consejo de Administración en su reunión celebrada el día 25 de octubre de 2018.

Asimismo, y como consecuencia de la renuncia presentada por el consejero D. Carlos Egea Krauel a sus funciones ejecutivas dentro del Consejo de Administración, manteniéndose su condición de consejero, el Consejo aprobó el 26 de junio de 2019 el acuerdo de asignarle la categoría de Otro Externo, con efectos a partir del 28 de junio de 2019. Igualmente, y con efectos desde esa misma fecha, el Sr. Egea Krauel fue designado vocal del Comité de Auditoría y Cumplimiento.

En virtud de los acuerdos anteriores, el Consejo de Administración de la Entidad quedó integrado por 12 consejeros, de los que 8 tienen la categoría de consejeros independientes, 1 de otro externo y 3 de consejeros ejecutivos, lo que implica que el

66,67% de los miembros del Consejo de Administración tienen la categoría de consejeros independientes, cumpliéndose con lo establecido en el Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas, que recomienda que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de los consejeros.

Igualmente, Bankia cuenta con un **Comité de Dirección**, integrado actualmente por doce personas en virtud del acuerdo del Consejo de Administración aprobado el día 24 de enero de 2019, y por el que se procedió a un cambio en la organización del Banco para apoyar su transformación y la de sus negocios, para lo que se crearon cinco nuevas direcciones generales adjuntas: la dirección general adjunta de Dirección Financiera, la dirección general adjunta de Riesgos de Crédito, la dirección general adjunta de Personas y Cultura, la dirección general adjunta de Transformación y Estrategia Digital y la dirección general adjunta de Gestión de Activos y Participadas.

De este modo, el Comité de Dirección quedó integrado por las siguientes personas: el presidente del Consejo de Administración de Bankia, D. José Ignacio Goirigolzarri, el consejero delegado, D. José Sevilla, el consejero ejecutivo y director general de Personas, Medios y Tecnología, D. Antonio Ortega, el director general adjunto de Banca de Negocios, D. Gonzalo Alcobilla, el director general adjunto de Dirección Financiera, D. Leopoldo Alvear, la directora general adjunta de Comunicación y Relaciones Externas, D<sup>a</sup> Amalia Blanco, el director general adjunto de Secretaría General y secretario del Consejo de Administración, D. Miguel Crespo, el director general adjunto de Riesgos de Crédito, D. Manuel Galarza, el director general adjunto de Personas y Cultura, D. David López, el director general adjunto de Gestión de Activos y Participadas, D. Fernando Sobrini, el director general adjunto de Banca de Particulares, D. Eugenio Solla y el director general adjunto de Transformación y Estrategia Digital, D. Carlos Torres.

### 2.3.- Modelo de negocio

El Grupo Bankia es una franquicia de ámbito nacional, enfocada en el negocio de Particulares y Empresas y con una creciente apuesta por la multicanalidad. La actividad del Grupo tiene como objetivo principal generar valor sostenible, recurrente y orientado al largo plazo que responda a las expectativas de sus accionistas, clientes, empleados y de la sociedad en general. Para ello, el modelo de negocio del Grupo Bankia se caracteriza por poner el foco en el cliente y prestarle un servicio cercano, profesional, adaptado a la multicanalidad y ajustado a sus necesidades en cada momento.

Con esta finalidad, el modelo comercial del Grupo Bankia se estructura en tres líneas de negocio principales:

- Banca de Particulares
- Banca de Negocios
- Gestión de activos y participadas

El Grupo desarrolla su actividad a través de una red de 2.275 oficinas cuya distribución geográfica se muestra en la siguiente tabla:

Comunidad autónoma	Número de oficinas
Andalucía	321
Aragón	10
Asturias	11
Baleares	146
Canarias	101
Cantabria	20
Castilla - La Mancha	103
Castilla - León	125
Cataluña	135
Ceuta	5
Extremadura	9
Galicia	22
La Rioja	51
Madrid	631
Melilla	1
Región de Murcia	163
Navarra	3
País Vasco	17
Valencia	401
<b>TOTAL OFICINAS</b>	<b>2.275</b>

En la nota 1.14 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas del Grupo Bankia se desglosan los resultados para los diferentes segmentos de negocio 31 de diciembre de 2019 y 2018 así como las principales magnitudes del balance de cada uno de ellos al cierre de ambos ejercicios. A efectos de segmentación de información financiera, la citada nota 1.14 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas incluye las actividades de gestión de activos dentro del segmento de Banca de Particulares, mientras que las empresas participadas se incluyen en el segmento Centro Corporativo que, además de las empresas participadas, también recoge los activos no corrientes en venta y el resto de actividades distintas de las tres líneas de negocio principales detalladas anteriormente.

### **Banca de Particulares**

El negocio de Banca de Particulares comprende la actividad de banca minorista con personas físicas y jurídicas con una facturación anual inferior a los 6 millones de euros, cuya distribución se realiza a través de una amplia red multicanal en España, con un modelo de negocio orientado hacia la satisfacción del cliente y rentabilidad de la gestión.

Banca de Particulares representa un negocio estratégico para Bankia, que es una de las principales instituciones financieras españolas en este segmento. La entidad centra su actividad en la comercialización de productos bancarios tradicionales como hipotecas, crédito al consumo, domiciliación de nóminas, depósitos, tarjetas de crédito, pago de recibos, seguros, fondos de inversión y fondos de pensiones y también en otros servicios de asesoramiento financiero que ofrece, en este caso, para clientes con un elevado patrimonio y con necesidades de asesoramiento financiero y fiscal especializado.

Por lo que hace referencia a su **modelo de negocio**, Banca de Particulares se centra en la **actividad minorista**, bajo un modelo de banca universal. Su objetivo es lograr la satisfacción, vinculación y retención de clientes, aportándoles valor en los productos y servicios ofrecidos, en el asesoramiento y calidad en la atención, aumentando con ello su índice de satisfacción con Bankia. Para ello, segmenta a sus clientes, ofreciéndoles atención especializada, así como productos y servicios adaptados a cada segmento que permiten realizar un asesoramiento integral del cliente en función de las necesidades de cada tipo de cliente (clientes particulares, autónomos, pymes y comercios y clientes carterizados en asesoramiento financiero, entre los que se encuentran los clientes de banca personal).

Los principales **objetivos y estrategias de futuro del Grupo Bankia para continuar impulsando el negocio de Banca de Particulares** en el corto y medio plazo se centran en la mejora de los márgenes y la rentabilidad y el crecimiento del crédito controlando la morosidad. Y todo ello, teniendo al cliente como eje principal.

Por lo que respecta a la red de distribución, ésta se compone de una **red de oficinas** con alta capilaridad y bien distribuida, una red de agencias complementaria (en la que destaca la red de Mapfre) que se constituye como una ventaja competitiva adicional, y una red de distribución multicanal a menor coste (con canales como dispositivos de autoservicio, Internet, Banca Móvil y Banca Telefónica). En este sentido, el modelo comercial de Bankia se basa en una segmentación de la red de oficinas en la que conviven oficinas universales, oficinas ágiles, centros de empresas y centros de banca privada.

Además, en su apuesta por la multicanalidad, la Entidad dispone de un conjunto completo de canales tecnológicos que facilitan a los clientes la realización de operaciones transaccionales, la contratación y gestión de productos y el contacto con su gestor. Entre ellos destaca el servicio "Conecta con tu Experto", que se presta a través de los Gestores Multicanal, integrados en las Oficinas Multicanal y está dirigido a clientes digitales que requieren atención personalizada. Estos clientes, interactúan con Bankia principalmente a través de canales remotos (Bankia Online, aplicaciones para móvil, teléfono) y por su valor presente y/o recorrido comercial requieren mayor proactividad comercial y atención personalizada.

### **Banca de Negocios**

Banca de Negocios es la división de Bankia encargada de prestar servicio a las compañías con una facturación anual superior a 6 millones de euros (Banca de Empresas y Banca Corporativa), incluyendo también la actividad de Mercado de Capitales y equipos especializados de desarrollo de negocio entre los que se incluye la Dirección de Negocio y Financiación Sostenible de reciente creación. Los clientes, personas jurídicas o autónomos con facturación inferior a 6 millones de euros son gestionados en el área de Banca de Particulares.

La base de clientes está muy diversificada entre diferentes sectores productivos y económicos, destacando los de comercio, fabricación de productos (industria) y servicios, suministros y construcción.

**El modelo de negocio** del Grupo Bankia en Banca de Negocios está orientado al cliente y está muy apoyado en la especialización de los equipos de profesionales, cuyas premisas de actuación son la rentabilidad y la gestión de clientes con enfoque de largo plazo, prestándoles un buen servicio, en particular por lo que respecta a la financiación necesaria para el desarrollo de sus proyectos empresariales.

Banca de Negocios cuenta con diferentes segmentos y canales de distribución:

- **Banca de Empresas.** El segmento de Banca de Empresas tiene como objetivo desarrollar el negocio bancario con los clientes de más de seis millones de euros de facturación anual (excluidos los del segmento corporativo). Cuenta con una red de centros que están distribuidos a lo largo del territorio nacional, con especial concentración en las regiones de mayor actividad. Sus funciones de atención comercial y captación de negocio se sustentan en una Red de Gestores especializados, con la asignación de un número de clientes limitado a cada gestor, estructurando las carteras, allí donde la masa crítica de la provincia lo permite, en función de la facturación de las empresas, y el objetivo de dar un servicio personalizado. Asimismo, se cuenta con equipos de apoyo a los gestores en los ámbitos legal, fiscal, de admisión y gestión del riesgo, marketing y productos especializados.
- **Banca Corporativa.** Este segmento de negocio lo constituye el conjunto de grandes cuentas del Banco, con varios denominadores comunes: el tamaño de las compañías (más de 300 millones de euros de facturación), grupos de empresas con elevado número de sociedades, y la mayor complejidad y sofisticación en su demanda de servicios financieros. La cobertura comercial de estos grupos de empresas se realiza desde tres centros, Madrid y Barcelona y Palma de Mallorca, ésta última especializada en atender a los clientes del sector turístico. En ellos trabajan equipos especializados por sectores de actividad, cuya labor comercial se realiza en coordinación con los equipos de producto de Mercado de Capitales.
- **Mercado de Capitales.** El segmento de mercado de capitales lo componen diversas áreas especializadas de producto, que ofrecen soluciones financieras específicas demandadas, principalmente, por los clientes de Banca de Empresas y Banca Corporativa.

Estos segmentos y canales de distribución se combinan con un potente servicio a través de Banca por Internet denominado BOL - E (Bankia On - Line Empresas), que permite realizar casi la totalidad de la operativa transaccional de la empresa.

La **estrategia** comercial se instrumenta en torno a la gestión activa del retorno total del cliente, combinando una disciplina de precios que establece precios mínimos en función del coste de los recursos y del riesgo del cliente (valorado mediante modelos internos aprobados por el Banco de España), la eficiencia en el consumo de capital mediante la incorporación de la metodología de RaR (Rentabilidad Ajustada al Riesgo) en las operaciones, y la búsqueda activa de oportunidades de venta cruzada.

### **Gestión de activos y participadas**

Engloba las actividades de banca privada, gestión de activos, seguros, alianzas estratégicas y participadas.

La actividad de **banca privada** se orienta hacia el segmento de clientes compuesto por personas físicas, sociedades patrimoniales o fundaciones, con un patrimonio financiero elevado o altas rentas. A estos clientes Bankia les ofrece una gama global de productos y servicios con un trato altamente personalizado, profesional y de confianza, facilitando soluciones a medida de las necesidades financieras y fiscales de los clientes. Las principales líneas de negocio desarrolladas en la actividad de banca privada son la gestión y asesoramiento de patrimonios de clientes, la comercialización de productos financieros de terceros, la intermediación en la compraventa de títulos y el asesoramiento en relación con los mercados de valores.

La actividad de **gestión de activos** se lleva a cabo a través de Bankia Fondos y Bankia Pensiones, que dotan de productos de inversión a la red.

Bankia es titular del 100% de Bankia Fondos SGIC y mantiene contratos de comercialización con gestoras internacionales para determinados productos nicho. La gestora de fondos de inversión de Bankia ofrece una amplia gama de productos competitivos y de alta calidad en todas las categorías (monetarios, renta fija, renta variable, mixtos, garantizados, globales, etc.), tanto a nivel nacional como internacional. Su variedad permite satisfacer a los distintos perfiles de clientes: desde los más conservadores, cuyo objetivo prioritario es la preservación del capital, hasta los más decididos, que están dispuestos a correr ciertos riesgos a cambio de una mayor rentabilidad.

La entidad gestora de fondos de pensiones del Grupo es Bankia Pensiones, de la que Bankia es titular del 100% del capital. Bankia Pensiones tiene como objetivo la gestión de planes de pensiones en sus diferentes modalidades (planes individuales, planes de empleo y planes asociados), orientando la gestión a satisfacer las necesidades de los partícipes y ofrecer productos adaptados a su perfil inversor y horizonte temporal marcado por la edad de jubilación. En fondos de pensiones Bankia ha realizado un esfuerzo significativo para alentar el ahorro a largo plazo, incidiendo en la necesidad de abordar con suficiente tiempo el ahorro para complementar las pensiones futuras. El asesoramiento en este aspecto y las herramientas de simulación son las principales palancas para la comercialización de estos productos de ahorro finalista.

La Dirección de **Bancaseguros** de Bankia es la encargada de coordinar e impulsar la actividad de mediación de seguros en Bankia y dar apoyo especializado a la red para la comercialización de productos de seguro dirigidos tanto a particulares (vida, hogar, autos, salud y de ahorro) como a empresas (multirisgo comercio, seguros de crédito, responsabilidad civil y multirisgo empresarial).

El negocio de Bancaseguros se define en el marco de relación con los socios aseguradores, conforme las alianzas estratégicas firmadas en cada ámbito, con el objetivo de incrementar la contribución de la comercialización de seguros a las comisiones de la Entidad.

El modelo de distribución está en continua evolución para adaptar los procesos de comercialización a las necesidades de los clientes en los diversos canales de contratación (físicos, remotos asistidos y digitales), orientándose a la puesta en valor de un modelo de distribución único e integral para toda la red, más eficaz y de mayor calidad. De igual modo se impulsan nuevas iniciativas con el objetivo de maximizar los resultados del Banco en este negocio.

La actividad de la Dirección de Bancaseguros se concentra en el incremento de la producción de seguros, aumentando la penetración del producto entre los clientes de Bankia y mejorando la contribución a la cuenta de resultados de la entidad, la simplificación de la operativa en oficinas para mejorar la productividad por empleado, la adaptación de los productos a las necesidades de los clientes del canal bancoasegurador, potenciando los canales de contratación no presenciales, y acompañando al Banco en su transformación digital, aprovechando al máximo su potencial.

Además del apoyo y asesoramiento a las redes de distribución y a la formación de los profesionales, en los últimos ejercicios y, particularmente, en 2019, la Dirección de Bancaseguros ha continuado el proceso de mejora del soporte a la venta y gestión de la cartera de las oficinas, así como la atención postventa. Asimismo, ha proseguido con la optimización de los sistemas de comercialización y la simplificación de la operativa de contratación y de gestión de cartera, no solo en la red tradicional, sino también en los nuevos canales, a los que continuaron añadiéndose funcionalidades para mayor comodidad del cliente.

La Dirección de **Alianzas Estratégicas y Participadas** es la responsable de dirigir el marco de relación corporativo con los socios estratégicos de Bankia en los negocios de seguros y de financiación al consumo en punto de venta, fundamentalmente. Dentro de esta actividad coordina la supervisión y el desarrollo de los acuerdos formalizados con estos socios (Mapfre y Credit Agricole Consumer Finance), asegurando el cumplimiento de los compromisos mutuos establecidos en los mismos. En el marco de estas actuaciones, es la Dirección responsable de la coordinación de los proyectos horizontales de colaboración con los socios que permitan impulsar estos negocios estratégicos.

Asimismo, esta Dirección es la responsable de definir, gestionar y ejecutar los planes de desinversión y liquidación del conjunto de las sociedades participadas del Grupo y de sus vehículos de inversión, así como dirigir la gestión ordinaria y societaria de las filiales del Grupo. Dentro de sus responsabilidades, y de manera coordinada con las áreas de negocio e innovación, es la Dirección responsable de impulsar, analizar y definir proyectos de inversión y desarrollo de nuevos negocios y alianzas en actividades en las que la entidad quiere reforzar su posicionamiento competitivo, con especial atención a los negocios digitales (Fintech) y con capacidad de generación de resultados para la Entidad.

### **Avances en transformación digital y multicanalidad**

En el modelo de negocio de Bankia la apuesta por la multicanalidad y la banca digital es uno de los pilares del posicionamiento comercial del Grupo, que ha hecho de la transformación digital uno de los pilares fundamentales de su Plan Estratégico 2018-2020.

El Plan Estratégico recoge la digitalización como una de las palancas de crecimiento para los próximos años, principalmente en el ámbito de los medios de pago. De este modo, está previsto que, al finalizar el Plan Estratégico, más del 65% de los clientes del Banco tendrá perfil digital y más del 35% de las compras se realizará por canales digitales.

En este sentido, al cierre de diciembre de 2019, los clientes digitales de Bankia representaban el 53,3% de los clientes de la Entidad, mientras que las ventas digitales alcanzaban el 36% del total de ventas del Grupo, superando ya el objetivo del 35% fijado en el Plan Estratégico para 2020.

Las iniciativas desarrolladas hasta ahora y los avances en la estrategia multicanal que se llevarán a cabo en los próximos años están dirigidas a incrementar el grado de satisfacción de los clientes y elevar la capacidad de atracción al Grupo Bankia, aspectos en los que los resultados de los últimos ejercicios son alentadores, pero en los que se quiere seguir progresando.

## **3.- ACTIVIDAD Y RESULTADOS**

### **3.1.- Entorno económico y financiero**

**La economía mundial** se debilitó en 2019. La guerra comercial y el Brexit incrementaron la incertidumbre, lo que supuso un deterioro de la confianza de los agentes, de la inversión y del comercio internacional, que afectó, especialmente, al sector manufacturero. El impacto de estos shocks negativos se vio, en parte, contrarrestado por el apoyo de los bancos centrales, en un contexto de inflación muy contenida (1,2% en la UEM, en media). El enfriamiento de la actividad fue generalizado y, en algunos casos, particularmente severo, acompañado por fuertes tensiones financieras (Turquía y Argentina). El crecimiento mundial se redujo hasta el 2,6% en 2019, frente a ritmos superiores al 3,0% en 2017 y 2018. Esta desaceleración fue más intensa en la UEM (1,2%, frente a 1,9% en 2018), especialmente en Alemania, que evitó in extremis entrar en recesión.

En esta compleja situación, los bancos centrales dejaron de normalizar sus políticas monetarias y adoptaron, nuevamente, medidas expansivas. El BCE recortó el tipo de la Facilidad de Depósito desde el -0,4% al -0,5%, inició un nuevo QE, implementó un sistema para reducir el coste de los depósitos de las entidades en el banco central y emprendió un nuevo programa de préstamos a largo plazo. En el mismo sentido, la Reserva Federal de EE. UU. aprobó tres bajadas de 25 pb en su rango de tipos, hasta 1,50%-1,75%, y volvió a reinvertir todos los vencimientos de su cartera para estabilizar su balance. A pesar de ello, se produjeron problemas de liquidez en el mercado monetario en septiembre, llevando a la Fed a efectuar operaciones repo y compras de letras del Tesoro. La relajación de la política monetaria y el interés inversor por los activos refugio llevaron a las tises de la deuda a nuevos mínimos históricos en la UEM y se registró un máximo en el volumen global de bonos con rentabilidad negativa (27% del total).

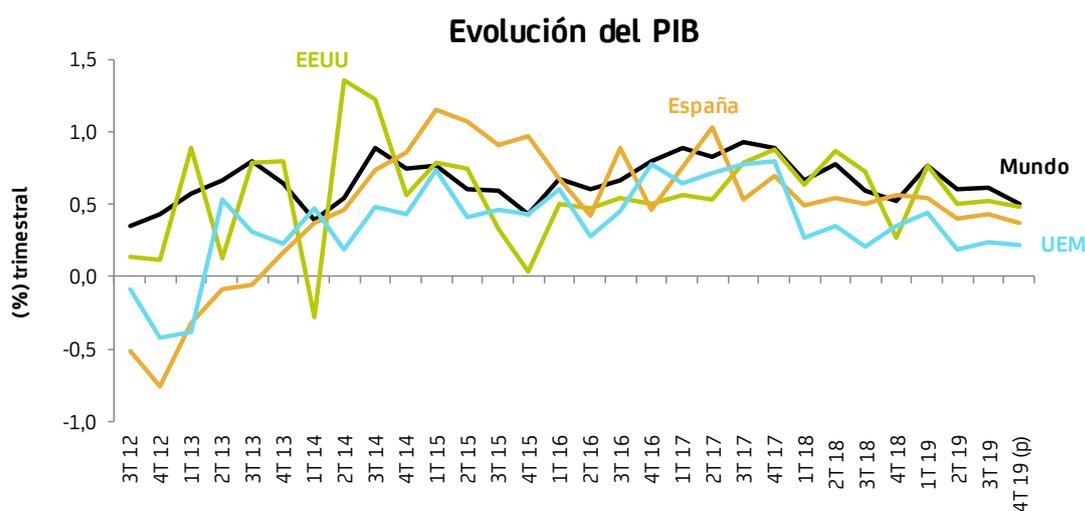
No obstante, en el tramo final del año, el escenario mostró algunos indicios de mejora: los indicadores de actividad empezaron a ser consistentes con una estabilización del crecimiento, EE. UU. y China pactaron una tregua comercial y la UE y Reino Unido evitaron un Brexit sin acuerdo. Como consecuencia, se moderaron las perspectivas de nuevas bajadas de tipos y las rentabilidades de la deuda iniciaron un movimiento alcista.

**En España**, la economía prolongó en 2019 la senda de amortiguación en sus ritmos de crecimiento hasta cerrar con un aumento del PIB del 1,9%, medio punto menos que el año anterior. No obstante, en un contexto internacional complicado, España volvió a mostrar un mejor comportamiento que el resto de la UEM. Por su parte, el mercado laboral siguió creando empleo, aunque, en línea con el menor dinamismo de la actividad, la cifra (384.373 afiliados más) fue la más modesta en seis años.

El crecimiento en 2019 tuvo una composición más equilibrada por componentes: por un lado, la demanda interna tuvo una menor aportación, dado que las decisiones de gasto se vieron afectadas por la inestabilidad geopolítica global y la incertidumbre política interna, a lo que se añade la absorción de la demanda embalsada durante la crisis; por su parte, por primera vez en tres años la demanda externa contribuyó positivamente al crecimiento, dado que la desaceleración de las importaciones fue más intensa que en el caso de las exportaciones. Como viene sucediendo en la actual expansión, la economía generó capacidad de financiación (2,1% del PIB hasta el tercer trimestre de 2019), gracias, sobre todo, a la mejor posición financiera de los hogares, lo que permitió reducir la posición deudora neta frente al exterior (79,5% del PIB, mínimo desde 2007).

La inercia positiva de la economía española se vio reflejada en la actividad del sector bancario, que siguió incrementando el nuevo flujo de crédito y fortaleciendo sus balances mediante el aumento de la solvencia y la liquidez y la reducción de activos improductivos. El crédito al sector privado descendió un año más, si bien, su ritmo de caída se atenuó de forma significativa. Este descenso afectó en mayor medida a los préstamos a empresas, parcialmente reemplazados por emisiones de renta fija, y a los destinados a la adquisición de vivienda, en parte afectados por la entrada en vigor de la nueva Ley de Crédito Inmobiliario.

La calidad del balance se fortaleció un año más, al disminuir la morosidad crediticia y el volumen de activos adjudicados. En captación, tuvo lugar un importante repunte del saldo de depósitos motivado por un aumento del ahorro-precaución, compatible con el crecimiento del patrimonio en fondos de inversión, que recuperó las tasas interanuales positivas en el último trimestre. La baja rentabilidad del sector bancario, lastrada por un entorno de bajos tipos de interés (más largo de lo previsto inicialmente) y de fuerte presión competitiva y regulatoria, permaneció como uno de los principales retos a los que se enfrenta el sector. En este sentido, en 2019 los bancos españoles se han sumado a otros europeos aplicando tipos de interés negativos sobre algunos depósitos a empresas.



Fuente: Refinitiv y Bankia Estudios. (p) Previsión

### 3.2.- Operaciones corporativas realizadas en 2019

A efectos de la comparación de la información financiera de 2019 y 2018 deben tenerse en cuenta las operaciones corporativas que han tenido lugar en 2019, que se detallan en las notas 1.15, 18.5 y 45 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas de Grupo Bankia. Entre ellas destacan las siguientes:

- Fusión entre Bankia, S.A. y Bankia Inversiones Financieras, S.A.U.** Con fecha 18 de noviembre de 2019, y una vez obtenidas las preceptivas autorizaciones administrativas, quedó elevada a público la escritura de fusión por absorción entre Bankia, S.A. como entidad absorbente, y Bankia Inversiones Financieras, S.A.U., como entidad absorbida, de la que la primera era su accionista único.

Los balances de fusión considerados han sido los balances de situación correspondientes a 31 de diciembre de 2018 comprendidos en las cuentas anuales auditadas del ejercicio 2018 de cada entidad, cerrados dentro de los seis meses anteriores a la fecha del Proyecto de Fusión, y aprobados por la Junta General de Accionistas de la entidad absorbente y por el socio único de la entidad absorbida (véase Anexo XIII de las cuentas anuales consolidadas de Grupo Bankia cerradas a 31 de diciembre de 2019). La fecha de efectos contables de la fusión es 1 de enero de 2019, considerándose a partir de dicho momento que las operaciones de la sociedad absorbida son realizadas por la sociedad absorbente.

2. **Venta de parte de las acciones en determinadas sociedades clasificadas como “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta” (Ferromóvil 3000, S.L., Ferromóvil 9000, S.L. y Plan Azul 07, S.L.)**, generándose para el Grupo un resultado de 38 millones de euros, registrado en el epígrafe “Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2019.
3. **Cierre del acuerdo alcanzado con Lone Star en 2018** para la venta de unas carteras de préstamos y créditos dudosos, principalmente hipotecarios, y de activos inmobiliarios. La venta quedó pendiente de cierre hasta la obtención de las correspondientes autorizaciones administrativas. Una vez obtenidas dichas autorizaciones, en 2019 se formalizó la operación, dándose de baja los activos del balance, que estaban clasificados como un grupo enajenable de elementos o grupo de disposición mantenido para la venta.

Conforme al acuerdo alcanzado con Lone Star, la cartera de activos inmobiliarios ha sido adquirida por la sociedad Gramina Homes, S.L. constituida en 2019 con el objeto de administrar, desarrollar y disponer de dichos activos. A 31 de diciembre de 2019 el Grupo Bankia tenía una participación del 20% de su capital social, siendo el restante 80% del capital de una filial de Lone Star Fund XI. Por su parte, los derechos económicos de la cartera de préstamos y créditos, han sido transmitidos mediante certificados de transmisión hipotecaria a un vehículo propiedad 100% de Lone Star Fund XI, el cual ha procedido a su traspaso a un fondo de titulización hipotecaria.

4. **Cierre del acuerdo con el Grupo Mapfre para la reordenación del negocio de banca seguros.** En diciembre del año anterior el Grupo Bankia alcanzó un acuerdo con el Grupo Mapfre y con el Grupo Caser para la reordenación de las alianzas de banca seguros que, en el ramo de vida, conllevaron la venta a Mapfre Vida del 51% del capital social de Caja Granada Vida y Caja Murcia Vida y Pensiones. Una vez obtenida la aprobación por la autoridad de competencia y la no oposición de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el 29 de marzo de 2019 se cerró la venta a Mapfre Vida de las citadas participaciones accionariales en Caja Granada Vida y Caja Murcia Vida y Pensiones, titularidad de Bankia por un importe de 110,3 millones de euros.

La formalización de la citada compraventa ha supuesto la culminación del proceso de reordenación del negocio de bancaseguros puesto en marcha por el Grupo Bankia tras la fusión con Banco Mare Nostrum (BMN).

## 3.3.- Datos relevantes

## DATOS RELEVANTES - GRUPO BANKIA

<b>Balance (millones de euros) <sup>(*)</sup></b>	<b>dic-19</b>	<b>dic-18</b>	<b>Variación</b>
Activos totales	208.468	205.223	1,6%
Préstamos y anticipos a la clientela (neto)	117.444	118.295	(0,7%)
Recursos de clientes en balance	143.464	144.680	(0,8%)
Depósitos de la clientela	124.785	126.319	(1,2%)
Valores representativos de deuda emitidos	18.680	18.360	1,7%
Total recursos gestionados de clientes <sup>(1)</sup>	171.100	169.254	1,1%
Volumen total de negocio <sup>(2)</sup>	288.544	287.549	0,3%
Patrimonio neto	13.335	13.189	1,1%
<b>Solvencia y apalancamiento (%) <sup>(*)</sup></b>	<b>dic-19</b>	<b>dic-18</b>	<b>Variación</b>
Capital de nivel I ordinario (CET 1) - BIS III Phase In	14,32%	13,80%	+0,52 p.p.
Coefficiente de solvencia - Ratio Total capital BIS III Phase In	18,09%	17,58%	+0,51 p.p.
Activos ponderados por riesgo BIS III	77.635	82.381	(5,8%)
Ratio de apalancamiento Phase In (Reglamento delegado 62/2015)	5,89%	6,09%	(0,20) p.p.
<b>Gestión del Riesgo (millones de euros y %) <sup>(*)</sup></b>	<b>dic-19</b>	<b>dic-18</b>	<b>Variación</b>
Riesgos totales	128.156	129.792	(1,3%)
Saldo dudosos (NPEs)	6.465	8.416	(23,2%)
Provisiones para insolvencias	3.491	4.593	(24,0%)
Tasa de morosidad	5,0%	6,5%	(1,4) p.p.
Tasa de cobertura	54,0%	54,6%	(0,6) p.p.
<b>Resultados (millones de euros) <sup>(*)</sup></b>	<b>dic-19</b>	<b>dic-18</b>	<b>Variación</b>
Margen de intereses	2.023	2.049	(1,3%)
Margen bruto	3.245	3.368	(3,6%)
Resultado de actividades de explotación antes de provisiones	1.428	1.498	(4,6%)
Resultado de la actividad de explotación	951	1.061	(10,4%)
Resultado antes de impuestos procedente de las actividades continuadas	756	920	(17,9%)
Resultado del ejercicio	542	703	(22,9%)
Resultado atribuido a la entidad dominante	541	703	(23,0%)
<b>Ratios relevantes (%)</b>	<b>dic-19</b>	<b>dic-18</b>	<b>Variación</b>
Eficiencia <sup>(3)</sup>	56,0%	55,5%	+0,5 p.p.
ROA <sup>(4)</sup>	0,3%	0,3%	(0,1) p.p.
RORWA <sup>(5)</sup>	0,7%	0,9%	(0,2) p.p.
ROE <sup>(6)</sup>	4,2%	5,6%	(1,3) p.p.
ROTE <sup>(7)</sup>	4,3%	5,7%	(1,3) p.p.
<b>Acción Bankia</b>	<b>dic-19</b>	<b>dic-18</b>	<b>Variación</b>
Nº de acciones al final del periodo (millones)	3.070	3.085	(0,5%)
Cotización cierre del periodo	1,90	2,56	(25,7%)
Capitalización bursátil	5.840	7.898	(26,1%)
Beneficio por acción	0,18	0,23	(22,6%)
<b>Información Adicional</b>	<b>dic-19</b>	<b>dic-18</b>	<b>Variación</b>
Nº de empleados	16.035	15.924	0,7%
Periodo medio de pago a proveedores (días)	9,44	8,88	6,3%

(\*) Cifras de las cuentas anuales consolidadas redondeadas a millones de euros.

(1) Integrado por depósitos de la clientela, valores representativos de deuda emitidos y recursos gestionados fuera de balance.

(2) Integrado por préstamos y anticipos a la clientela netos, recursos gestionados de clientes en balance y fuera de balance.

(3) Gastos de administración y amortizaciones sobre margen bruto.

(4) Resultado del periodo sobre activos totales medios.

(5) Resultado del periodo sobre activos ponderados por riesgo al cierre del periodo.

(6) Resultado del periodo atribuido a la entidad dominante sobre fondos propios medios del periodo.

(7) Resultado del periodo atribuido a la entidad dominante sobre fondos propios tangibles medios del periodo.

## 3.4.- Evolución de las principales magnitudes del balance

BALANCE CONSOLIDADO - GRUPO BANKIA				
(millones de euros) (*)	dic-19	dic-18	variación s/dic -18	
			Importe	%
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	13.203	4.754	8.449	177,7%
Activos financieros mantenidos para negociar	6.691	6.308	383	6,1%
Derivados	6.519	6.022	496	8,2%
Valores representativos de deuda	171	282	(111)	(39,3%)
Instrumentos de patrimonio	1	4	(3)	(64,6%)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	35	9	25	271,8%
Valores representativos de deuda	0,24	0,19	0,05	26,7%
Préstamos y anticipos a entidades de crédito	23	0	23	-
Préstamos y anticipos a la clientela	11	9	2	22,9%
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	11.982	15.636	(3.654)	(23,4%)
Instrumentos de patrimonio	76	76	(0)	(0,6%)
Valores representativos de deuda	11.906	15.559	(3.653)	(23,5%)
Activos financieros a coste amortizado	155.968	156.461	(493)	(0,3%)
Valores representativos de deuda	33.068	33.742	(674)	(2,0%)
Préstamos y anticipos a entidades de crédito	5.467	4.433	1.034	23,3%
Préstamos y anticipos a la clientela	117.433	118.286	(853)	(0,7%)
Derivados - contabilidad de coberturas	2.499	2.627	(128)	(4,9%)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	455	306	149	48,7%
Activos tangibles e intangibles	3.019	2.487	531	21,4%
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	2.152	3.906	(1.755)	(44,9%)
Resto de activos	12.465	12.728	(263)	(2,1%)
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>208.468</b>	<b>205.223</b>	<b>3.245</b>	<b>1,6%</b>
Pasivos financieros mantenidos para negociar	6.750	6.047	704	11,6%
Derivados	6.479	5.925	554	9,4%
Posiciones cortas	271	122	149	122,2%
Pasivos financieros a coste amortizado	185.176	181.869	3.308	1,8%
Depósitos de bancos centrales	13.809	13.856	(47)	(0,3%)
Depósitos de entidades de crédito	26.460	21.788	4.673	21,4%
Depósitos de la clientela	124.785	126.319	(1.535)	(1,2%)
Valores representativos de deuda emitidos	18.680	18.360	320	1,7%
Otros pasivos financieros	1.443	1.545	(103)	(6,6%)
Derivados - contabilidad de coberturas	87	183	(96)	(52,3%)
Provisiones	1.754	1.922	(168)	(8,7%)
Resto de pasivos	1.365	2.013	(648)	(32,2%)
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>195.133</b>	<b>192.033</b>	<b>3.100</b>	<b>1,6%</b>
Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	13	12	1	6,8%
Otro resultado global acumulado	180	147	33	22,1%
Fondos propios	13.142	13.030	112	0,9%
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>13.335</b>	<b>13.189</b>	<b>146</b>	<b>1,1%</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>208.468</b>	<b>205.223</b>	<b>3.245</b>	<b>1,6%</b>

(\*) Cifras de las cuentas anuales consolidadas redondeadas a millones de euros.

- **Resumen de la actividad del Grupo**

El balance de Grupo Bankia ha cerrado el ejercicio 2019 con unos activos totales de 208.468 millones de euros, cifra que es un 1,6% superior a la registrada en 2018 como consecuencia, principalmente, del exceso de liquidez depositado en Banco de España.

El crédito a clientes se ha reducido un 0,7% debido a los vencimientos naturales de la cartera hipotecaria y la reducción sostenida de los activos dudosos. No obstante, las nuevas formalizaciones han continuado a buen ritmo en 2019, lo que ha contribuido a estabilizar el saldo de la inversión crediticia sana del grupo.

En recursos de clientes, se han incrementado los depósitos más líquidos y de menor coste (cuentas corrientes +9,3%), ya que han seguido captando gran parte de la transferencia de fondos de los clientes desde los depósitos a plazo. En lo relativo a los recursos fuera de balance, los fondos de inversión y los planes de pensiones crecen un 15,1% y un 6,3% respectivamente, gracias al buen desempeño de la actividad captadora del Grupo y a la mayor demanda en estos productos de ahorro por parte de los clientes.

Se resume a continuación la evolución de las cifras más significativas del balance del Grupo en 2019.

- **Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista**

El saldo de este epígrafe ha registrado una subida de 8.449 millones de euros que refleja el exceso de liquidez generado en el año como consecuencia de la venta de activos (principalmente carteras de renta fija) y los fondos captados en mercado a corto y largo plazo. Esta liquidez se ha depositado en la cuenta tesorera de Banco de España, estando exenta de coste en un importe igual a siete veces el coeficiente de reservas mínimas de la Entidad tras la entrada en vigor en noviembre de 2019 del sistema de dos escalones del BCE para la remuneración de las reservas (“tiering”).

- **Préstamos y anticipos**

En la nota 3 y los anexos IX y X de la memoria de las cuentas anuales consolidadas se detallan las políticas de concesión, seguimiento de la morosidad, refinanciación de deudas y recuperación del Grupo Bankia en relación con el riesgo de crédito. Asimismo, en la citada nota y en los anexos se muestra la distribución del riesgo de crédito por producto, segmento y actividad, así como la distribución *por Loan to Value* (LTV) del crédito con garantía real, el perfil de vencimientos, detalle de los créditos refinanciados o reestructurados, así como información adicional relativa a la financiación de la promoción inmobiliaria, adquisición de vivienda y activos adjudicados y adquiridos en pago de deudas. Por tanto, en este epígrafe se comenta, desde un punto de vista de la gestión, la evolución que ha tenido la inversión crediticia en el ejercicio 2019 y los principales movimientos que han afectado a su composición.

Dentro de este epígrafe, los **préstamos y anticipos a la clientela contabilizados como activos financieros a coste amortizado** se han situado en 117.433 millones de euros, lo que implica un descenso interanual del 0,7% debido, principalmente, a la disminución del crédito dudoso y el stock de financiación hipotecaria, que ha continuado marcado por el desapalancamiento de las familias y se ha visto afectado por la entrada en vigor de la nueva Ley de Crédito Inmobiliario. No obstante, la nueva producción ha continuado creciendo desde diciembre de 2018, principalmente en consumo, favorecida por la sólida actividad comercial del Grupo tras la fusión con BMN.

El crédito dudoso ha conservado la senda de reducción que ya mostró en 2018, disminuyendo en 1.864 millones de euros brutos (-24,2%) respecto al cierre del pasado ejercicio. Este descenso ha sido, tanto orgánico (menores entradas y actividad recuperatoria) como debido a la venta de carteras de crédito durante el año (410 millones de euros), adjudicaciones, bajas de activos dudosos y a la reclasificación de carteras de crédito como activos no corrientes en venta tras los acuerdos para su venta firmados con terceros que han quedado pendientes de cierre (véase la nota 18.5 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas del Grupo Bankia del ejercicio 2019 relativa a “Activos y pasivos integrados en un grupo de disposición y operaciones interrumpidas”). Excluyendo el crédito dudoso y las adquisiciones temporales de activos, el crédito sano de la cartera a coste amortizado se ha mantenido estable desde diciembre de 2018 (-0,02%). El impacto creciente de las nuevas

formalizaciones se observa en la positiva evolución del crédito comercial (+9,9%) y los otros deudores a plazo (+9,6%). Estos crecimientos han contrarrestado el descenso de los deudores con garantía real (-4,4%), que se produce debido a que los vencimientos de la financiación hipotecaria a hogares siguen siendo superiores a las nuevas formalizaciones.

### PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA DE GRUPO BANKIA A COSTE AMORTIZADO POR MODALIDAD Y SITUACIÓN DEL CRÉDITO

(millones de euros) (*)	dic-19	dic-18	variación s/dic -18	
			Importe	%
Crédito comercial	5.765	5.246	519	9,9%
Deudores con garantía real	71.626	74.893	(3.267)	(4,4%)
Adquisiciones temporales de activos	15	14	2	13,1%
Otros deudores a plazo	33.588	30.637	2.951	9,6%
Deudores a la vista y varios	2.583	2.949	(366)	(12,4%)
Otros activos financieros	950	868	82	9,5%
Activos dudosos	5.853	7.716	(1.864)	(24,2%)
Otros ajustes por valoración	232	173	59	34,0%
<b>Préstamos y anticipos a la clientela brutos</b>	<b>120.612</b>	<b>122.496</b>	<b>(1.884)</b>	<b>(1,5%)</b>
Pérdidas por deterioro	(3.179)	(4.210)	1.031	(24,5%)
<b>Préstamos y anticipos a la clientela netos</b>	<b>117.433</b>	<b>118.286</b>	<b>(853)</b>	<b>(0,7%)</b>
Menos: Dudosos netos de provisiones	(2.674)	(3.506)	832	(23,7%)
Menos: Adquisiciones temporales de activos	(15)	(14)	(2)	13,1%
<b>Cartera crediticia sana</b>	<b>114.744</b>	<b>114.766</b>	<b>(22)</b>	<b>(0,02%)</b>

(\*) Cifras de las cuentas anuales consolidadas redondeadas a millones de euros.

#### • Valores representativos de deuda

Los valores representativos de deuda, que se contabilizan dentro de los epígrafes de “activos financieros mantenidos para negociar”, “activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global” y “activos financieros a coste amortizado”, han totalizado un saldo conjunto de 45.145 millones de euros frente a los 49.583 millones de euros de diciembre de 2018. De la cifra total registrada en diciembre de 2019, 18.639 millones de euros son bonos de la SAREB recibidos con motivo del traspaso de activos que realizó el Grupo en los ejercicios 2012 y 2013. El resto son bonos representativos de deuda soberana, principalmente española, y otros emisores públicos y privados. La siguiente tabla desglosa, por tipo de instrumentos, los valores representativos de deuda que el Grupo Bankia mantenía en estas carteras al cierre de los ejercicios 2019 y 2018:

### VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA - GRUPO BANKIA

(millones de euros) (*)	Activos financieros mantenidos para negociar	Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	Activos financieros a coste amortizado	TOTAL CARTERAS
Deuda pública española	142	11.156	10.013	21.311
Deuda pública extranjera	18	291	4.256	4.566
Entidades financieras	-	18	25	43
Otros valores de renta fija (**)	10	442	18.784	19.235
Pérdidas por deterioro y otros ajustes de valor	-	(1)	(10)	(10)
<b>Total a 31 de diciembre de 2019</b>	<b>171</b>	<b>11.906</b>	<b>33.068</b>	<b>45.145</b>
Deuda pública española	94	12.409	10.817	23.321
Deuda pública extranjera	182	2.633	3.559	6.375
Entidades financieras	-	28	30	58
Otros valores de renta fija (**)	5	490	19.343	19.839
Pérdidas por deterioro y otros ajustes de valor	-	(1)	(8)	(9)
<b>Total a 31 de diciembre de 2018</b>	<b>282</b>	<b>15.559</b>	<b>33.742</b>	<b>49.583</b>

(\*) Cifras de las cuentas anuales consolidadas redondeadas a millones de euros.

(\*\*) En los activos financieros a coste amortizado se incluyen los valores recibidos en contraprestación por los activos traspasados a la SAREB en 2012 y 2013.

En cuanto a los movimientos registrados durante 2019, la renta fija incluida en la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global ha descendido 3.654 millones de euros (-23,4%) respecto a diciembre de 2018 hasta situarse en 11.982 millones de euros en diciembre de 2019. Por su parte, los valores representativos de deuda incluidos en la cartera de activos financieros a coste amortizado se han reducido en 674 millones de euros, totalizando 33.068 millones de euros en 2019. En ambos casos, las reducciones son consecuencia de las ventas de deuda pública, tanto española como extranjera, realizadas durante el año.

- **Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta**

El saldo de este epígrafe ha registrado en 2019 un importe de 2.152 millones de euros, lo que implica un descenso interanual de 1.755 millones de euros que se debe a la venta de activos adjudicados durante el año y la formalización en 2019 del acuerdo firmado con el inversor Lone Star XI en 2018, descrito en la nota 18.5 de las cuentas anuales consolidadas.

- **Pasivos financieros a coste amortizado**

Los pasivos financieros a coste amortizado se han situado en 185.176 millones de euros, anotando una subida de 3.308 millones de euros (+1,8%) con respecto a diciembre de 2018 que es consecuencia del mayor volumen de liquidez obtenida a través de cesiones temporales de activos con entidades de crédito y de las nuevas emisiones de deuda realizadas durante el ejercicio.

### PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - GRUPO BANKIA

(millones de euros) (*)	dic-19	dic-18	variación s/dic -18	
			Importe	%
<b>Depósitos de bancos centrales</b>	<b>13.809</b>	<b>13.856</b>	<b>(47)</b>	<b>(0,3%)</b>
<b>Depósitos de entidades de crédito</b>	<b>26.460</b>	<b>21.788</b>	<b>4.673</b>	<b>21,4%</b>
<b>Depósitos de la clientela</b>	<b>124.785</b>	<b>126.319</b>	<b>(1.535)</b>	<b>(1,2%)</b>
Administraciones públicas	4.778	6.608	(1.830)	(27,7%)
Otras sociedades financieras	7.328	8.218	(890)	(10,8%)
Sociedades no financieras	13.335	14.340	(1.006)	(7,0%)
Hogares	94.063	90.861	3.202	3,5%
Cesiones temporales de activos	46	44	2	3,6%
Cédulas hipotecarias singulares	5.235	6.248	(1.013)	(16,2%)
<b>Valores representativos de deuda emitidos</b>	<b>18.680</b>	<b>18.360</b>	<b>320</b>	<b>1,7%</b>
<b>Otros pasivos financieros</b>	<b>1.443</b>	<b>1.545</b>	<b>(103)</b>	<b>(6,6%)</b>
<b>Total pasivos financieros a coste amortizado</b>	<b>185.176</b>	<b>181.869</b>	<b>3.308</b>	<b>1,8%</b>

(\*) Cifras de las cuentas anuales consolidadas redondeadas a millones de euros.

#### **Depósitos de bancos centrales y depósitos de entidades de crédito**

Los **depósitos de bancos centrales** han totalizado 13.809 millones de euros al finalizar diciembre de 2019, manteniéndose en línea con la cifra contabilizada al cierre de 2018 (-47 millones de euros por cancelación de TLTRO II). La práctica totalidad del importe incluido en este epígrafe se corresponde con la financiación del BCE (13.751 millones de euros) y está compuesta por los importes tomados en las subastas TLTRO.

Por su parte, los **depósitos de entidades de crédito** se han situado en 26.460 millones de euros, anotando un crecimiento del 21,4% desde diciembre del año anterior que es consecuencia del mayor volumen de cesiones temporales de activos contratadas con otras entidades.

**Depósitos de la clientela**

Los depósitos de la clientela del Grupo han finalizado 2019 con un saldo de 124.785 millones de euros, lo que supone un descenso de 1.535 millones de euros (-1,2%) con respecto a diciembre de 2018. Esta evolución refleja el vencimiento de cédulas hipotecarias singulares (-1.013 millones de euros) y el retroceso de los depósitos estrictos de clientes que ha habido en el año (-523 millones de euros).

**RECURSOS MINORISTAS - GRUPO BANKIA**

(millones de euros) (*)	dic-19	dic-18	variación s/dic -18	
			Importe	%
<b>Depósitos estrictos de clientes</b>	<b>119.504</b>	<b>120.028</b>	<b>(523)</b>	<b>(0,4%)</b>
Administraciones públicas	4.778	6.608	(1.830)	(27,7%)
Otras sociedades financieras	7.328	8.218	(890)	(10,8%)
Cuentas corrientes	4.926	5.731	(805)	(14,0%)
Depósitos a plazo <sup>(1)</sup>	2.402	2.488	(85)	(3,4%)
Sociedades no financieras	13.335	14.340	(1.006)	(7,0%)
Cuentas corrientes	12.168	12.034	134	1,1%
Depósitos a plazo	1.167	2.306	(1.139)	(49,4%)
Hogares	94.063	90.861	3.202	3,5%
Cuentas corrientes	67.516	59.632	7.883	13,2%
Depósitos a plazo	26.547	31.229	(4.681)	(15,0%)
<b>Cédulas hipotecarias singulares</b>	<b>5.235</b>	<b>6.248</b>	<b>(1.013)</b>	<b>(16,2%)</b>
<b>Cesiones temporales de activos</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>-</b>
<b>Total depósitos de la clientela</b>	<b>124.785</b>	<b>126.319</b>	<b>(1.535)</b>	<b>(1,2%)</b>
Fondos de inversión <sup>(2)</sup>	19.809	17.210	2.599	15,1%
Fondos de pensiones <sup>(2)</sup>	7.826	7.364	462	6,3%
<b>Total recursos gestionados fuera de balance</b>	<b>27.635</b>	<b>24.574</b>	<b>3.061</b>	<b>12,5%</b>

(\*) Cifras de las cuentas anuales consolidadas redondeadas a millones de euros.

(1) Excluyen cédulas hipotecarias singulares, que se muestran en epígrafe separado.

(2) Excluyen los recursos de clientes fuera de balance comercializados por el grupo pero gestionados por terceros ajenos al grupo Bankia.

Dentro de los depósitos de la clientela, los **depósitos estrictos de clientes**, que se calculan excluyendo de los depósitos de la clientela las cesiones temporales de activos y las cédulas hipotecarias singulares, han registrado un saldo de 119.504 millones de euros, lo que representa una variación negativa en el año del 0,4% que está marcada por el descenso de fondos depositados por el sector público (-1.830 millones de euros), las sociedades no financieras (-1.006 millones de euros) y las otras sociedades financieras (-890 millones de euros). En el sector privado, destaca el crecimiento de los recursos más líquidos y con menor coste (cuentas corrientes) de la red minorista (hogares) y las sociedades no financieras, que han captado parte del trasvase de ahorro que siguen realizando los clientes desde depósitos a plazo, cuya rentabilidad se ha mantenido en niveles mínimos en consonancia con la evolución de los tipos de interés en el mercado. En este contexto de bajos tipos de interés, el Grupo Bankia sigue optando por una política comercial que dirige a los clientes hacia los productos de fuera de balance, con rentabilidades más atractivas, lo que ha implicado que los recursos gestionados fuera de balance hayan crecido un 12,5% (3.061 millones de euros). Los fondos de inversión continúan siendo el producto con mejor evolución (+2.599 millones de euros) gracias al buen comportamiento de la actividad de captación.

**Valores representativos de deuda emitidos y pasivos subordinados**

En 2019 el Grupo ha colocado con éxito nuevas emisiones de deuda por un importe agregado de 4.135 millones de euros, de los que 3.500 millones de euros son emisiones de deuda senior y subordinada realizadas con objeto de renovar vencimientos y acumular pasivos computables de cara a la futura exigencia regulatoria del MREL, y 635 millones de euros son nuevas cédulas hipotecarias emitidas en el año.

De este modo, al finalizar diciembre de 2019 el saldo de los valores representativos de deuda emitidos del Grupo se ha situado en 18.680 millones de euros, 320 millones de euros más que en diciembre de 2018 debido al registro de las nuevas emisiones, netas de los vencimientos y amortizaciones mayoristas que han tenido lugar durante el año.

- **Provisiones**

Las provisiones contabilizadas en el balance del Grupo han totalizado 1.754 millones de euros, disminuyendo en 168 millones de euros (-8,7%) con respecto al importe contabilizado en el balance cerrado en diciembre de 2018. Este descenso es consecuencia, fundamentalmente, de la reversión de provisiones por riesgos contingentes del periodo y la utilización de provisiones asociadas a litigios en curso, fondos de pensiones de los empleados y provisiones constituidas para atender pagos derivados del proceso de integración del Grupo tras la fusión con BMN (principalmente pagos derivados de la reestructuración de plantilla y cancelación de contratos en vigor).

- **Patrimonio neto**

Al finalizar 2019 ha totalizado 13.335 millones de euros, 146 millones de euros más que al cierre de 2018. Dentro de la cifra de patrimonio neto, la cifra de capital social se ha situado en 3.070 millones de euros, 15 millones de euros por debajo de la cifra contabilizada en diciembre de 2018 como resultado de la reducción de capital por amortización de acciones en autocartera inscrita en el Registro Mercantil el 3 de mayo de 2019, que se describe en la nota 22 de las cuentas anuales consolidadas del Grupo Bankia correspondientes al ejercicio 2019.

## 3.5.- Evolución de la cuenta de resultados

CUENTA DE RESULTADOS ANUAL - GRUPO BANKIA				
(millones de euros) (*)	dic-19	dic-18	variación s/dic-18	
			Importe	%
<b>Margen de intereses</b>	<b>2.023</b>	<b>2.049</b>	<b>(26)</b>	<b>(1,3%)</b>
Ingresos por dividendos	17	11	7	61,5%
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	60	56	4	6,6%
Comisiones totales netas	1.081	1.065	16	1,5%
Resultado de operaciones financieras	298	411	(113)	(27,4%)
Ganancias (pérdidas) por baja de activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto)	289	400	(111)	(27,7%)
Ganancias (pérdidas) por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto)	20	40	(20)	(50,4%)
Ganancias (pérdidas) por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (neto)	1	(0)	1	-
Ganancias (pérdidas) resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)	(12)	(29)	17	(59,6%)
Diferencias de cambio	15	15	1	4,2%
Otros ingresos y gastos de explotación (neto)	(249)	(239)	(11)	4,5%
<b>Margen bruto</b>	<b>3.245</b>	<b>3.368</b>	<b>(123)</b>	<b>(3,6%)</b>
Gastos de explotación	(1.817)	(1.870)	54	(2,9%)
Gastos de administración	(1.616)	(1.696)	81	(4,8%)
Gastos de personal	(1.119)	(1.161)	41	(3,6%)
Otros gastos de administración	(496)	(535)	39	(7,3%)
Amortizaciones	(201)	(174)	(27)	15,5%
<b>Resultado de actividades de explotación antes de provisiones</b>	<b>1.428</b>	<b>1.498</b>	<b>(69)</b>	<b>(4,6%)</b>
Provisiones o reversión de provisiones	(15)	(10)	(5)	45,9%
Deterioro o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	(463)	(427)	(36)	8,5%
<b>Resultado de la actividad de explotación</b>	<b>951</b>	<b>1.061</b>	<b>(110)</b>	<b>(10,4%)</b>
Deterioro o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	1	41	(40)	(97,7%)
Deterioro o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	(20)	(31)	10	(33,9%)
Otras ganancias y pérdidas	(176)	(151)	(25)	16,5%
<b>Resultado antes de impuestos procedente de actividades continuadas</b>	<b>756</b>	<b>920</b>	<b>(164)</b>	<b>(17,9%)</b>
Impuesto sobre las ganancias de actividades continuadas	(213)	(223)	9	(4,2%)
<b>Rdo. después de impuestos procedente de actividades continuadas</b>	<b>542</b>	<b>697</b>	<b>(155)</b>	<b>(22,2%)</b>
Rdo. después de impuestos procedente de actividades interrumpidas	-	6	(6)	(100,0%)
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>542</b>	<b>703</b>	<b>(161)</b>	<b>(22,9%)</b>
Resultado del ejercicio atribuido a intereses minoritarios	1	0	1	196,2%
<b>Resultado del ejercicio atribuido a la entidad dominante</b>	<b>541</b>	<b>703</b>	<b>(162)</b>	<b>(23,0%)</b>
<b>Principales indicadores</b>				
Ratio de eficiencia <sup>(1)</sup>	56,0%	55,5%	+0,5 p.p.	0,8%
ROA <sup>(2)</sup>	0,3%	0,3%	-	(23,8%)
ROE <sup>(3)</sup>	4,2%	5,6%	(1,4) p.p.	(24,0%)

(\*) Cifras de las cuentas anuales consolidadas redondeadas a millones de euros.

(1) (Gastos de administración + Amortizaciones) / Margen bruto.

(2) Resultado del periodo / Activos totales medios.

(3) Resultado del periodo atribuido a la entidad dominante / Fondos propios medios.

## CUENTA DE RESULTADOS DE GRUPO BANKIA - EVOLUCIÓN TRIMESTRAL

(millones de euros) (*)	4T 19	3T 19	2T 19	1T 19	4T 18	3T 18	2T 18	1T 18
<b>Margen de intereses</b>	<b>503</b>	<b>502</b>	<b>516</b>	<b>502</b>	<b>507</b>	<b>495</b>	<b>521</b>	<b>526</b>
Ingresos por dividendos	3	1	14	1	3	0	7	1
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	18	13	15	14	13	14	18	12
Comisiones totales netas	284	263	273	260	266	265	270	264
Resultado de operaciones financieras	62	97	102	37	30	90	152	139
Ganancias (pérdidas) por baja de activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto)	36	110	107	37	48	82	141	130
Ganancias (pérdidas) por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto)	23	(11)	1	7	(7)	14	18	16
Ganancias (pérdidas) por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (neto)	(0)	0	0	0	(0)	(0)	0	0
Ganancias (pérdidas) resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)	3	(2)	(6)	(6)	(10)	(5)	(7)	(7)
Diferencias de cambio	3	5	4	3	4	5	5	1
Otros ingresos y gastos de explotación (neto)	(174)	(5)	(66)	(4)	(160)	(5)	(70)	(3)
<b>Margen bruto</b>	<b>699</b>	<b>875</b>	<b>858</b>	<b>813</b>	<b>662</b>	<b>865</b>	<b>903</b>	<b>939</b>
Gastos de explotación	(446)	(458)	(456)	(456)	(468)	(458)	(459)	(485)
Gastos de administración	(394)	(409)	(407)	(407)	(425)	(415)	(419)	(437)
Gastos de personal	(267)	(282)	(286)	(285)	(278)	(287)	(291)	(305)
Otros gastos de administración	(127)	(127)	(121)	(122)	(147)	(128)	(128)	(132)
Amortizaciones	(53)	(49)	(49)	(50)	(43)	(42)	(40)	(48)
<b>Resultado de actividades de explotación antes de provisiones</b>	<b>252</b>	<b>417</b>	<b>402</b>	<b>357</b>	<b>194</b>	<b>407</b>	<b>444</b>	<b>453</b>
Provisiones o reversión de provisiones	17	14	(35)	(10)	(46)	(0)	24	13
Deterioro o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	(189)	(132)	(86)	(55)	(146)	(73)	(91)	(116)
<b>Resultado de la actividad de explotación</b>	<b>80</b>	<b>299</b>	<b>281</b>	<b>292</b>	<b>1</b>	<b>334</b>	<b>376</b>	<b>350</b>
Deterioro o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	1	0	0	0	0	0	41	0
Deterioro o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	(6)	(5)	(6)	(4)	(19)	(3)	(5)	(4)
Otras ganancias y pérdidas	(110)	(42)	(4)	(19)	(31)	(43)	(28)	(49)
<b>Resultado antes de impuestos procedente de actividades continuadas</b>	<b>(36)</b>	<b>252</b>	<b>271</b>	<b>269</b>	<b>(49)</b>	<b>288</b>	<b>384</b>	<b>297</b>
Impuesto sobre las ganancias de actividades continuadas	2	(76)	(76)	(64)	7	(63)	(99)	(67)
<b>Rdo. después de impuestos procedente de actividades continuadas</b>	<b>(34)</b>	<b>176</b>	<b>196</b>	<b>205</b>	<b>(42)</b>	<b>224</b>	<b>285</b>	<b>230</b>
Rdo. después de impuestos procedente de actividades interrumpidas <sup>(1)</sup>	0	0	0	0	1	5	0	0
<b>Resultado del periodo</b>	<b>(34)</b>	<b>176</b>	<b>196</b>	<b>205</b>	<b>(40)</b>	<b>229</b>	<b>285</b>	<b>230</b>
Resultado del periodo atribuido a intereses minoritarios	0	0	1	(0)	(0)	0	(0)	0
<b>Resultado del periodo atribuido a la entidad dominante</b>	<b>(34)</b>	<b>176</b>	<b>195</b>	<b>205</b>	<b>(40)</b>	<b>229</b>	<b>285</b>	<b>229</b>

(\*) Cifras de las cuentas anuales consolidadas redondeadas a millones de euros.

(1) En el 4T y 3T 2018 se incluye el resultado de Caja Murcia Vida y Caja Granada Vida desde la adquisición de la totalidad del capital social de ambas sociedades en julio de 2018. A partir del 1T 2019 los resultados de Caja Murcia Vida y Caja Granada Vida se consolidan por puesta en equivalencia tras la venta del 51% del capital de ambas sociedades a Mapfre Vida en marzo de 2019.

- Resumen de los resultados del Grupo

### CUENTA DE RESULTADOS GRUPO BANKIA - PRINCIPALES MAGNITUDES

	Diciembre 2019			Diciembre 2018		
	Importe	% sobre margen bruto	% sobre activos totales medios	Importe	% sobre margen bruto	% sobre activos totales medios
(millones de euros) (*)						
<b>Margen de intereses</b>	<b>2.023</b>	<b>62,3%</b>	<b>1,0%</b>	<b>2.049</b>	<b>60,8%</b>	<b>1,0%</b>
<b>Margen bruto</b>	<b>3.245</b>	<b>-</b>	<b>1,6%</b>	<b>3.368</b>	<b>-</b>	<b>1,6%</b>
Gastos de explotación	(1.817)	(56,0%)	(0,9%)	(1.870)	(55,5%)	(0,9%)
Gastos de administración	(1.616)	(49,8%)	(0,8%)	(1.696)	(50,4%)	(0,8%)
Amortizaciones	(201)	(6,2%)	(0,1%)	(174)	(5,2%)	(0,1%)
Provisiones o reversión de provisiones	(15)	(0,4%)	(0,0%)	(10)	(0,3%)	(0,0%)
Deterioro o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	(463)	(14,3%)	(0,2%)	(427)	(12,7%)	(0,2%)
<b>Resultado de la actividad de explotación</b>	<b>951</b>	<b>29,3%</b>	<b>0,5%</b>	<b>1.061</b>	<b>31,5%</b>	<b>0,5%</b>
Deterioro o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos y asociadas	1	0,0%	0,0%	41	1,2%	0,0%
Deterioro o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	(20)	(0,6%)	(0,0%)	(31)	(0,9%)	(0,0%)
Otras ganancias y pérdidas	(176)	(5,4%)	(0,1%)	(151)	(4,5%)	(0,1%)
<b>Resultado antes de impuestos procedente de actividades continuadas</b>	<b>756</b>	<b>23,3%</b>	<b>0,4%</b>	<b>920</b>	<b>27,3%</b>	<b>0,4%</b>
Impuesto sobre las ganancias de actividades continuadas	(213)	(6,6%)	(0,1%)	(223)	(6,6%)	(0,1%)
<b>Resultado después de impuestos procedente de actividades continuadas</b>	<b>542</b>	<b>16,7%</b>	<b>0,3%</b>	<b>697</b>	<b>20,7%</b>	<b>0,3%</b>
Rdo. después de impuestos procedente de actividades interrumpidas	0	0,0%	0,0%	6	0,2%	0,0%
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>542</b>	<b>16,7%</b>	<b>0,3%</b>	<b>703</b>	<b>20,9%</b>	<b>0,3%</b>
Resultado del ejercicio atribuido a intereses minoritarios	1	0,0%	0,0%	0	0,0%	0,0%
<b>Resultado del ejercicio atribuido a la entidad dominante</b>	<b>541</b>	<b>16,7%</b>	<b>0,3%</b>	<b>703</b>	<b>20,9%</b>	<b>0,3%</b>

(\*) Cifras de las cuentas anuales consolidadas redondeadas a millones de euros.

El Grupo Bankia ha cerrado el ejercicio 2019 con un beneficio atribuido de 541 millones de euros, cifra que es un 23% inferior al alcanzado en 2018 debido, fundamentalmente, al descenso del resultado por operaciones financieras (menores ingresos por rotación y venta de carteras de renta fija) y a las provisiones dotadas como consecuencia del proceso de reducción de activos improductivos en el año. No obstante, el efecto positivo de la fusión con BMN y la implementación de diversos planes de control de gastos han reducido los gastos de administración en un 4,8% respecto a 2018, lo que ha elevado el resultado “core” del Grupo (margen de intereses y comisiones menos gastos de administración y amortizaciones) en un 3,5% hasta situarse en 1.287 millones de euros al cierre de 2019.

En los siguientes epígrafes se comentan los aspectos más destacados de la evolución de la cuenta de resultados del Grupo Bankia en 2019.

- Margen de intereses**

El **margen de intereses** del Grupo ha totalizado 2.023 millones de euros, anotando un descenso interanual de 26 millones de euros (-1,3%) como consecuencia del menor rendimiento de la renta fija tras las ventas y la rotación de carteras realizadas en 2019 y 2018, el gasto financiero derivado de la aplicación de la NIIF 16 y los mayores costes financieros asociados al exceso de liquidez remunerado a tipos negativos.

En la siguiente tabla se presenta un análisis comparativo del margen de intereses del Grupo en 2019 y 2018, detallando los ingresos y costes medios de los diferentes componentes que integran el total de la inversión y los recursos y el efecto que han tenido las variaciones de precios y volúmenes en la evolución final del margen de intereses del ejercicio 2019 en comparación con el año anterior.

## ESTRUCTURA DE INGRESOS Y COSTES - GRUPO BANKIA

	Diciembre 2019			Diciembre 2018			Variación		Efecto	
	Saldo medio	Ingresos/Gastos	Tipo	Saldo medio	Ingresos/Gastos	Tipo	Saldo medio	Ingresos/Gastos	Tipo	Volumen
<i>(millones de euros y %) (*)</i>										
<b>Ingresos financieros</b>										
Entidades financieras <sup>(1)</sup>	13.948	99	0,71%	7.351	87	1,19%	6.598	12	(35)	47
Préstamos y anticipos a la clientela (a)	118.373	2.042	1,73%	120.282	2.018	1,68%	(1.909)	25	58	(33)
Valores representativos de deuda	48.206	305	0,63%	51.818	341	0,66%	(3.612)	(37)	(14)	(23)
Otros activos que devengan interés	1.021	13	1,31%	449	8	1,77%	573	5	(2)	8
Otros activos no remunerados	27.303	-	-	26.624	-	-	679	-	-	-
<b>Total activo (b)</b>	<b>208.852</b>	<b>2.459</b>	<b>1,18%</b>	<b>206.524</b>	<b>2.454</b>	<b>1,19%</b>	<b>2.328</b>	<b>5</b>	<b>(22)</b>	<b>27</b>
<b>Gastos financieros</b>										
Entidades financieras <sup>(1)</sup>	37.800	85	0,22%	37.538	45	0,12%	262	40	39	1
Depósitos de la clientela (c)	127.739	121	0,09%	125.873	153	0,12%	1.866	(31)	(33)	2
Depósitos estrictos de clientes	121.311	39	0,03%	118.500	61	0,05%	2.811	(22)	(23)	1
Cesiones temporales	331	2	0,71%	508	2	0,44%	(176)	0	1	(1)
Cédulas singulares	6.096	79	1,30%	6.865	89	1,30%	(769)	(10)	0	(10)
Valores representativos de deuda emitidos	18.087	202	1,11%	18.470	195	1,06%	(383)	7	11	(4)
Otros pasivos que devengan interés	1.579	29	1,81%	1.156	12	1,05%	422	16	9	8
Otros pasivos sin coste	10.365	-	-	10.234	-	-	131	-	-	-
Patrimonio neto	13.283	-	-	13.253	-	-	30	-	-	-
<b>Total pasivo y patrimonio neto (d)</b>	<b>208.852</b>	<b>436</b>	<b>0,21%</b>	<b>206.524</b>	<b>405</b>	<b>0,20%</b>	<b>2.328</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>5</b>
<b>Margen de la clientela (a-c)</b>		<b>1.921</b>	<b>1,63%</b>		<b>1.865</b>	<b>1,56%</b>		<b>56</b>	<b>91</b>	<b>(35)</b>
<b>Diferencial del balance (b-d)</b>		<b>2.023</b>	<b>0,97%</b>		<b>2.049</b>	<b>0,99%</b>		<b>(26)</b>	<b>(49)</b>	<b>23</b>

(\*) Cifras redondeadas a millones de euros.

(1) Incluye bancos centrales y entidades de crédito. En entidades financieras del activo se recogen los intereses negativos de los saldos de entidades financieras del pasivo (principalmente los ingresos de la TLTRO II y las cesiones temporales de activos) ya que, de acuerdo con la normativa contable, los ingresos derivados de la aplicación de tipos negativos se imputan según su naturaleza. En sentido contrario sucede con el epígrafe de entidades financieras del pasivo, que recoge la remuneración a tipos negativos de los saldos depositados en Banco de España, las adquisiciones temporales y los depósitos por colaterales en otras entidades.

Los ingresos financieros se han mantenido estables (+5 millones de euros) respecto a 2018, ya que las caídas de ingresos por rotación y venta de las carteras de renta fija se han compensado con la mayor aportación de ingresos procedentes del crédito (gestión llevada a cabo en las carteras de activos improductivos y peso creciente de segmentos más rentables) y la financiación de mercado a corto plazo concedida a otras entidades.

Por su parte, los costes financieros del Grupo se han incrementado un 7,7% (+31 millones de euros) respecto a 2018, principalmente como consecuencia de la subida de la remuneración a tipos negativos del exceso de liquidez prestado a otras entidades y depositado en la cuenta corriente de Banco de España (computado como gasto por intereses de entidades financieras), del mayor gasto financiero derivado de la actualización de los compromisos por pensiones de los empleados y de la aplicación de NIIF 16 a los alquileres desde enero de 2019 (mayor gasto de "otros pasivos que devengan interés").

No obstante, mejora respecto a 2018 el rendimiento del crédito a la clientela (+5 puntos básicos hasta el 1,73%) lo que, unido a la disminución del coste financiero del ahorro minorista (-3 puntos básicos hasta el 0,09%), ha elevado el diferencial de clientes hasta el 1,63%, 7 puntos básicos por encima del 1,56% registrado en diciembre de 2018.

El diferencial del balance del Grupo se ha situado en el 0,97% al cierre de 2019, inferior en 2 puntos básicos al registrado el ejercicio anterior (0,99%).

#### • Margen bruto

El margen bruto del Grupo Bankia ha totalizado 3.245 millones de euros, lo que representa un descenso del 3,6% respecto a 2018 que es consecuencia, fundamentalmente, del menor volumen de ingresos por operaciones financieras. Sin tener en cuenta el resultado de operaciones financieras, se habría producido una variación negativa del margen bruto del 0,3%. En su composición, el margen de intereses y las comisiones representan el 95,6% del margen bruto al cierre de 2019, frente al 92,5% en diciembre de 2018.

Las **comisiones netas** han alcanzado los 1.081 millones de euros, creciendo un 1,5% respecto a la cifra registrada el año anterior. Ha destacado la buena evolución de las comisiones cobradas por servicio de valores (+20,3%), estructuración y diseño de operaciones corporativas (+30,4%) y comercialización de productos financieros (+2% en fondos de pensiones y seguros), que ha contrarrestado el retroceso de los ingresos por comisiones en la actividad de gestión de activos deteriorados y riesgos contingentes.

### COMISIONES NETAS - GRUPO BANKIA

(millones de euros) (*)	dic-19	dic-18	variación s/dic-18	
			Importe	%
Actividad bancaria tradicional	514	511	2	0,5%
Riesgos y compromisos contingentes	99	102	(3)	(2,5%)
Servicios de cobros y pagos	415	410	5	1,2%
Comercialización de productos financieros	343	336	7	2,0%
Fondos de inversión	130	130	(0)	(0,2%)
Fondos de pensiones	69	65	4	6,5%
Seguros y otros	145	142	3	2,0%
<b>Total comisiones actividad bancaria y comercialización</b>	<b>857</b>	<b>848</b>	<b>9</b>	<b>1,1%</b>
<b>Resto de comisiones</b>	<b>311</b>	<b>302</b>	<b>9</b>	<b>3,0%</b>
Servicio de valores	69	57	12	20,3%
Estructuración y diseño de operaciones	38	29	9	30,4%
Gestión de activos deteriorados	4	22	(18)	(82,5%)
Reclamación de posiciones deudoras	128	125	3	2,6%
Otras	72	69	3	4,4%
<b>Comisiones cobradas</b>	<b>1.168</b>	<b>1.150</b>	<b>18</b>	<b>1,6%</b>
<b>Comisiones pagadas</b>	<b>87</b>	<b>85</b>	<b>2</b>	<b>2,9%</b>
<b>Total comisiones netas</b>	<b>1.081</b>	<b>1.065</b>	<b>16</b>	<b>1,5%</b>

(\*) Cifras de las cuentas anuales consolidadas redondeadas a millones de euros.

El **resultado neto obtenido por operaciones financieras (ROF)** ha totalizado 298 millones de euros, un 27,4% menos que en 2018 debido al menor volumen de ventas de renta fija materializadas durante el año.

Los **otros ingresos y gastos de explotación** han supuesto un gasto neto de 249 millones de euros, 11 millones de euros más que la cifra reportada en diciembre del año anterior. En 2019 la variación de este epígrafe de la cuenta de resultados recoge, fundamentalmente, la mayor aportación anual al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) y al Fondo Único de Resolución (FUR).

El **resto de las partidas** que forman parte del margen bruto (dividendos, resultado de entidades valoradas por el método de la participación y diferencias de cambio) han totalizado 93 millones de euros en 2019, 11 millones de euros más que en 2018, principalmente como consecuencia de los mayores ingresos por dividendos (Sa Nostra Vida).

#### • Gastos de explotación

Los gastos de administración han totalizado 1.616 millones de euros, registrando un descenso del 4,8% respecto a 2018 debido a la materialización de las sinergias de costes obtenidas tras la fusión con BMN y la implementación de diversos planes de control de gastos durante el ejercicio. Este descenso de los gastos está en línea con el objetivo de mantener el control de los costes y la gestión de la eficiencia como un elemento estratégico clave del Grupo.

Al finalizar 2019 la ratio de eficiencia del Grupo (gastos de explotación sobre margen bruto) se ha situado en el 56% frente al 55,5% registrado en diciembre de 2018.

## GASTOS DE ADMINISTRACIÓN - GRUPO BANKIA

(millones de euros) (*)	dic-19	dic-18	variación s/dic-18	
			Importe	%
<b>Gastos de personal</b>	<b>1.119</b>	<b>1.161</b>	<b>(41)</b>	<b>(3,6%)</b>
Sueldos y salarios	817	882	(65)	(7,4%)
Seguridad social	227	219	8	3,6%
Pensiones	50	32	18	55,7%
Otros	25	27	(2)	(8,1%)
<b>Otros gastos generales de administración</b>	<b>496</b>	<b>535</b>	<b>(39)</b>	<b>(7,3%)</b>
Inmuebles, instalaciones y material	59	120	(60)	(50,4%)
Informática y comunicaciones	207	192	16	8,1%
Publicidad y propaganda	54	52	3	5,4%
Informes técnicos	37	27	9	33,5%
Servicios de vigilancia y traslado de fondos	18	18	(0)	(0,2%)
Contribuciones y otros impuestos	32	30	3	9,3%
Primas de seguros y autoseguros	4	4	(0)	(0,7%)
Otros gastos generales	85	94	(9)	(9,7%)
<b>Total gastos de administración</b>	<b>1.616</b>	<b>1.696</b>	<b>(81)</b>	<b>(4,8%)</b>
<b>Ratio de eficiencia</b>	<b>56,0%</b>	<b>55,5%</b>	<b>+0,5 p.p.</b>	<b>0,8%</b>

(\*) Cifras de las cuentas anuales consolidadas redondeadas a millones de euros.

- Resultado de la actividad de explotación antes de dotación de provisiones**

Los ingresos y gastos de explotación han situado el margen neto antes de provisiones en 1.428 millones de euros en 2019, inferior en 69 millones de euros (-4,6%) al importe registrado en 2018, ya que el ahorro de costes del periodo no ha contrarrestado en su totalidad los menores ingresos obtenidos por operaciones financieras.

- Dotación a provisiones y saneamientos**

El epígrafe de **provisiones**, que incluye las dotaciones realizadas por cuestiones procesales, litigios por impuestos, compromisos y garantías concedidos y otras provisiones, ha registrado en 2019 una dotación neta de 15 millones de euros asociada, fundamentalmente, a los fondos provisionados por el Grupo para los diferentes litigios en curso. En 2018 el Grupo contabilizó en este epígrafe una dotación neta de 10 millones de euros.

**Los deterioros del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados**, que principalmente recogen la dotación de provisiones por riesgo de crédito, han experimentado un incremento interanual de 36 millones de euros (+8,5%) hasta totalizar 463 millones de euros al cierre de 2019, reflejando, fundamentalmente, las provisiones dotadas en el año para cubrir los costes asociados al esfuerzo de reducción de carteras de crédito dudoso.

**Los deterioros de inversiones en negocios conjuntos y asociadas** han registrado un importe positivo de 1 millón de euros en 2019, mientras que el año anterior, tras el análisis de posibles deterioros en las participaciones asociadas y negocios conjuntos, no se puso de manifiesto la necesidad de registrar provisiones adicionales, suponiendo la liberación de deterioros por importe de 41 millones de euros por la participación mantenida en Caser. Por su parte, los **deterioros del valor de activos no financieros**, principalmente fondo de comercio, activos materiales, inversiones inmobiliarias y existencias, han totalizado 20 millones de euros, reduciéndose un 33,9% en el año.

La evolución de los distintos epígrafes de provisiones y saneamientos descrita anteriormente da como resultado que el volumen total de dotaciones realizado en 2019 se haya situado en 497 millones de euros, un 16,5% superior al importe dotado en el ejercicio anterior.

- **Otras ganancias y pérdidas**

Este epígrafe recoge, básicamente, los deterioros de activos no corrientes en venta del Grupo (fundamentalmente activos inmobiliarios adjudicados e inversiones en sociedades participadas) y los resultados por la venta de inmuebles y participaciones accionariales. Al cierre de 2019 ha mostrado una cifra negativa de 176 millones de euros, superior en 25 millones de euros al importe registrado en 2018.

- **Beneficio atribuido a la entidad dominante**

En 2019 el Grupo Bankia ha generado un beneficio atribuido de 541 millones de euros, un 23% menos que el año anterior al incorporar un menor volumen de resultados por operaciones financieras y las provisiones asociadas al esfuerzo de reducción de crédito dudoso y activos adjudicados en el año.

#### 4.- MEDIDAS ALTERNATIVAS DE RENDIMIENTO

Adicionalmente a la información financiera elaborada según el marco normativo descrito en la Nota 1.3 de las cuentas anuales consolidadas, el Grupo Bankia utiliza determinadas medidas alternativas de rendimiento (en adelante "MARs"), habitualmente utilizadas en el sector bancario como indicadores de seguimiento de la gestión de los activos y pasivos y de la situación financiera y económica del Grupo. Cumpliendo con las directrices de ESMA sobre la transparencia para la protección a los inversores en la Unión Europea, publicadas en octubre de 2015, a continuación se detallan las MARs utilizadas en este documento, así como su definición, la relevancia de su uso y la conciliación con las partidas del balance y la cuenta de resultados utilizadas para su cálculo.

##### 4.1.- Actividad y negocio

- **Recursos gestionados de clientes**

**Definición:** suma de los depósitos de clientes, emisiones mayoristas senior y subordinadas y recursos gestionados fuera de balance.

**Relevancia de su uso:** cifra utilizada como indicador de la evolución del volumen total de recursos captados por el grupo en el mercado.

**Forma de cálculo:** suma de las siguientes partidas:

- Depósitos de la clientela del balance
- Valores representativos de deuda emitidos incluidos en el balance
- Saldos de sociedades y fondos de inversión y fondos de pensiones desglosados en la nota 27.3 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas.

millones de euros		dic-19	dic-18	dic-17
	+ Depósitos de la clientela	124.785	126.319	130.396
Suma	+ Valores representativos de deuda emitidos	18.680	18.360	19.785
	+ Sociedades y fondos de inversión	19.809	17.210	15.726
	+ Fondos de pensiones	7.826	7.364	6.738
<b>=</b>	<b>Recursos gestionados de clientes</b>	<b>171.100</b>	<b>169.254</b>	<b>172.645</b>

- **Volumen total de negocio**

**Definición:** suma de crédito a la clientela, depósitos de clientes, emisiones mayoristas senior y subordinadas y recursos de clientes gestionados fuera de balance.

**Relevancia de su uso:** cifra utilizada como indicador de la evolución de la actividad del grupo a través del volumen total de recursos prestados y captados en el mercado.

**Forma de cálculo:** suma de las siguientes partidas:

- Préstamos y anticipos a la clientela del balance
- Depósitos de la clientela del balance
- Valores representativos de deuda emitidos incluidos en el balance
- Saldos de sociedades y fondos de inversión y fondos de pensiones desglosados en la nota 27.3 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas.

millones de euros		dic-19	dic-18	dic-17
	+ Crédito a la clientela (activos financieros no destinados a negociación)	11	9	0
	+ Crédito a la clientela (activos financieros a coste amortizado)	117.433	118.286	123.025
Suma	+ Depósitos de la clientela	124.785	126.319	130.396
	+ Valores representativos de deuda emitidos	18.680	18.360	19.785
	+ Sociedades y fondos de inversión	19.809	17.210	15.726
	+ Fondos de pensiones	7.826	7.364	6.738
=	<b>Volumen total de negocio</b>	<b>288.544</b>	<b>287.549</b>	<b>295.670</b>

#### 4.2.- **Rentabilidad y eficiencia**

- **Resultado de operaciones financieras**

**Definición:** suma todos los resultados obtenidos en la gestión de las carteras de activos y pasivos financieros y coberturas contables, tal y como aparecen en la cuenta de resultados.

**Relevancia de su uso:** se trata de un dato utilizado de forma habitual en el sector bancario para seguir la evolución de los ingresos obtenidos como resultado de las actividades que no forman parte del negocio típico del banco.

**Forma de cálculo:** suma de los siguientes epígrafes de la cuenta de pérdidas y ganancias:

- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas.
- Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas.
- Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas.
- Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas.
- Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas.

millones de euros		dic-19	dic-18	dic-17
	+ Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas.	289	400	310
	+ Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas.	20	40	87
Suma	+ Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas.	1	(0,4)	0
	+ Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas.	0	0	0
	+ Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas.	(12)	(29)	(30)
=	<b>Resultado de operaciones financieras</b>	<b>298</b>	<b>411</b>	<b>367</b>

- **Resultado de actividades de explotación antes de provisiones**

**Definición:** margen bruto de la cuenta de resultados menos gastos de administración y gastos por amortizaciones.

**Relevancia de su uso:** se trata de un parámetro comúnmente utilizado en el sector bancario para seguir la evolución de los resultados operativos del banco sin tener en cuenta los gastos derivados de dotación de provisiones por contingencias, riesgo de crédito y deterioro de activos inmobiliarios y participaciones accionariales.

**Forma de cálculo:** es el importe agregado de los siguientes epígrafes de la cuenta de pérdidas y ganancias:

- Margen bruto
- Gastos de administración
- Amortizaciones

millones de euros		dic-19	dic-18	dic-17
	+ Margen bruto	3.245	3.368	3.064
Suma	+ Gastos de administración	(1.616)	(1.696)	(1.852)
	+ Amortizaciones	(201)	(174)	(174)
<b>=</b>	<b>Resultado de actividades de explotación antes de provisiones</b>	<b>1.428</b>	<b>1.498</b>	<b>1.038</b>

- **Resultado "core"**

**Definición:** es el resultado obtenido por el grupo como fruto de su actividad más típica (margen de intereses y comisiones) una vez restados los gastos de explotación (gastos de administración y amortizaciones).

**Relevancia de su uso:** se utiliza con la finalidad de relacionar los costes operativos con la generación de ingresos procedentes de la actividad recurrente del banco.

**Forma de cálculo:** es el importe agregado de los siguientes epígrafes de la cuenta de pérdidas y ganancias:

- Margen de intereses
- Comisiones netas (comisiones percibidas menos comisiones pagadas)
- Gastos de administración
- Amortizaciones

millones de euros		dic-19	dic-18	dic-17
	+ Margen de intereses	2.023	2.049	1.968
Suma	+ Comisiones netas (comisiones percibidas menos comisiones pagadas)	1.081	1.065	864
	+ Gastos de administración	(1.616)	(1.696)	(1.852)
	+ Amortizaciones	(201)	(174)	(174)
<b>=</b>	<b>Resultado "core"</b>	<b>1.287</b>	<b>1.244</b>	<b>806</b>

- **Margen de la clientela**

**Definición:** es la diferencia entre el tipo medio que el banco cobra por los créditos a sus clientes y el tipo medio que el banco paga por los depósitos de sus clientes.

**Relevancia de su uso:** es una métrica que se utiliza de forma habitual en el ámbito bancario para medir la rentabilidad que obtiene el banco de su operativa habitual con clientes.

**Forma de cálculo:** el tipo medio del crédito a la clientela es el cociente entre los ingresos por intereses de los préstamos a la clientela y el promedio de la cifra puntual de los préstamos a la clientela al cierre de cada mes del periodo analizado.

El tipo medio de los depósitos de clientes es el cociente entre los gastos por intereses de los depósitos de la clientela y el promedio de la cifra puntual de los depósitos de la clientela al cierre de cada mes del periodo analizado. Si la métrica descrita se presenta en una fecha anterior al cierre del ejercicio, el numerador de ambos cocientes (ingresos y gastos por intereses) se presenta de forma anualizada.

millones de euros y %		dic-19	dic-18	dic-17
<b>%</b>	<b>A Tipo medio del crédito a la clientela (a)/(b)</b>	<b>1,73%</b>	<b>1,68%</b>	<b>1,68%</b>
Numerador	(a) Ingresos por intereses de los préstamos a la clientela	2.042	2.018	1.746
Denominador	(b) Promedio de saldos finales mensuales de los préstamos a la clientela	118.373	120.282	104.183
<b>%</b>	<b>B Tipo medio de los depósitos de clientes (c)/(d)</b>	<b>0,09%</b>	<b>0,12%</b>	<b>0,10%</b>
Numerador	(c) Gastos por intereses de los depósitos de la clientela	121	153	103
Denominador	(d) Promedio de saldos finales mensuales de los depósitos de la clientela	127.739	125.873	103.818
<b>A-B =</b>	<b>Margen de la clientela (%)</b>	<b>1,63%</b>	<b>1,56%</b>	<b>1,58%</b>

- Diferencial del balance**

**Definición:** es la diferencia entre el rendimiento medio de los activos del grupo y el coste medio de los pasivos y el patrimonio neto.

**Relevancia de su uso:** se trata de una métrica comúnmente utilizada por las entidades financieras para medir la rentabilidad que obtienen de todas las inversiones de su activo.

**Forma de cálculo:** el tipo medio del activo es el cociente entre la cifra total de ingresos por intereses de la cuenta de resultados y el promedio de los activos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

El tipo medio del pasivo y el patrimonio neto es el cociente entre la cifra total de gastos por intereses de la cuenta de resultados y el promedio de la cifra puntual de pasivo y patrimonio neto de cierre de cada mes del periodo analizado. Si la métrica descrita se presenta en una fecha anterior al cierre del ejercicio, el numerador de ambos cocientes (ingresos y gastos por intereses) se presenta de forma anualizada.

millones de euros y %		dic-19	dic-18	dic-17
<b>%</b>	<b>A Tipo medio del activo (a)/(b)</b>	<b>1,18%</b>	<b>1,19%</b>	<b>1,26%</b>
Numerador	(a) Total ingresos por intereses	2.459	2.454	2.309
Denominador	(b) Promedio de saldos finales mensuales de activos	208.852	206.524	183.228
<b>%</b>	<b>B Tipo medio del pasivo y el patrimonio neto (c)/(d)</b>	<b>0,21%</b>	<b>0,20%</b>	<b>0,19%</b>
Numerador	(c) Total gastos por intereses	436	405	341
Denominador	(d) Promedio de saldos finales mensuales de pasivo y patrimonio neto	208.852	206.524	183.228
<b>A-B =</b>	<b>Diferencial de balance (%)</b>	<b>0,97%</b>	<b>0,99%</b>	<b>1,07%</b>

- ROA**

**Definición:** la ratio ROA (*return on assets* por sus siglas en inglés) mide la rentabilidad obtenida de los activos de la entidad.

**Relevancia de su uso:** se trata de una métrica de uso habitual, no sólo en el sector bancario sino también en otros sectores, que sirve para medir la capacidad de las entidades para generar ganancias de los activos en los que ha materializado sus inversiones.

**Forma de cálculo:** es el cociente entre el resultado del ejercicio, tal y como se presenta en la cuenta de resultados (numerador), y el promedio de los activos puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado. Si la métrica se presenta en una fecha anterior a la del cierre del ejercicio, el numerador se presenta de forma anualizada.

millones de euros y %		dic-19	dic-18	dic-17
Numerador	(a) Resultado del ejercicio	542	703	494
Denominador	(b) Promedio de saldos finales mensuales de activos	208.852	206.524	183.228
<b>(a)/(b) =</b>	<b>ROA (%)</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,3%</b>

- **RORWA**

**Definición:** la ratio RORWA (*return on risk-weighted assets* por sus siglas en inglés) mide la rentabilidad obtenida de los activos ponderados por riesgo medios de la entidad.

**Relevancia de su uso:** se trata de una métrica de uso habitual en el sector financiero que mide la rentabilidad obtenida por la entidad de los activos ponderados por riesgo, que ya incorporan un factor de corrección en función del riesgo que asume el banco en las distintas tipologías de activos en los que materializa sus inversiones.

**Forma de cálculo:** es el cociente entre el resultado del ejercicio y los activos ponderados por riesgo regulatorios del cierre del periodo. Si la métrica se calcula en una fecha anterior a la del cierre del ejercicio, el numerador se presenta de forma anualizada.

millones de euros y %		dic-19	dic-18	dic-17
Numerador	(a) Resultado del ejercicio	542	703	494
Denominador	(b) Activos ponderados por riesgo regulatorios	77.635	82.381	86.042
<b>(a)/(b)</b>	<b>= RORWA (%)</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,6%</b>

- **ROE**

**Definición:** la ratio ROE (*return on equity* por sus siglas en inglés) mide la rentabilidad obtenida de los fondos propios de la entidad.

**Relevancia de su uso:** es una medida de rentabilidad habitual, tanto en la banca como en el sector empresarial, que se utiliza para medir la rentabilidad que obtiene la entidad de los recursos de sus accionistas.

**Forma de cálculo:** es el cociente entre el resultado atribuido a la sociedad dominante y el promedio de los saldos finales de fondos propios de los doce meses anteriores al cierre del periodo ajustados por el dividendo que se prevé pagar en el ejercicio. Si la métrica se calcula en una fecha anterior a la del cierre del ejercicio, el numerador se presenta de forma anualizada.

millones de euros y %		dic-19	dic-18	dic-17
Numerador	(a) Resultado del ejercicio atribuido a la entidad dominante	541	703	505
Denominador	(b) Fondos propios medios ajustados por el dividendo previsto	12.807	12.648	12.286
<b>(a)/(b)</b>	<b>= ROE (%)</b>	<b>4,2%</b>	<b>5,6%</b>	<b>4,1%</b>

- **ROTE**

**Definición:** la ratio ROTE (*return on tangible equity* por sus siglas en inglés) mide la rentabilidad obtenida de los fondos propios de la entidad deduciendo los activos intangibles.

**Relevancia de su uso:** es un indicador utilizado para medir la rentabilidad obtenida sobre el patrimonio tangible de las entidades.

**Forma de cálculo:** es el cociente entre el resultado atribuido a la sociedad dominante y el promedio de los saldos finales de fondos propios menos activos intangibles de los doce meses anteriores al cierre del periodo, ajustados por el dividendo que se prevé pagar en el ejercicio. Si la métrica se calcula en una fecha anterior a la del cierre del ejercicio, el numerador se presenta de forma anualizada.

millones de euros y %		dic-19	dic-18	dic-17
Numerador	(a) Resultado del ejercicio atribuido a la entidad dominante	541	703	505
Denominador	(b) Fondos propios medios tangibles ajustados por el dividendo previsto	12.454	12.375	12.053
<b>(a)/(b)</b>	<b>= ROTE (%)</b>	<b>4,3%</b>	<b>5,7%</b>	<b>4,2%</b>

- **Ratio de eficiencia**

**Definición:** mide el porcentaje del margen bruto que consumen los gastos de explotación incurridos por la entidad.

**Relevancia de su uso:** se trata de una métrica de uso muy común en el sector bancario para relacionar los costes con los ingresos generados.

**Forma de cálculo:** es el cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortizaciones) del periodo y el margen bruto, tomándose ambas partidas de la cuenta de resultados. Si la métrica se calcula en una fecha anterior a la del cierre del ejercicio, se consideran para el cálculo los gastos de explotación y el margen bruto de los últimos doce meses para eliminar el efecto del decalaje temporal que se produce en el devengo de determinados costes como, por ejemplo, la contribución al Fondo de Garantía de Depósitos, que habitualmente se produce en el último trimestre del año.

millones de euros y %		dic-19	dic-18	dic-17
Numerador	(a) Gastos de explotación	1.817	1.870	2.026
	Gastos de administración	1.616	1.696	1.852
	Amortizaciones	201	174	174
Denominador	(b) Margen bruto	3.245	3.368	3.064
<b>(a)/(b)</b>	<b>= Ratio de eficiencia (%)</b>	<b>56,0%</b>	<b>55,5%</b>	<b>66,1%</b>

#### 4.3.- Gestión del riesgo

- **Ratio de morosidad**

**Definición:** es la relación existente entre los riesgos calificados contablemente como dudosos del grupo y el saldo total del riesgo de clientes y riesgos contingentes. En el saldo de esta métrica se incluyen importes que son poco significativos con entidades de crédito y posiciones de renta fija.

**Relevancia de su uso:** es uno de los principales indicadores utilizados en el sector bancario para seguir el estado y la evolución del riesgo de crédito de las entidades.

**Forma de cálculo:** es el cociente entre los riesgos dudosos y los riesgos totales del grupo, que en su gran mayoría se concentran en los préstamos y anticipos a la clientela.

millones de euros y %		dic-19	dic-18	dic-17
<b>Numerador</b>	<b>A Riesgos dudosos (a)+(b)+(c)</b>	<b>6.465</b>	<b>8.416</b>	<b>12.117</b>
	(a) Préstamos y anticipos a la clientela	5.853	7.716	11.304
	(b) Riesgos contingentes	600	684	795
	(c) Entidades de crédito y renta fija	13	15	17
<b>Denominador</b>	<b>B Riesgos totales (d)+(e)+(f)</b>	<b>128.156</b>	<b>129.792</b>	<b>136.353</b>
	(d) Préstamos y anticipos a la clientela	119.440	121.464	127.456
	(e) Riesgos contingentes	8.703	8.312	8.879
	(f) Entidades de crédito y renta fija	13	15	17
<b>A/B</b>	<b>= Ratio de morosidad (%)</b>	<b>5,0%</b>	<b>6,5%</b>	<b>8,9%</b>

- **Ratio de cobertura de la morosidad**

**Definición:** ratio que refleja el grado en que el deterioro de los riesgos dudosos ha sido cubierto contablemente mediante provisiones.

**Relevancia de su uso:** es un indicador de uso habitual en la industria bancaria para monitorizar la cobertura vía provisiones de los riesgos dudosos.

**Forma de cálculo:** es el cociente entre los fondos de insolvencias y los riesgos dudosos del grupo. Los fondos de insolvencias incluyen todas las provisiones dotadas por el grupo para cubrir los riesgos dudosos. Los riesgos dudosos incorporan, tanto los relativos al crédito a la clientela como los relativos a riesgos contingentes y saldos dudosos de entidades de crédito y renta fija.

millones de euros y %		dic-19	dic-18	dic-17
Numerador	(a) Fondos de insolvencias	3.491	4.593	6.151
Denominador	(b) Riesgos dudosos	6.465	8.416	12.117
<b>(a)/(b)</b>	<b>= Ratio de cobertura de la morosidad (%)</b>	<b>54,0%</b>	<b>54,6%</b>	<b>50,8%</b>

#### 4.4.- Liquidez

- **Loan to deposits (LTD)**

**Definición:** es una métrica que refleja la relación entre la financiación concedida a la clientela y los depósitos captados de clientes.

**Relevancia de su uso:** es un indicador que se utiliza habitualmente por las entidades financieras para mostrar el grado en el que los depósitos de clientes financian su inversión crediticia.

**Forma de cálculo:** es el cociente entre el crédito a la clientela neto del balance y la suma de los depósitos de la clientela del balance más los fondos para créditos de mediación recibidos del BEI y del ICO. Del crédito a la clientela del balance se restan las adquisiciones temporales de activos y de los depósitos de la clientela del balance se deducen las cesiones temporales de activos.

millones de euros y %		dic-19	dic-18	dic-17
<b>Numerador</b>	<b>A Préstamos y anticipos a la clientela (a)+(b)-(c)</b>	<b>117.429</b>	<b>118.281</b>	<b>122.769</b>
	(a) Crédito a la clientela (activos financieros no destinados a negociación)	11	9	0
	(b) Crédito a la clientela (activos financieros a coste amortizado)	117.433	118.286	123.025
	(c) Adquisiciones temporales de activos	(15)	(14)	(256)
<b>Denominador</b>	<b>B Depósitos de la clientela y fondos mediación (d)-(e)+(f)</b>	<b>127.892</b>	<b>129.699</b>	<b>130.735</b>
	(d) Depósitos de la clientela	124.785	126.319	130.396
	(e) Cesiones temporales de activos	(46)	(44)	(2.668)
	(f) Fondos para créditos de mediación recibidos del BEI y del ICO	3.153	3.424	3.007
<b>(a)/(b)</b>	<b>= Ratio LTD (%)</b>	<b>91,8%</b>	<b>91,2%</b>	<b>93,9%</b>

#### 4.5.- Datos de la acción

- **Capitalización bursátil**

**Definición:** es una medida económica que indica el valor total de todas las acciones de una empresa o entidad financiera que cotizan en bolsa.

**Relevancia de su uso:** es un indicador que refleja el valor patrimonial de la entidad en el mercado y, a diferencia de su valor en libros, fluctúa en función de la oferta y demanda de sus acciones en el mercado.

**Forma de cálculo:** se calcula multiplicando el número de acciones al cierre del periodo por la cotización de la acción a la fecha del cierre del periodo.

		dic-19	dic-18	dic-17
	(a) Número de acciones al cierre del periodo (millones)	3.070	3.085	3.085
	(b) Cotización al cierre del periodo (euros)	1,90	2,56	3,99
<b>(a)*(b)</b>	<b>= Capitalización bursátil (millones de euros)</b>	<b>5.840</b>	<b>7.898</b>	<b>12.300</b>

- Beneficio por acción**

**Definición:** el beneficio por acción (BPA) es la parte del beneficio que corresponde a cada una de las acciones de una empresa o entidad financiera.

**Relevancia de su uso:** el beneficio por acción es una de las medidas más utilizadas, tanto en el sector financiero como empresarial, para evaluar el rendimiento para los accionistas de una compañía o entidad financiera.

**Forma de cálculo:** se calcula dividiendo el resultado atribuido a la entidad dominante (numerador) entre el número de acciones en circulación a la fecha de cierre del periodo de cálculo (denominador). Si la métrica se calcula en una fecha anterior a la del cierre del ejercicio, el numerador se presenta de forma anualizada.

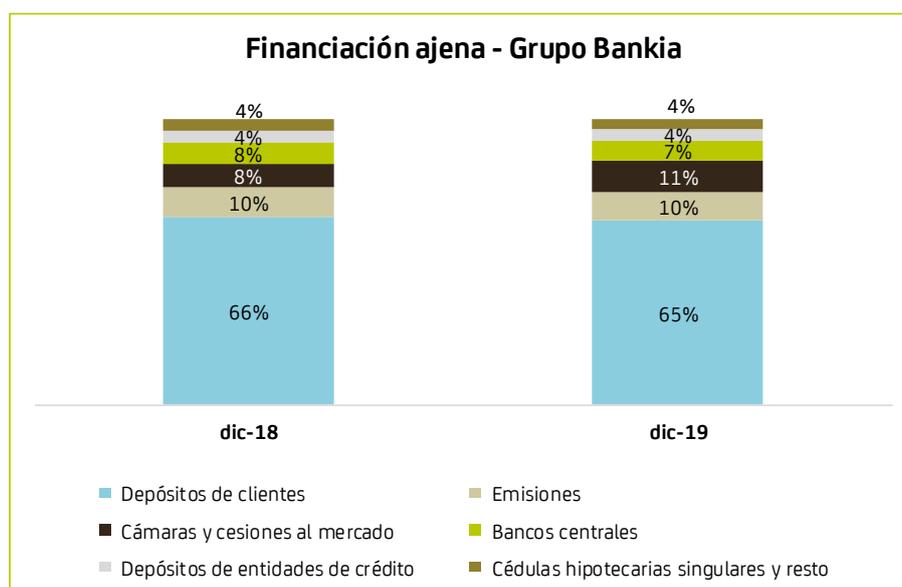
		dic-19	dic-18	dic-17
Numerador	(a) Resultado del ejercicio atribuido (millones de euros)	541	703	505
Denominador	(b) Número de acciones al cierre del periodo (millones)	3.070	3.085	3.085
<b>(a)/(b)</b>	<b>= Beneficio por acción (euros)</b>	<b>0,18</b>	<b>0,23</b>	<b>0,16</b>

## 5.- ESTRUCTURA DE FINANCIACIÓN Y LIQUIDEZ

En las notas 3.2 y 3.3 de las cuentas anuales consolidadas cerradas a 31 de diciembre de 2019 se detallan las políticas de gestión de la liquidez del Grupo Bankia y se incluye información sobre los vencimientos de activos y pasivos financieros que permite proyectar el saldo de liquidez a diferentes plazos, por lo que en este epígrafe se comentará la evolución de los principales indicadores de liquidez y las fuentes de financiación en el ejercicio 2019.

El Grupo tiene como objetivo mantener una estructura de financiación a largo plazo que sea acorde a la liquidez de sus activos y cuyos perfiles de vencimientos sean compatibles con la generación de flujo de caja estable y recurrente.

De acuerdo con el modelo de negocio minorista en el que descansa su actividad bancaria, la principal fuente de financiación del Grupo Bankia son los depósitos estrictos de clientes, que cubren la totalidad de los créditos a la clientela netos al cierre de 2019. Los recursos obtenidos mediante depósitos de clientes se complementan con una financiación mayorista enfocada al medio y largo plazo (emisiones), repos contratados en mercado, los saldos que mantiene el Grupo con el BCE y las emisiones de cédulas hipotecarias singulares (no negociables).



En 2019 la liquidez captada por el Grupo Bankia a través de fuentes de financiación externas se ha incrementado en 3.308 millones de euros respecto al cierre de diciembre de 2018 tal y como se describe en la siguiente tabla:

### FUENTES DE FINANCIACIÓN - GRUPO BANKIA

(millones de euros) (*)	dic-19	dic-18	variación s/dic -18		% sobre el total	
			Importe	%	dic-19	dic-18
<b>Depósitos estrictos de clientes</b>	<b>119.504</b>	<b>120.028</b>	<b>(523)</b>	<b>(0,4%)</b>	<b>64,5%</b>	<b>66,0%</b>
Administraciones públicas	4.778	6.608	(1.830)	(27,7%)	2,6%	3,6%
Otras sociedades financieras	7.328	8.218	(890)	(10,8%)	4,0%	4,5%
Cuentas corrientes	4.926	5.731	(805)	(14,0%)	2,7%	3,2%
Depósitos a plazo	2.402	2.488	(85)	(3,4%)	1,3%	1,4%
Sociedades no financieras	13.335	14.340	(1.006)	(7,0%)	7,2%	7,9%
Cuentas corrientes	12.168	12.034	134	1,1%	6,6%	6,6%
Depósitos a plazo	1.167	2.306	(1.139)	(49,4%)	0,6%	1,3%
Hogares	94.063	90.861	3.202	3,5%	50,8%	50,0%
Cuentas corrientes	67.516	59.632	7.883	13,2%	36,5%	32,8%
Depósitos a plazo	26.547	31.229	(4.681)	(15,0%)	14,3%	17,2%
<b>Financiación mayorista</b>	<b>25.547</b>	<b>25.505</b>	<b>42</b>	<b>0,2%</b>	<b>13,8%</b>	<b>14,0%</b>
Depósitos de entidades de crédito <sup>(1)</sup>	6.867	7.145	(277)	(3,9%)	3,7%	3,9%
Valores representativos de deuda emitidos	18.680	18.360	320	1,7%	10,1%	10,1%
<b>Cédulas hipotecarias singulares</b>	<b>5.235</b>	<b>6.248</b>	<b>(1.013)</b>	<b>(16,2%)</b>	<b>2,8%</b>	<b>3,4%</b>
<b>Cesiones temporales</b>	<b>19.639</b>	<b>14.687</b>	<b>4.952</b>	<b>33,7%</b>	<b>10,6%</b>	<b>8,1%</b>
<b>Bancos centrales</b>	<b>13.809</b>	<b>13.856</b>	<b>(47)</b>	<b>(0,3%)</b>	<b>7,5%</b>	<b>7,6%</b>
<b>Resto</b>	<b>1.443</b>	<b>1.545</b>	<b>(103)</b>	<b>(6,6%)</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,8%</b>
<b>Total fuentes de financiación externas</b>	<b>185.176</b>	<b>181.869</b>	<b>3.308</b>	<b>1,8%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Cifras de las cuentas anuales consolidadas redondeadas a millones de euros.

(1) Incluye depósitos interbancarios, depósitos de colaterales y otros depósitos de entidades de crédito.

Los recursos captados de clientes han totalizado 119.504 millones de euros, representando un 64,5% del mix de financiación del balance del Grupo frente al 66% en diciembre de 2018, con la siguiente composición: (i) un 50,8% de hogares, (ii) un 7,2% de sociedades no financieras, (iii) un 4% de otras sociedades financieras y (iv) un 2,6% de depósitos procedentes del sector público. En el ejercicio 2019 ha continuado la transferencia del ahorro hacia cuentas corrientes y depósitos a corto plazo que, junto a los productos gestionados fuera de balance, han seguido captando el trasvase de fondos que han realizado los clientes de Bankia desde productos a más largo plazo.

La financiación mayorista se ha situado en 25.547 millones de euros, lo que representa un 13,8% de los recursos ajenos al cierre de 2019 (14% en diciembre de 2018), y se compone de valores representativos de deuda y depósitos de entidades de crédito. Los valores representativos de deuda se han incrementado en 320 millones de euros en 2019 debido a las nuevas emisiones que se han realizado durante el ejercicio, principalmente con la finalidad reforzar la ratio de pasivos elegibles (MREL) del grupo.

Los repos contratados a través de cámaras y otras cesiones al mercado se ha situado en 19.639 millones de euros, representando al cierre de diciembre de 2019 un 10,6% de los recursos ajenos del Grupo Bankia frente al 8,1% al cierre de 2018. Esta operativa forma parte de la estrategia del Grupo de diversificar fuentes de financiación, reducir costes y mantener las fuentes de recursos garantizadas por activos líquidos alternativas al BCE.

La financiación procedente del BCE se ha mantenido estable y ha totalizado 13.809 millones de euros en 2019. El peso de los bancos centrales en la estructura de financiación del Grupo Bankia se ha situado en el 7,5% de los recursos ajenos, en línea con diciembre de 2018 (7,6%). La práctica totalidad de la financiación de bancos centrales que el Grupo Bankia mantenía al cierre de 2019 eran importes tomados en las subastas TLTRO II y TLTRO III.

Finalmente, las cédulas hipotecarias singulares no negociables, incluidas contablemente dentro de los depósitos de la clientela, y resto de fuentes de financiación han totalizado 6.678 millones de euros de forma conjunta en diciembre de 2019. Son una parte residual de la estructura financiera del Grupo, representando al cierre del ejercicio un 2,8% y un 0,8%, respectivamente, de los recursos ajenos del Grupo Bankia.

Por lo que hace referencia a las métricas básicas de liquidez, éstas se mantienen en niveles confortables. El Gap comercial, que es la diferencia entre el crédito neto (excluyendo las adquisiciones temporales) y los depósitos de clientes calculados en términos estrictos, a los que se añaden los fondos recibidos del BEI y el ICO para la concesión de créditos de mediación, se ha situado en una cifra negativa de 5.228 millones de euros al finalizar 2019 frente a 5.170 millones de euros también negativos de diciembre de 2018. La ratio de "Loan to deposits" (LTD ratio, por sus siglas en inglés, o crédito neto menos adquisiciones temporales sobre depósitos de clientes excluyendo repos más fondos obtenidos para créditos de mediación) se situaba a cierre de 2019 en el 91,8% (91,2% en diciembre de 2018), lo que pone de relieve el modelo de financiación del Grupo, basado en los depósitos de clientes.

El Grupo sigue contando con un cómodo perfil de amortizaciones de deuda, con vencimientos de emisiones mayoristas por un importe de 420 millones de euros en 2020 y 2.235 millones de euros en 2021, en su mayoría cédulas hipotecarias (2.443 millones de euros en ambos ejercicios). Para cubrir dichos vencimientos, así como el calendario de amortizaciones de los próximos años el Grupo Bankia cuenta con un volumen de activos líquidos disponibles que, al cierre de 2019 ascendía a 33.117 millones de euros, un importe que es equivalente al 15,9% de los activos del Grupo y cubre la totalidad de los vencimientos de deuda mayorista (22.890 millones de euros).

Por tanto, con los vencimientos de deuda cubiertos en los próximos trimestres y en un entorno favorable en los mercados de capitales, el Grupo Bankia contará con una gran flexibilidad para abordar sus necesidades de financiación en el corto y medio plazo, lo que le permitirá mantener una sólida estructura de balance.

### RESERVA DE LIQUIDEZ - GRUPO BANKIA

(millones de euros) (*)	dic-19	dic-18	variación s/dic -18	
			Importe	%
Activos disponibles de elevada liquidez <sup>(1)</sup>	15.538	17.678	(2.140)	(12,1%)
Disponible en póliza	6.161	11.339	(5.178)	(45,7%)
Efectivo <sup>(2)</sup>	11.418	2.921	8.497	290,9%
<b>TOTAL</b>	<b>33.117</b>	<b>31.938</b>	<b>1.179</b>	<b>3,7%</b>

(\*) Cifras de las cuentas anuales consolidadas redondeadas a millones de euros.

(1) Valor de mercado considerando el recorte del BCE.

(2) Billetes y monedas más saldos en bancos centrales reducido por el importe de reservas mínimas.

## 6.- GESTIÓN DE CAPITAL, SOLVENCIA Y APALANCAMIENTO

La gestión de capital, enfocada a asegurar en todo momento el cumplimiento de los requerimientos mínimos regulatorios y del objetivo o nivel de apetito al riesgo fijado por el Grupo, constituye uno de los pilares fundamentales dentro del Marco Corporativo de Apetito y Tolerancia al Riesgo del Grupo.

Desde la entrada en vigor el 1 de enero de 2014 de la normativa conocida como BIS III, que ya supuso una ruptura y endurecimiento en la calidad y niveles de exigencia mínimos de capital, se han ido sucediendo de forma continuada cambios regulatorios con impacto en la solvencia de las entidades financieras. La adecuada gestión del capital llevado a cabo por el Grupo Bankia le ha permitido continuar reforzando su solvencia y minimizar el impacto de dichos cambios regulatorios.

Con fecha 7 de junio de 2019, el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea publicaron un paquete legislativo para la reforma de (i) CRD IV, (ii) CRR, (iii) la Directiva 2014/59/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, por la que se establece un marco para la recuperación y la resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión (la "BRRD") y (iv) el Reglamento (UE) 806/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo (el "Reglamento del MUR") (las

"Reformas Bancarias de la UE") con objeto de reforzar la situación de capital y liquidez de los bancos y consolidar el marco para la restructuración y resolución de las entidades financieras en dificultades. La entrada en vigor de estas Reformas Bancarias de la UE ha sido el 27 de junio de 2019, con un calendario de implementación progresiva de hasta 2 años para determinadas modificaciones.

En la nota 4 de las cuentas anuales consolidadas del Grupo Bankia se describen los objetivos y políticas de la gestión de capital, la implicación en los mismos del proceso de Planificación de Capital y su impacto en el Marco de Apetito al Riesgo de la Entidad. Asimismo, en la citada nota se detalla la evolución de la normativa aplicable en el cálculo de las ratios y magnitudes de solvencia, apalancamiento y MREL. Por lo tanto, en este epígrafe se comentará, desde un punto de vista de la gestión, la evolución que han tenido las ratios de solvencia y apalancamiento en el ejercicio 2019 y los principales impactos que han afectado a su composición y evolución.

### Niveles de solvencia

En febrero de 2019, el Banco Central Europeo comunicó al Grupo Bankia las exigencias mínimas de capital con origen en el proceso de supervisión (SREP) aplicables para el año 2019, manteniendo respecto al año 2018 el requerimiento de Pilar 2 "Requirement" en el 2%. De esta forma, durante 2019, y una vez finalizado el periodo transicional aplicable a los colchones de capital, se ha exigido una ratio mínima de Capital de nivel I ordinario del 9,25% (8,563% en 2018) y una ratio de Total Capital mínima del 12,75% (12,063% en 2018), ambas medidas sobre el capital regulatorio transicional (Phase In).

En relación con los requisitos combinados de colchón, teniendo en cuenta el periodo de implantación gradual recogido en la Ley 10/2014 y que ha finalizado el 1 de enero de 2019, la cuantía del colchón de conservación de capital aplicable durante el ejercicio 2019 ha sido de 2,5% (1,875% en 2018), lo que corresponde a un 100% (75% en 2018).

De igual manera, al haber sido identificado el Grupo Bankia por el Banco de España como entidad que forma parte del conjunto de "Otras Entidades de Importancia Sistemática" (OEIS), se fijó a tal efecto un colchón de elementos de capital de nivel I ordinario, del 0,25% del importe total de su exposición al riesgo en base consolidada, correspondiéndole durante el ejercicio 2019 el 100% (75% en 2018) de dicho colchón, esto es un 0,25% (0,1875% en 2018).

Finalmente, el colchón de capital anticíclico propio del Grupo, calculado en función de la ubicación geográfica de sus exposiciones, ha sido del 0%. Esto se debe a que las exposiciones del Grupo se encuentran ubicadas en países (principalmente en España) cuyos supervisores han fijado el colchón en el 0% para las exposiciones en sus territorios. En este sentido, los requisitos combinados de colchón aplicables durante el ejercicio 2019 han sido del 2,75% (2,5% de colchón de conservación de capital y 0,25% de colchón de "Otras entidades de Importancia Sistemática" (OEIS)), una vez finalizado el periodo de implantación gradual, por lo que se equiparan los requisitos mínimos de capital en las métricas Phase In y Fully Loaded.

En el mes de diciembre de 2019 el Banco Central Europeo ha comunicado a Grupo Bankia las exigencias de capital que le serán aplicables durante el ejercicio 2020, manteniéndose en una ratio de Capital de nivel I ordinario mínima del 9,25% y en una ratio de Total Capital mínima del 12,75%, ambas medidas sobre el capital regulatorio transicional (Phase In). Estas exigencias comprenden, tanto el mínimo exigido por Pilar I (4,5% a nivel de capital de nivel I ordinario y del 8% a nivel de Total Capital), el requerimiento de Pilar II Requirement (2%), y los requisitos combinados de colchón aplicables al Grupo (2,75%).

En diciembre de 2019, el Grupo Bankia ha alcanzado una ratio de nivel I ordinario BIS III Phase In del 14,32% y una ratio total capital BIS III Phase In del 18,09%. Estos niveles de capital suponen un excedente de 3.939 millones de euros a nivel de capital ordinario de nivel I y de 4.144 millones de euros a nivel de total solvencia sobre los mínimos regulatorios exigidos para 2019, según se detalla en la siguiente tabla:

## GRUPO BANKIA Solvencia Basilea III

Recursos propios computables (millones de € y %)	Diciembre 2019 (*) (**)		Diciembre 2018 (*)	
Capital de nivel I ordinario	11.120	14,32%	11.367	13,80%
Capital de nivel I	12.370	15,93%	12.617	15,31%
Capital de nivel II	1.672	2,15%	1.863	2,26%
<b>Total Capital BIS III</b>	<b>14.042</b>	<b>18,09%</b>	<b>14.480</b>	<b>17,58%</b>
<b>Activos ponderados por el Riesgo BIS III</b>	<b>Dic. 2019 (*) (**)</b>		<b>Dic. 2018 (*)</b>	
Riesgo de crédito (incluye CVA)	70.990		74.921	
Riesgo operacional	5.564		5.881	
Riesgo de mercado	1.080		1.579	
<b>Total Activos Ponderados por el Riesgo BIS III</b>	<b>77.635</b>		<b>82.381</b>	
<b>Exceso / (Defecto) sobre mínimo regulatorio</b>	<b>Diciembre 2019 (*) (**)</b>		<b>Diciembre 2018 (*)</b>	
		<i>mínimo</i>		<i>mínimo</i>
<b>Excedente Capital ordinario de nivel I BIS III</b>	<b>3.939</b>	<b>9,250%</b>	<b>4.313</b>	<b>8,563%</b>
<b>Excedente Total Capital BIS III</b>	<b>4.144</b>	<b>12,750%</b>	<b>4.542</b>	<b>12,063%</b>

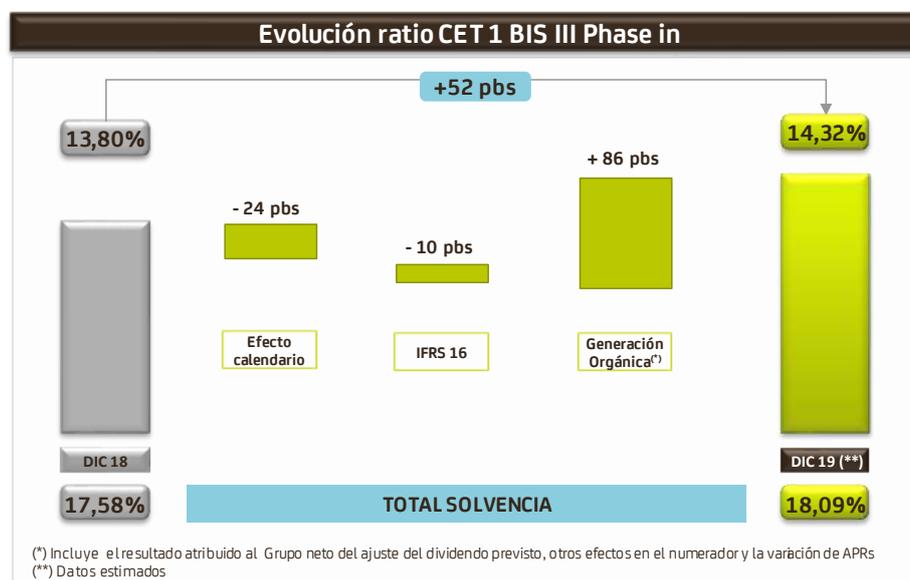
(\*) Incluye el resultado atribuido al Grupo destinado a reservas.

(\*\*) Datos a 31/12/2019 estimados.

En 2019, la ratio de capital de nivel I ordinario Phase In del Grupo (14,32%) se ha incrementado en +52 puntos básicos respecto a 2018. Durante 2019 el Grupo Bankia ha mantenido su modelo de generación orgánica de capital de nivel I ordinario (+86 puntos básicos), que le permite ir compensando los impactos negativos en la solvencia derivados de cambios regulatorios y seguir cumpliendo con el nivel de CET1 objetivo definido dentro de su Marco Corporativo de Apetito y Tolerancia al Riesgo. Los principales efectos en los que se desagrega esta evolución del capital de nivel I ordinario Phase In en 2019 son los siguientes:

- El **efecto calendario** ha tenido un impacto de **-24 puntos básicos**.
- **Entrada en vigor de la normativa IFRS16**, que ha tenido un impacto de **-10 pbs**.
- **La generación orgánica del año asciende a +86 puntos básicos** incluyendo principalmente el resultado atribuido al Grupo (+541 millones de euros) neto del **dividendo previsto (-355 millones de euros)**, el incremento de las plusvalías latentes asociadas a la cartera a valor razonable y la **disminución de los activos ponderados por riesgo**.

A nivel de total capital Phase In, en 2019 el Grupo Bankia ha incrementado la ratio de total capital en **+51 puntos básicos, situándose en el 18,09%**, principalmente por la evolución mencionada del capital ordinario de nivel I, que ha compensado la reducción en el año del fondo de insolvencias computable como capital de nivel II. A este respecto, cabe destacar que en el mes de febrero se realizó una emisión de deuda subordinada por 1.000 millones de euros, computable a efectos de total capital, con objeto de sustituir la emisión de 1.000 millones de euros de deuda subordinada con amortización anticipada ejecutada en el mes de mayo. La evolución se muestra gráficamente a continuación:



Igualmente se muestra una conciliación entre patrimonio neto contable y capital regulatorio incluyendo el resultado atribuido neto del dividendo del periodo que se prevé destinar a reservas.

### GRUPO BANKIA conciliación entre patrimonio neto contable y capital computable BIS III

Elementos computables (millones de € y %)	Dic. 2019 (*) (**)	Dic. 2018 (*)	Variación	% Variación
Fondos propios	13.142	13.030	112	0,9%
Otro resultado Global Acumulado	180	147	33	22,1%
Intereses minoritarios	13	12	1	6,8%
<b>Total Patrimonio neto (Balance público)</b>	<b>13.335</b>	<b>13.189</b>	<b>146</b>	<b>1,1%</b>
Ajuste diferencias entre balance público y regulatorio	(0,0)	0,4	(0,4)	-
<b>Total Patrimonio neto (Balance regulatorio)</b>	<b>13.335</b>	<b>13.190</b>	<b>145</b>	<b>1,1%</b>
<b>Elementos patrimonio contable no computables</b>	<b>(52)</b>	<b>(53)</b>	<b>2</b>	<b>(3,1%)</b>
Otro resultado Global Acumulado no computable como CE T-1	(26)	(24)	(2)	6,5%
Intereses minoritarios no computables	(13)	(13)	(0)	3,4%
Ajuste autocartera regulatoria	(12)	(16)	4	(23,3%)
<b>Deducciones de capital</b>	<b>(2.164)</b>	<b>(1.770)</b>	<b>(394)</b>	<b>22,2%</b>
Activos Intangibles y resto deducciones (balance regulatorio)	(681)	(530)	(150)	28,3%
Activos por impuestos diferidos	(1.089)	(847)	(242)	28,6%
Ajustes por valoración debidos a los requisitos por valoración prudente (AVA)	(38)	(36)	(2)	6,9%
Dividendos	(355)	(357)	2	(0,5%)
<b>Capital de nivel I ordinario</b>	<b>11.120</b>	<b>11.367</b>	<b>(247)</b>	<b>(2,2%)</b>
<b>Capital de nivel I adicional</b>	<b>1.250</b>	<b>1.250</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Capital de nivel II</b>	<b>1.672</b>	<b>1.863</b>	<b>(191)</b>	<b>(10,2%)</b>
<b>TOTAL CAPITAL REGULATORIO (*)</b>	<b>14.042</b>	<b>14.480</b>	<b>(437)</b>	<b>(3,0%)</b>

(\*) Incluye el resultado atribuido al Grupo destinado a reservas.

(\*\*) Datos a 31/12/2019 estimados.

En cuanto a los requerimientos mínimos de capital, éstos cubren el riesgo de crédito, de tipo de cambio, de mercado y riesgo operacional.

En este sentido, a 31 de diciembre de 2019, los requerimientos correspondientes a riesgo de crédito, incluyendo renta variable y el CVA alcanzaron los 5.679 millones de euros (70.990 millones de euros de activos ponderados por riesgo). Actualmente, los requerimientos por riesgo de crédito se calculan aplicando tanto metodología estándar como metodología basada en calificaciones internas. En lo relativo a los requerimientos asociados al riesgo de tipo de cambio y mercado se han calculado aplicando modelos internos. En 2019, los requerimientos recogen un incremento asociado al modelo de cálculo y no estrictamente a su actividad de mercado. A 31 de diciembre de 2019, los requerimientos de capital por este concepto han ascendido a 86 millones de euros (1.080 millones de euros de activos ponderados por riesgo).

Finalmente, el Grupo Bankia ha utilizado el método estándar para el cálculo de los requerimientos de capital por riesgo operacional, que a 31 de diciembre de 2019 ascienden a 445 millones de euros (5.564 millones de euros de activos ponderados por riesgo).

### Ratio de Apalancamiento

La ratio de apalancamiento surge en el Acuerdo de capital de diciembre 2010 del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS), que introdujo esta nueva métrica como un coeficiente complementario de las exigencias de solvencia, pero ajeno a la medida de riesgo, con el propósito de convertirlo en un requerimiento de Pilar I.

Desde enero de 2014 existe un valor de referencia indicativo del 3% del capital de nivel 1 establecido por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Cabe destacar que las Reformas Bancarias de la UE, que han entrado en vigor el 27 de junio de 2019, establecen a partir de junio del año 2020 un requerimiento vinculante de coeficiente de apalancamiento del 3% de capital de nivel I para todas las entidades, y un colchón de exigencia adicional en el caso de las consideradas entidades de relevancia sistémica mundial.

A 31 de diciembre de 2019 la ratio de apalancamiento (Phase In) de Grupo Bankia, se ha situado en el 5,89%, por encima del requerimiento mínimo del 3%. En 2019, la ratio de apalancamiento se ha reducido en -20 puntos básicos principalmente por el incremento de la exposición del balance con motivo del mayor saldo en caja, depósitos en bancos centrales y entidades de crédito y por el avance del calendario transitorio aplicable al capital de nivel I con un impacto conjunto en la ratio de -18 puntos básicos. El impacto del descenso del capital de nivel I Phase In en la ratio ha sido de -2 puntos básicos.

A continuación, se muestra la composición de la ratio de apalancamiento a 31 de diciembre de 2019 y a efectos comparativos a 31 de diciembre de 2018, así como una conciliación entre el total activo del balance público y la exposición a efectos de apalancamiento:

<b>GRUPO BANKIA Ratio de apalancamiento</b>		
<b>Conceptos (millones de € y %)</b>	<b>Dic. 2019 (*) (**)</b>	<b>Dic. 2018 (*)</b>
Capital de nivel I	12.370	12.617
Exposición	210.098	207.078
<b>Ratio de apalancamiento</b>	<b>5,89%</b>	<b>6,09%</b>
<b>Conciliación entre Balance Público y Exposición a efectos de apalancamiento</b>		
<b>Total activo balance público</b>	<b>208.468</b>	<b>205.223</b>
(+/-) Ajuste diferencias entre balance público y regulatorio	4	(330)
(-) Partidas ya deducidas de Capital de nivel I	(1.773)	(1.385)
(-) Derivados contables activo balance	(9.018)	(8.649)
(+) Exposición en derivados	644	721
(+) Adiciones por r. contraparte en op. con financiación con valores (SFTs)	3.475	3.925
(+) Exposición partidas fuera de balance (incluye aplicación de CCFs)	8.297	7.574
<b>Total exposición del ratio de apalancamiento</b>	<b>210.098</b>	<b>207.078</b>

(\*) Incluye el resultado atribuido al Grupo destinado a reservas.

(\*\*) Datos a 31/12/2019 estimados.

### Requerimiento de fondos propios y pasivos elegibles (MREL)

En relación con el mecanismo interno de absorción de pérdidas, establecido en la Directiva 2014/59/UE del Parlamento y del Consejo sobre Recuperación y Resolución Bancaria (BRRD), se define un requerimiento mínimo de fondos propios y pasivos admisibles con capacidad de absorción de pérdidas, denominado MREL (Minimum Required Eligible Liabilities), por sus siglas en inglés, que implica que las entidades sujetas al requerimiento deberán contar con pasivos que reúnan determinadas características que favorezcan la absorción de pérdidas, en caso de resolución de la entidad. Como se ha comentado con anterioridad, el paquete de Reformas Bancarias de la UE incluye modificaciones sobre la BRRD, entre otras, en relación con los requerimientos mínimos de subordinación de los pasivos elegibles MREL y la fijación de nivel MDA (Maximum Distributable Amounts en inglés, limitación al reparto discrecional de capital) en términos de MREL.

En este sentido, el 16 de mayo de 2019 la Entidad fue notificada formalmente por el Banco de España sobre la decisión adoptada por la Junta Única de Resolución respecto a los requerimientos mínimos de fondos propios y pasivos admisibles (MREL). De acuerdo con esta comunicación, el Grupo deberá alcanzar a partir del 1 de julio de 2021 un volumen mínimo de fondos propios y pasivos admisibles del 23,66% en términos de activos ponderados por riesgo calculados a cierre del ejercicio 2017. Este requisito MREL, expresado en términos de total pasivo y fondos propios de la entidad ("TLOF" o "Total Liabilities and Own Funds" por su denominación en inglés) equivaldría al 10,02%.

Así, a 31 de diciembre de 2019 la ratio MREL del Grupo Bankia, calculada atendiendo a los criterios actuales de computabilidad de la Junta Única de Resolución, ascendería al 21,92% sobre el total de Activos Ponderados por Riesgo.

Adicionalmente a la emisión de deuda subordinada por 1.000 millones de euros realizada en el mes de febrero, con el objetivo de sustituir la emisión de 1.000 millones de euros de deuda subordinada con amortización anticipada ejecutada en el mes de mayo, en 2019 se han realizado emisiones de deuda senior preferred por 1.250 millones de euros, así como de deuda senior non-preferred por otros 1.250 millones de euros. Estas emisiones son computables en términos de MREL y, junto con el incremento de la ratio de Total Capital, principalmente por la disminución de APRs, han supuesto una subida de la ratio MREL de

+359 puntos básicos en 2019. Estas emisiones forman parte del Plan de Financiación del Grupo 2019-2021, que contempla la emisión de en torno a 5.000 millones de euros para alcanzar el objetivo MREL del 23,66% el 1 de julio de 2021.

### GRUPO BANKIA Ratio MREL

Conceptos (millones de € y %)	Dic. 2019 (*) (**)	Dic. 2018 (*)
Total Capital BIS III	14.042	14.480
Emisiones computables MREL	2.976	622
<b>Total Fondos propios y pasivos admisibles MREL</b>	<b>17.018</b>	<b>15.102</b>
<b>Total Activos Ponderados por el Riesgo BIS III</b>	<b>77.635</b>	<b>82.381</b>
<b>Ratio MREL s/ APRs (%)</b>	<b>21,92%</b>	<b>18,33%</b>

(\*) Incluye el resultado atribuido al Grupo destinado a reservas.

(\*\*) Datos a 31/12/2019 estimados.

## 7.- GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión del riesgo es un pilar estratégico de la organización, cuyo principal objetivo es preservar la solidez financiera y patrimonial del Grupo, impulsando la creación de valor y el desarrollo del negocio de acuerdo con los niveles de apetito y tolerancia al riesgo determinados por los órganos de gobierno. Con este fin, facilita las herramientas que permiten la valoración, el control y seguimiento del riesgo solicitado y autorizado, la gestión de la morosidad y la recuperación de los riesgos impagados.

En la nota 3 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas del Grupo Bankia cerradas a 31 de diciembre de 2019 se detallan los órganos de gobierno que tienen delegada la responsabilidad de la supervisión y control de los riesgos del Grupo, así como los principios generales, el modelo organizativo, las políticas y los métodos de control y medición de los distintos riesgos a los que está sujeto el Grupo como consecuencia de su actividad, por lo que en este epígrafe se comentará, en líneas generales, el resultado de la gestión y los principales indicadores que permiten evaluar la evolución de dichos riesgos en 2019.

### 7.1.- Riesgo de crédito

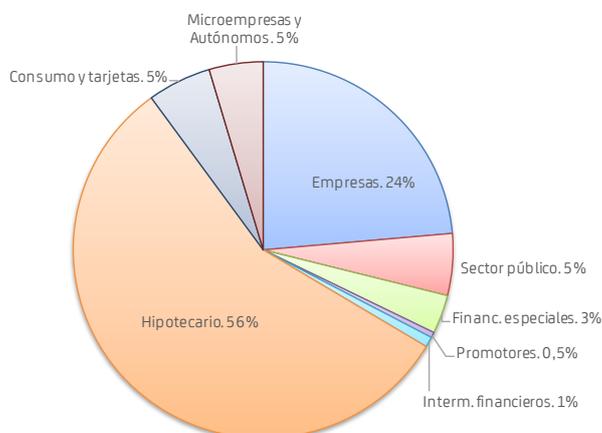
El riesgo de crédito se define como el riesgo de pérdida asumido por el Grupo Bankia como consecuencia del desarrollo habitual de su actividad bancaria en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales de pago de sus clientes o contrapartes.

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

Las variables utilizadas en la medición del riesgo de crédito por el Grupo Bankia se basan en modelos internos: la probabilidad de incumplimiento, la exposición en caso de incumplimiento y la pérdida en caso de incumplimiento (severidad). Estas variables permiten un análisis ex ante del perfil de riesgo de la cartera a través del cálculo de la pérdida esperada y del capital económico requerido.

## • Perfil de riesgo y composición de los activos

Dada su actividad y su modelo de negocio, el perfil de Riesgos del Grupo Bankia presenta un claro predominio del riesgo de crédito en relación a los restantes riesgos a los que está expuesto por la naturaleza de sus negocios.



Las principales características del perfil del riesgo de crédito del Grupo y su evolución en 2019, según datos de la cartera inventariada (no se incluyen posiciones de las participadas financieras), se resumen en los siguientes puntos:

- En la distribución del crédito a la clientela, el peso del segmento minorista se sitúa en el 66% frente al 34% del segmento mayorista.
- El peso de la cartera de promoción inmobiliaria sobre el total de la inversión crediticia se sitúa en el 0,5%.
- Un 56% del total de la inversión crediticia corresponde a la cartera hipotecaria. La segunda mayor cartera es Empresas con un peso del 24% sobre el total, seguida de la cartera de préstamos a Instituciones y Organismos públicos, préstamos a Microempresas y Autónomos, Consumo y Tarjetas, con una participación del 5% respectivamente en la cartera total.
- Al cierre de diciembre de 2019 el 37% de la inversión dudosa se clasifica como tal por criterios subjetivos o está en periodo de cura. Esto significa que sobre esta cartera no existe una deuda vencida que implique una situación de morosidad objetiva o que se ha llegado a un acuerdo de refinanciación con los clientes y existe, por tanto, una aparente voluntad de pago que se ha de verificar durante un periodo de, al menos, doce meses, pero que puede extenderse a todo el periodo de carencia cuando éste aplique.

En la siguiente tabla se muestra la distribución por carteras de los requerimientos de capital regulatorio y pérdida esperada de la exposición al crédito del Grupo Bankia a 31 de diciembre de 2019:

Nombre segmento	dic-19	
	Capital Regulatorio	Pérdida Esperada
Organismos	38,7	88,8
Bancos e intermediarios	192,8	7,9
Empresas	1.774,1	1.477,3
Promotores	96,7	177,8
Minorista:	2.322,4	1.797,7
<i>Hipotecario</i>	1.734,8	1.195,9
<i>Consumo</i>	268,0	193,9
<i>Tarjetas</i>	104,8	63,7
<i>Microemp. y autónomo.</i>	214,9	344,2
Renta Variable	68,0	4,8
<b>TOTAL</b>	<b>4.492,6</b>	<b>3.554,2</b>

En cuanto a la distribución del perfil de vencimientos de la exposición crediticia, ésta se detalla en la nota 3.3 de las cuentas anuales del Grupo Bankia a 31 de diciembre de 2019 (tabla de plazos residuales). Una gran parte del crédito a la clientela (46,6%) tiene un vencimiento superior a cinco años, lo que se explica por el importante volumen de financiación hipotecaria para adquisición de vivienda, cuyos plazos de contratación son habitualmente altos.

- **Calidad de los activos: evolución de los saldos dudosos, morosidad y cobertura**

El Grupo lleva a cabo una gestión proactiva y anticipada del riesgo de crédito con el objetivo de contener el flujo de entrada de morosos y mantener niveles prudentes de coberturas. Esta gestión ha posibilitado que en 2019 las principales variables relacionadas con la calidad crediticia de los activos hayan continuado con la positiva evolución que ya mostraron en 2018.

MOROSIDAD Y COBERTURA - GRUPO BANKIA				
(millones de euros y %) (*)	dic-19 <sup>(1)</sup>	dic-18 <sup>(1)</sup>	variación s/dic-18	
			Importe	%
Saldos dudosos	6.465	8.416	(1.950)	(23,2%)
Riesgos totales	128.156	129.792	(1.636)	(1,3%)
<b>Ratio de morosidad <sup>(2)</sup></b>	<b>5,0%</b>	<b>6,5%</b>	<b>(1,5) p.p.</b>	<b>(22,2%)</b>
Provisiones totales	3.491	4.593	(1.102)	(24,0%)
<b>Ratio de cobertura</b>	<b>54,0%</b>	<b>54,6%</b>	<b>(0,6) p.p.</b>	<b>(1,1%)</b>

(\*) Cifras redondeadas a millones de euros.

(1) Las ratios de morosidad y cobertura descuentan las operaciones traspasadas a activos no corrientes en venta tras los acuerdos de venta alcanzados con distintos inversores descritos en la nota 18.5 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas de diciembre de 2019. De haberse incluido dichas operaciones, la ratio de morosidad sería del 5,3% en 2019 y del 7,5% en 2018, y la cobertura del 52,8% en 2019 y del 55,3% en 2018.

(2) Ratio de morosidad: saldos dudosos sobre riesgos totales.

En diciembre de 2019 los **riesgos dudosos** del Grupo han vuelto a experimentar una nueva reducción, retrocediendo un 23,2% (1.950 millones de euros) desde el cierre de 2018 hasta totalizar 6.465 millones de euros al finalizar 2019. Esta mejora se explica por la progresiva disminución de las nuevas entradas de dudosos, el refuerzo de la gestión de seguimiento y recuperaciones, el proceso de venta de carteras dudosas que el Grupo ha continuado llevando a cabo durante el año, las adjudicaciones y las bajas de activos dudosos del balance en el ejercicio. En consecuencia, ha continuado mejorando la **tasa de mora** hasta situarse en el 5% en 2019, lo que supone una disminución de 1,5 puntos porcentuales respecto al nivel registrado en 2018.

Al cierre de diciembre de 2019, el Grupo Bankia contaba con una cartera de operaciones refinanciadas de 6.735 millones de euros en términos brutos. El 48,8% de los créditos refinanciados ya estaban clasificados como dudosos, contando con una cobertura del 37%.

La mejora en el perfil de riesgo de las carteras y los adecuados niveles de cobertura de las mismas contribuirán a alcanzar uno de los objetivos principales de la gestión del riesgo del Grupo contemplado en el Plan Estratégico: crecer en rentabilidad en los próximos ejercicios manteniendo acotado el coste del riesgo.

- **Riesgo de crédito por la actividad en derivados**

El Grupo está expuesto a riesgo de crédito, derivado de su actividad en los mercados financieros, y más concretamente por la exposición en derivados OTC (over the counter). Es, lo que se denomina, riesgo de contrapartida.

La metodología empleada para estimar el riesgo de contrapartida consiste en calcular la EAD (“exposure at default”) como la suma del valor de mercado presente más el valor potencial futuro. Con esto, se persigue obtener para cada una de las operaciones, la máxima pérdida esperada.

No obstante, y con el fin de mitigar la mayor parte de estos riesgos, el Grupo Bankia cuenta, entre otras, con herramientas de mitigación tales como acuerdos de liquidación anticipada (break clause), compensación entre posiciones acreedoras y deudoras (netting), colateralización por el valor de mercado de los derivados o la compensación de derivados.

Al cierre de diciembre de 2019 existían 2.380 acuerdos de compensación (netting) y 237 de garantía (124 derivados, 75 repos y 38 préstamos de valores). A esa misma fecha, las cifras más significativas en cuanto a la cuantificación de la actividad en derivados son las siguientes:

- Exposición original o máxima: 18.367 millones de euros.
- Exposición aplicando mitigantes por compensación: 5.827 millones de euros.
- Exposición neta, tras aplicar todos los mitigantes: 1.559 millones de euros.

Como se puede observar, el riesgo de contraparte por la actividad de derivados se minora en un 91,51% al aplicar los acuerdos de compensación y acuerdos de garantía de derivados.

## 7.2.-Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez se define como la probabilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de recursos líquidos suficientes para atender las obligaciones de pago comprometidas, tanto esperadas como inesperadas, para un horizonte temporal determinado, y una vez considerada la posibilidad de que el Grupo logre liquidar sus activos en condiciones de coste y tiempo aceptables.

En las notas 3.2 y 3.3 de las cuentas anuales consolidadas del Grupo Bankia cerradas a diciembre de 2019 se incluye información relativa a los plazos remanentes de vencimiento de las emisiones del Grupo, clasificadas por instrumento de financiación, así como el desglose de los activos y pasivos financieros por plazos de vencimiento remanentes contractuales a 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018.

En la gestión activa del riesgo de liquidez, el Grupo Bankia se basa en tres ejes principales:

- El primero, es el gap de liquidez, consistente en clasificar las operaciones de activo y de pasivo por plazos de vencimiento teniendo en cuenta el vencimiento residual. Este cálculo se realiza tanto para la actividad comercial recurrente, como para las necesidades de financiación de las carteras estructurales del Grupo.
- El segundo eje corresponde a la estructura de la financiación, y aquí se identifica tanto la relación entre financiación a corto y a largo plazo, como la diversificación de la actividad de financiación por tipos de activos, contrapartidas y otras categorizaciones.
- En tercer lugar, siguiendo el futuro enfoque regulatorio de ratios estresadas, el Grupo fija métricas que permitan la anticipación y visión con un horizonte temporal más amplio, de las ratios regulatorias.

Acompañando a las diferentes métricas, el Grupo tiene claramente establecido un Plan de Contingencia, con identificación de los mecanismos de alerta y los procedimientos a seguir en caso de que sea necesario activarlo. Se trata de un marco de actuación que permite prevenir y gestionar eventos de tensión de liquidez. El Plan de Contingencia de Liquidez (PCL) define, tanto los comités responsables del seguimiento y activación del PCL como un protocolo en el que se determinan responsabilidades, flujos de comunicación internos y externos, así como planes de actuación potenciales que permitan reconducir el perfil de riesgo dentro de los límites de tolerancia del Grupo.

El PCL se acompaña con el establecimiento de métricas en forma de alertas específicas de seguimiento del PCL, así como por el desarrollo de métricas complementarias a los indicadores de riesgo de liquidez y financiación regulatorios, LCR (por sus siglas en inglés Liquidity Coverage Ratio) y NSFR (por sus siglas en inglés Net Stable Funding Ratio). Estas ratios llevan incorporados escenarios de estrés que tensionan tanto la capacidad de mantener las fuentes de liquidez y financiación disponibles (depósitos mayoristas y minoristas, financiación en mercados de capitales) como la forma de aplicar esos recursos (renovación de préstamos, activación no programada de líneas de liquidez contingentes, etc.).

En el caso particular del LCR, el escenario está vinculado a un período de supervivencia de 30 días, y las hipótesis regulatorias con las que se construyen el indicador se circunscriben exclusivamente a ese período. A 31 de diciembre de 2019, el LCR regulatorio (204,2% en perímetro Bankia individual) se situaba en niveles claramente superiores a las exigencias regulatorias (100%).

A través de la ratio de financiación estable (NSFR) el Grupo define la estrategia de financiación desde un punto de vista regulatorio. La ratio NSFR se encuentra en periodo de revisión por parte de la Unión Europea y entrará a formar parte de los estándares mínimos después de la aprobación de la nueva CRR (Capital Requirements Regulation) con una exigencia de, al menos, un 100%. A 31 de diciembre de 2019 el NSFR se situaba en 123,9%, dentro de los límites de riesgo de la entidad y los requerimientos regulatorios a partir de junio de 2021.

### 7.3.-Riesgo de mercado

El riesgo de mercado se entiende como la pérdida potencial que produciría una posible evolución adversa de los precios de los instrumentos financieros con los que el Grupo Bankia opera. Los límites se establecen en función de varias medidas: valor en riesgo (VaR) calculado por el método de simulación histórica, sensibilidad, pérdida máxima (límite de stop-loss) y tamaño de la posición.

La Dirección de Control de Riesgos Financieros es un área independiente de las unidades de negocio integrada en la Dirección Corporativa de Riesgos. En relación al riesgo de mercado en actividad de negociación esta dirección realiza las siguientes funciones: controlar y realizar el seguimiento de las posiciones con riesgo de mercado y de las líneas de contrapartida; calcular diariamente los resultados de gestión de las distintas mesas y carteras; valorar de forma independiente todas las posiciones de mercado; informar periódicamente al comité correspondiente sobre los distintos riesgos de mercado; y por último, tiene un papel principal en la gestión del riesgo de modelo en valoración de instrumentos financieros para posiciones propias.

- **Riesgo de tipo de interés**

El riesgo de tipo de interés viene determinado por la probabilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de las variaciones de los tipos de interés de mercado a los que están referenciadas las posiciones de activo, pasivo (o para determinadas partidas fuera del balance) que pueden repercutir en la estabilidad de los resultados del Grupo. Los movimientos en los tipos de interés repercuten en el margen de intereses del Grupo, desde una perspectiva de corto y medio plazo, así como en su valor económico, desde una óptica de largo plazo. La intensidad del impacto depende, en gran medida, de la diferente estructura de vencimientos y reprecitaciones de los activos, pasivos y operaciones fuera de balance. La gestión de este riesgo se encamina a proporcionar estabilidad al margen de intereses manteniendo unos niveles de solvencia adecuados de acuerdo con la tolerancia al riesgo del Grupo.

La evolución de los tipos de interés depende de determinados factores que escapan al control del Grupo Bankia, tales como la regulación del sector financiero, las políticas monetarias desarrolladas por el BCE y la situación política e internacional, entre otros. La gestión del riesgo de interés estructural, al igual que el resto de los riesgos, se basa en un esquema claro de separación de roles y responsabilidades. Los principios, métricas y límites aprobados por el Consejo de Administración son monitorizados por la Dirección de Riesgos Estructurales, perteneciente a la Dirección Control de Riesgos Financieros, que a su vez es parte de la Dirección Corporativa de Riesgos.

Mensualmente se reporta al COAP información sobre la situación del riesgo estructural de balance tanto en términos de Valor Económico (sensibilidades a distintos escenarios y VaR) como de Margen de Intereses (proyecciones de Margen Financiero ante distintos escenarios de tipos de interés para horizontes a 1 y 3 años). Al menos trimestralmente el Consejo de Administración es informado a través de la Comisión Consultiva de Riesgos sobre la situación y seguimiento de los límites. En caso de exceso se reporta de forma inmediata al Consejo a través de los órganos correspondientes. Adicionalmente, la información elaborada para el COAP se reporta, por la Dirección de Gestión Global del Riesgo, junto con el resto de los riesgos, a la Alta Dirección del Grupo. Conforme a la normativa de Banco de España, se controla la sensibilidad del margen de intereses y el valor patrimonial a movimientos paralelos en los tipos de interés (actualmente  $\pm 200$  puntos básicos). Adicionalmente, se

elaboran diferentes escenarios de sensibilidad, a partir de los tipos implícitos de mercado, comparándolos con movimientos no paralelos de las curvas de tipos de interés que alteran la pendiente de las distintas referencias de las masas de balance.

- **Otros riesgos de mercado**

Surgen ante la eventualidad de incurrir en pérdidas de valor en las posiciones mantenidas en activos financieros debido a la variación de los factores de riesgo de mercado adicionales al riesgo de tipo de interés (precios de renta variable, tipos de cambio o diferenciales de crédito). Este riesgo se genera a partir de las posiciones de Tesorería y Mercados de Capitales y puede gestionarse mediante la contratación de otros instrumentos financieros.

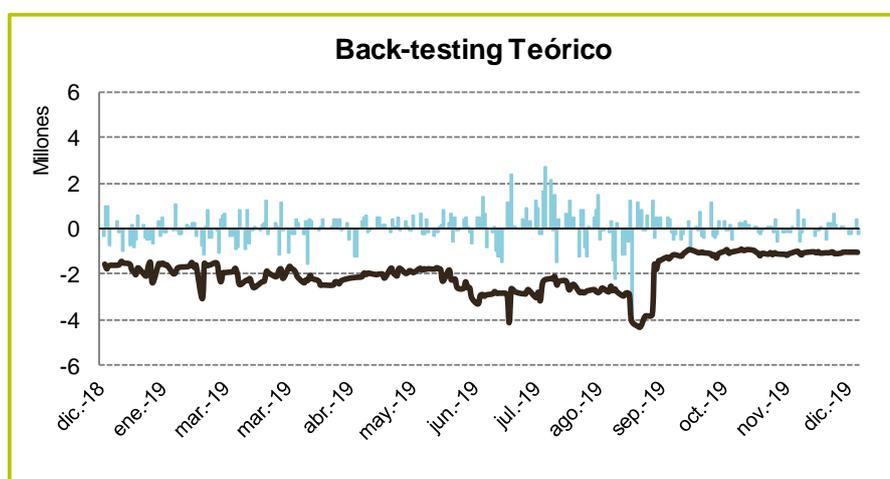
- **Medición y seguimiento del riesgo de mercado**

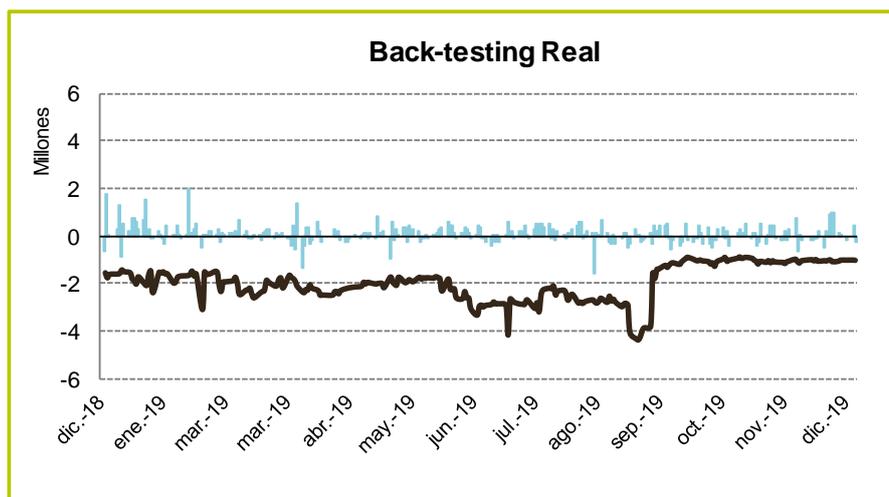
Para la medición del riesgo de mercado se utilizan principalmente dos métricas: el valor en riesgo (VaR, por sus siglas en inglés), que proporciona una predicción de la pérdida máxima que se puede sufrir en un intervalo de tiempo con un determinado nivel de confianza, y la sensibilidad, que expresa el impacto en la valoración de los instrumentos financieros de los cambios en los distintos factores de riesgo. Estas métricas se complementan con análisis de escenarios, que consisten en obtener el impacto económico que tendrían movimientos extremos de los factores de mercado sobre la actividad de negociación. El control del riesgo de mercado se basa en un sistema de límites fijado en función de la exposición máxima al riesgo de mercado aprobada anualmente por la alta dirección y que se distribuyen entre las diferentes áreas y centros de negocio.

a) *Valor en riesgo (VaR) y pruebas de validación (back-testing)*

El método de cálculo empleado para medir el VaR es simulación histórica con un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal de un día, con al menos un año de observaciones de datos de mercado. Para contrastar la bondad del modelo se realizan diariamente pruebas de control a posteriori (backtesting). El ejercicio consiste en comparar los resultados reales de pérdidas con la pérdida estimada por la medición de VaR. Tal y como exige la regulación se realizan dos pruebas, una aplicada a cambios hipotéticos del valor de la cartera comparando el VaR diario con los resultados obtenidos sin tener en cuenta los cambios en las posiciones de la cartera y otra aplicada a cambio reales comparando el VaR diario con los resultados netos del día sin comisiones.

Las pruebas de contraste realizadas en 2019 confirman el correcto funcionamiento del modelo de medición del VaR empleado por el Grupo Bankia de acuerdo con las hipótesis utilizadas, no habiéndose producido ningún exceso durante el periodo.





El alcance de la autorización, por parte del Banco de España, para el uso de modelos internos de capital recae en la medición del riesgo de mercado de la cartera de negociación y del riesgo de cambio. La cifra de capital regulatorio por Modelo interno se calcula como suma lineal de los capitales regulatorios de valor en riesgo (VaR), valor en riesgo en situación de estrés (SVaR) y riesgo incremental (IRC).

- Valor en riesgo. El método de cálculo empleado para medir el VaR es simulación histórica con un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal de un día. Se utiliza una ventana temporal de 250 datos diarios. Diariamente los cálculos de valor en riesgo se realizan doblemente, uno aplicando un factor de decaimiento exponencial que proporciona un peso mayor a las observaciones más cercanas a la fecha de cálculo y otro proporcionando el mismo peso a todas las observaciones. La cifra de valor en riesgo total se calcula de forma conservadora como la suma de los VaR por factor de riesgo (tipo de interés, tipo de cambio, renta variable, márgenes de crédito, precio de materias primas y volatilidad de los anteriores).
- Valor en riesgo en situación de estrés. El valor en riesgo en situación de estrés (sVaR) sigue la misma metodología de cálculo que el VaR, con dos diferencias: el periodo de observación debe incorporar un periodo de estrés en los mercados y no se aplican pesos exponenciales a las observaciones. En lo referente a la determinación del periodo de estrés, se determina para toda la cartera como el periodo que proporciona la cifra de valor en riesgo más elevada calculada como suma de los valores en riesgo por factor.
- Riesgo incremental. La metodología de cálculo del riesgo incremental (IRC) contempla el riesgo de incumplimiento y el riesgo de migración de los productos de tipos de interés contemplados para el cálculo del riesgo específico dentro del VaR. Se basa en mediciones sobre la distribución de pérdidas, de modo que la distribución se genera por simulación de Montecarlo en base a los parámetros de riesgo derivados del modelo interno de riesgo de crédito (IRB). Para el cálculo del IRC se utiliza un intervalo de confianza del 99,9%, un nivel constante de riesgo durante un horizonte temporal de 1 año y un horizonte de liquidez de 1 año.

#### b) Sensibilidad

La sensibilidad cuantifica la variación que se origina en el valor económico de una cartera ante movimientos fijos y determinados de las variables que inciden en dicho valor.

En el caso de las posiciones no lineales, como son las actividades de derivados, el análisis de sensibilidad se completa con la evaluación de otros parámetros de riesgo como son la sensibilidad a los movimientos de precio del subyacente (delta y gamma), de la volatilidad (vega), del tiempo (theta), del tipo de interés (rho), y en el caso de opciones sobre acciones e índices bursátiles, se calcula la elasticidad a los cambios en la rentabilidad por dividendo. También se utiliza el análisis de sensibilidad por tramos para medir el impacto de movimientos no paralelos en las estructuras temporales de tipos o volatilidades y obtener la distribución del riesgo en cada tramo.

c) *Análisis de escenarios críticos (stress-testing)*

Periódicamente se realizan análisis de escenarios críticos (stress-testing) con el fin de cuantificar el impacto económico que tendrían movimientos extremos de los factores de mercado sobre la cartera. Las medidas de sensibilidad, VaR e IRC se complementan con análisis de escenarios (stress testing), de forma que se aplican diferentes tipos de escenarios:

- Escenario histórico: se construyen escenarios obtenidos de movimientos observados en crisis previas (crisis asiática de 1998, burbuja tecnológica del 2000/2001, crisis financiera 2007/2008, etc.). Estos escenarios se revisan anualmente para recoger los hechos relevantes que se hayan producido en el año.
  - Escenario de crisis: se aplican movimientos extremos de los factores de riesgo que no tienen por qué haber sido observados.
  - Escenario último año: máxima pérdida esperada con un horizonte temporal de un día, un nivel de confianza del 100% y un periodo de observación de 1 año.
  - Análisis de sensibilidad: orientado a medir el impacto en la medida de ligeras variaciones en los parámetros de cálculo del IRC, estimación de la medida sin incluir transiciones al default, impacto en la medida de movimientos paralelos en las tasas de pérdida en caso de incumplimiento y ante escenarios concretos de tasas de recuperación, impacto en la medida ante movimientos paralelos en las probabilidades de incumplimiento e impacto en la medida de cambios en la calificación crediticia de todos los emisores y ante cambios en la calificación crediticia de los emisores con mayor exposición.
  - Escenario de crisis de crédito: se realizan por separado dos análisis; 1) en base a una matriz de márgenes de crédito construida a partir de variaciones observadas y 2) en base a una matriz de transición asociada a escenarios de estrés en riesgo de crédito.
  - Escenarios de incumplimiento: incumplimiento de todos los emisores de la cartera e incumplimiento de las mayores exposiciones.
- **Evolución y distribución del riesgo de mercado en 2019**

Durante 2019 el Grupo Bankia ha mantenido un VaR medio de 0,84 millones de euros, con un máximo de 1,31 millones de euros y un mínimo de 0,52 millones de euros.

VaR	Cartera de negociación (millones de euros)
Medio	0,84
Máximo	1,31
Mínimo	0,52

Distribución del VaR por tipo de riesgo (millones de euros)				
Tipo de riesgo	Puntual	Medio	Máximo	Mínimo
Interés	0,62	0,43	0,81	0,13
Renta variable	0,04	0,08	0,27	0,02
Cambio	0,19	0,16	0,34	0,07
Crédito	0,08	0,17	0,81	0,02

- **Actividad en derivados**

La operativa de Grupo Bankia en productos derivados procede, principalmente, de la gestión de los riesgos de mercado y de tipo de interés, así como de las actividades de creación de mercado y de distribución.

El riesgo de la actividad de negociación en derivados medido en términos de VaR se mantiene en niveles muy bajos, ya que la actividad de negociación está basada en operaciones con clientes, que son cerradas en mercado con operaciones de signo contrario. Los valores del VAR para 2019 son los siguientes:

<b>VaR de la actividad en derivados</b> <i>(millones de euros)</i>	<b>Renta fija</b>	<b>Renta variable</b>	<b>Tipo de cambio</b>	<b>Total</b>
<b>Medio</b>	0,15	0,08	0,18	0,41
<b>Máximo</b>	0,20	0,18	0,70	0,88
<b>Mínimo</b>	0,11	0,04	0,11	0,31

#### 7.4.-Riesgo país

Está definido como el riesgo de incurrir en pérdidas en aquellas exposiciones con soberanos o los residentes de un país como consecuencia de razones inherentes a la soberanía y a la situación económica de un país, es decir, por razones distintas del riesgo comercial habitual, incluyendo el riesgo soberano, el riesgo de transferencia y los restantes riesgos derivados de la actividad financiera internacional (guerra, expropiación, nacionalización, etc.).

Los principios de gestión del riesgo país en el Grupo Bankia obedecen a criterios de máxima prudencia, asumiéndose el riesgo país de una forma muy selectiva.

A 31 de diciembre de 2019 la exposición al riesgo país del Grupo Bankia es poco significativa debido al carácter fundamentalmente doméstico de sus operaciones, teniendo constituida una provisión en este concepto de 3 millones de euros.

#### 7.5.-Riesgos operativos

- **Riesgo de concentración de clientes**

El Grupo Bankia está sujeto a las obligaciones impuestas por el Banco de España en el ámbito de concentración, no debiendo superar el 25% de los recursos propios computables para los acreditados o Grupos económicos ajenos. En este sentido, el Grupo realiza habitualmente un control de los grandes riesgos con clientes, que se reportan periódicamente a Banco de España.

Para el análisis y seguimiento de la concentración de riesgos en el Grupo se utilizan distintas herramientas. En primer lugar, como parte del cálculo del capital económico, se identifica el componente de capital económico específico como diferencia entre el capital económico sistémico (asumiendo la máxima diversificación) y el capital económico total, que incluye el efecto de la concentración. Este componente ofrece una medida directa de este riesgo. Adicionalmente, se sigue una metodología similar a la que aplican las agencias de calificación, prestando atención al peso que representan los principales riesgos sobre el volumen de capital y la capacidad de generación de margen.

A 31 de diciembre de 2019, no existen exposiciones que superen el límite máximo de concentración impuesto por el Banco de España. En el Anexo X de las cuentas anuales consolidadas de Grupo Bankia correspondientes al ejercicio 2019 se presenta información sobre la concentración de riesgos del Grupo por actividad y área geográfica.

- **Riesgo operacional**

El riesgo operacional comprende la pérdida potencial que pueda producirse como resultado de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, del personal, de los sistemas internos del Grupo, o como consecuencia de acontecimientos externos, incluyendo el riesgo legal y excluyendo el riesgo estratégico y el riesgo reputacional.

Los objetivos del Grupo Bankia en la gestión del riesgo operacional son los siguientes:

- El Grupo lleva a cabo una gestión del riesgo operacional y tecnológico que no sólo abarca el reconocimiento de los eventos que generan pérdidas y su contabilización, sino también fomenta la faceta de su control, con el fin de minimizar los posibles impactos negativos a través de la mejora continua de los procesos y por medio del reforzamiento de los controles operativos.
- Impulsar la implantación de planes de mitigación de los riesgos operacionales más relevantes de acuerdo con lo establecido en el Marco de Apetito al Riesgo.
- Definir y aprobar las políticas y procedimientos de gestión, control y supervisión de este riesgo.
- Efectuar las revisiones periódicas de la información de gestión.
- Aprobar y supervisar la implantación de los planes de mitigación del riesgo operacional y tecnológico.
- La gestión del riesgo operacional y tecnológico debe estar implantada en toda la Entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales, a través de la gestión, prevención y mitigación de los riesgos asociados.
- Mantener un entorno y una cultura de control que garantice que todas las agrupaciones conocen los riesgos a los que están expuestas, establecen un entorno adecuado de control y asumen sus responsabilidades en esta materia.
- Vigilar constantemente el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la Entidad en el ámbito de riesgos.
- Implantar procedimientos que garanticen el cumplimiento de los requerimientos legales actuales y futuros.
- Garantizar que toda la información de riesgos a nivel interno está debidamente documentada y disponible para los órganos de supervisión y las áreas involucradas.

El control del riesgo operacional se lleva a cabo en la Dirección de Control de Riesgos No Financieros, que pertenece a la Dirección Corporativa de Riesgos. La Dirección de Control de Riesgos No Financieros actúa como segunda línea de defensa en la gestión del riesgo tecnológico y ciberseguridad, existiendo una dirección específica de Seguimiento de Riesgos Tecnológicos.

El Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico que, entre sus funciones, incluye la aprobación de las políticas y metodologías, constituye el cauce natural de participación de la alta dirección en la gestión del Riesgo Operacional, teniendo carácter ejecutivo y periodicidad mensual. En las sesiones de dicho Comité se abordan, entre otras cuestiones, el consumo de recursos propios, la evolución de las pérdidas reales y esperadas, el seguimiento del riesgo legal, los riesgos asociados a la utilización de nuevos canales, los análisis de riesgos de los procesos de externalización y todas las actuaciones desarrolladas en el proceso de gestión del riesgo operacional y tecnológico.

Los requerimientos de recursos propios para cubrir el riesgo operacional tienen su origen en el Acuerdo de Basilea II. El Reglamento europeo nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013 (CRR) regula el tratamiento de este tipo de riesgo en el ámbito de las entidades de crédito.

El Grupo Bankia utiliza el método estándar para el cálculo del riesgo operacional. Este método requiere la desagregación de los ingresos relevantes de los tres últimos ejercicios por líneas de negocio aplicando a cada una un porcentaje, previsto por la norma, que guarda relación con el riesgo asociado a cada una de ellas.

El cálculo del capital por Riesgo Operacional se lleva a cabo una vez al año, tras el cierre contable del ejercicio. En 2019, el Grupo Bankia utilizó el método estándar para el cálculo del riesgo operacional por séptimo año consecutivo, consolidando los aspectos de gestión asociados a la implantación de este método. Así, los requerimientos de capital por riesgo operacional del Grupo Bankia al cierre del ejercicio 2019 ascendieron a 445,2 millones de euros (470,5 millones de euros en 2018).

#### • Cambios en los marcos normativos y riesgo regulatorio

La industria de servicios financieros se caracteriza por ser una actividad muy regulada. Las operaciones de los bancos están sujetas a regulación específica, estando expuestas las operaciones del Grupo a los riesgos que se pudiesen derivar de los cambios en el marco regulatorio.

Así, cualquier modificación del marco regulatorio motivada por cambios en las políticas de los gobiernos, el proceso de la unión bancaria o de cualquier otro tipo pueden derivar en nuevas exigencias que afecten a los niveles de solvencia, otros indicadores de capital, generación de resultados futuros, el modelo de negocio, la política de dividendos y la estructura de capital y de pasivo del Grupo.

A través de su Comité de Seguimiento Normativo, integrado por miembros de la Alta Dirección, se identifica el impacto y la influencia que cada cambio regulatorio puede tener en la Entidad, anticipando cualquier efecto adverso. El Comité presta especial atención a determinadas áreas como las de negocio, contabilidad, gestión de riesgos, solvencia, liquidez, cumplimiento normativo y auditoría interna. Al mismo tiempo se establece el criterio más adecuado de adaptación del modelo de negocio al nuevo contexto regulatorio, realizando con posterioridad un seguimiento periódico y exhaustivo de cada proyecto de adaptación a la norma.

En este sentido, el desarrollo regulatorio ha sido mucho más profuso en el sector desde la entrada en vigor en enero de 2014 de la nueva normativa prudencial conocida como BIS III, que a nivel europeo cristalizó en la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio de 2013 ("CRD IV") y el Reglamento (UE) 575/2013, de 26 de junio de 2013 ("CRR"). Así, con fecha 7 de junio de 2019, el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea publicó un paquete legislativo para la reforma de (i) CRD IV, (ii) CRR, (iii) la Directiva 2014/59/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, por la que se establece un marco para la recuperación y la resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión (la "BRRD") y (iv) el Reglamento (UE) 806/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo (el "Reglamento del MUR") (las "Reformas Bancarias de la UE") con objeto de reforzar la situación de capital y liquidez de los bancos y consolidar el marco para la reestructuración y resolución de las entidades financieras en dificultades. La entrada en vigor de estas Reformas Bancarias de la UE ha sido el 27 de junio de 2019, con un calendario de implementación progresiva de hasta 2 años para determinadas modificaciones.

En 2019 también se han producido otros hitos regulatorios que han impactado a la actividad del sector bancario en general. Así, en el ámbito nacional, ha entrado en vigor de la nueva Ley de Crédito Inmobiliario, aplicable a todos los contratos hipotecarios firmados a partir del 16 de junio de 2019 y que, entre otros aspectos, ha supuesto la eliminación de las cláusulas suelo, la introducción de nuevas normas relativas al reparto de los gastos asociados a la formalización de los contratos, el vencimiento anticipado de los préstamos por impago y el pago de intereses de demora, así como límites a las comisiones por cancelación anticipada y la comercialización de otros productos vinculados al préstamo.

- **Riesgo reputacional**

Con la aprobación y revisión anual del Manual de Políticas y Procedimientos de Riesgo Reputacional por parte del Consejo de Administración, el Grupo Bankia tiene integrados los riesgos reputacionales dentro del modelo de riesgos del banco, y cumple con las exigencias de los reguladores y supervisores sobre la gestión de este riesgo.

El riesgo de reputación se define por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea como "aquel que surge de una percepción negativa de los clientes, contrapartes, accionistas, inversores o reguladores, que puede afectar desfavorablemente a la capacidad de un banco para mantener la existencia o establecer nuevas relaciones de negocio y continuar teniendo acceso a fuentes de financiación".

Desde finales de 2015, y en línea con las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, recogidas en el Plan de Gestión Responsable 2016-2018, se llevó a cabo un ejercicio global en la Entidad de identificación, evaluación y control de los riesgos no financieros que permita mejorar la gestión del Riesgo Reputacional y cumplir con los nuevos requerimientos normativos de los reguladores y supervisores. En el Plan de Gestión Responsable de 2019-2020 se recoge nuevamente el compromiso de gestionar el riesgo reputacional, manteniendo el sistema implantado y llevando a cabo una medición que permita hacer un seguimiento del mismo y dar respuesta al regulador.

La gestión sostenible del riesgo reputacional es determinante para el cumplimiento de los planes y objetivos del Grupo Bankia en el largo plazo, considerando la reputación no sólo como un desempeño pasado sino también como una posibilidad y oportunidad futura. El Grupo Bankia da una gran importancia a la gestión de su reputación, ya que uno de sus objetivos es

obtener la confianza, lealtad y la mejor valoración posible por parte de sus grupos de interés para repercutir en una mejora de su competitividad.

Impulsado por estos requerimientos, en el ejercicio 2016 el Consejo de Administración aprobó el Manual de Riesgo Reputacional y el Grupo trabajó para elaborar un mapa de riesgos reputacionales propio que permite que Bankia pueda realizar una gestión activa de aquellos eventos que, por su severidad, pueden suponer un mayor riesgo reputacional.

Con la elaboración del mapa de riesgos reputacionales, el Grupo Bankia consigue valorar los eventos de riesgo, que clasifica bajo criterios de probabilidad e impacto financiero, por parte de los centros gestores y coordinadores del riesgo reputacional. La identificación de estos centros también permite priorizar internamente la cultura de riesgos reputacionales dentro de la Entidad, en aquellas áreas de negocio y de gestión que son más sensibles por su exposición a la ocurrencia de los eventos identificados.

Además, el Grupo Bankia dispone de un indicador sintético para monitorizar la evolución de la reputación de forma periódica, siendo capaz de identificar los principales eventos de riesgo propios o del sector que pueden suponer un deterioro de su reputación, así como identificar la calidad del entorno de control disponible en el Grupo para prevenirlos o mitigarlos. Mediante este indicador, el Consejo de Administración puede valorar el nivel de riesgo reputacional en el que se encuentra el Grupo Bankia y decidir si es necesario acometer alguna acción o tomar alguna decisión respecto a la gestión interna que se realiza en el banco o sobre la relación que mantiene con los grupos de interés.

- **Riesgo asociado al proceso de reforma del tipo de interés de referencia**

Tal y como se menciona en la nota 1.3 de las cuentas anuales consolidadas del Grupo Bankia, en la actualidad, varios reguladores en diferentes jurisdicciones se encuentran en proceso de reforma de los índices que se toman como referencia del interés al que se contratan múltiples operaciones financieras en diferentes plazos y divisas entre los distintos participantes del mercado financiero. Estos índices de referencia serán sustituidos por otros tipos libres de riesgo alternativos basados en transacciones reales.

En relación a la implementación de los cambios que emanan directamente de la reforma de los tipos de interés de referencia, el Grupo ha desarrollado un proyecto para abordar la transición. Como parte de dicho proyecto se ha desarrollado un marco de gobierno efectivo que está formado por un conjunto de grupos de trabajo multidisciplinares con integrantes de las Direcciones de Riesgos, Sistemas, Legal, Negocio y Cumplimiento Normativo, entre otras, encaminado a analizar, revisar y coordinar los impactos, las acciones a realizar por todas las áreas de la Entidad y los procesos de transformación requeridos por la reforma de los índices de referencia. El proyecto está dirigido por la Dirección General Adjunta Financiera, que regularmente reporta a los órganos de gobierno del Grupo sobre la evolución de la implementación.

Las actividades en curso asociadas a este proyecto están relacionadas con varios aspectos:

- La finalización de la adaptación en los sistemas de la operativa ESTR.
- La comunicación interna y externa de los cambios de mercado.
- La novación de los contratos con clientes.
- La evaluación de los impactos de la reforma de los IBOR.

## **8.- ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS**

Al cierre de diciembre de 2019 el saldo neto de activos inmobiliarios adjudicados y recibidos en pago de deudas del Grupo Bankia (negocios en España) ha ascendido a 1.852 millones de euros (2.600 millones de euros en términos brutos), lo que representa un 0,9% de los activos del Grupo. Parte de estos activos (266 millones de euros en términos brutos) están clasificados como grupos de disposición según se describe en la nota 18.5.1 de las cuentas anuales consolidadas del Grupo Bankia.

## ACTIVOS ADJUDICADOS Y ADQUIRIDOS GRUPO BANKIA - NEGOCIOS EN ESPAÑA

(millones de euros) (*)	Diciembre 2019			
	Valor Bruto	Correcciones de Valor	Valor Neto	Cobertura (%)
Activos inmobiliarios procedentes de construcción y promoción inmobiliaria	337	122	215	36,2%
De los que: edificios y otras construcciones terminados	159	39	120	24,7%
De los que: edificios y otras construcciones en construcción	22	9	13	41,0%
De los que: terrenos	156	73	82	47,2%
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones adquisición de vivienda	1.591	499	1.092	31,4%
Resto de activos inmobiliarios recibidos en pago de deuda	672	128	545	19,0%
<b>Total activos adjudicados</b>	<b>2.600</b>	<b>749</b>	<b>1.852</b>	<b>28,8%</b>

(\*) Cifras de las cuentas anuales consolidadas redondeadas a millones de euros.

Es política del Grupo facilitar al acreditado el cumplimiento de sus obligaciones, de manera que la adjudicación de los activos es siempre la última de las soluciones. Por ello, trata con diferentes iniciativas para paliar sus efectos: realizando adecuaciones de la deuda y renegociaciones, ofreciendo desde alargamientos de plazos hasta carencias en el pago, entre otras muchas iniciativas. Únicamente cuando no se aprecian posibilidades razonables de recuperación del importe financiado se gestiona la adquisición de la garantía.

La puesta en valor de los activos adjudicados está orientada en primer lugar a la venta y, en segundo lugar, a su alquiler con el objetivo de su puesta en rentabilidad, así como para atender situaciones concretas vinculadas al Fondo Social de la Vivienda y/o alquileres especiales. En el caso de los activos singulares (edificios singulares, oficinas, locales comerciales, naves industriales y suelos) la política general es la venta. Con este objetivo, el Grupo ha encargado a Haya Real Estate la tarea de gestionar, administrar y comercializar los activos adjudicados del Grupo, bajo la supervisión de la Dirección de Gestión Inmobiliaria, incluyendo toda la cartera proveniente de BMN.

Asimismo, el Grupo Bankia desarrolla una política activa de dotación de provisiones con respecto a estos activos basada en una metodología interna para la estimación de los descuentos sobre el valor de referencia y los costes de venta de los activos no corrientes en venta inmobiliarios adjudicados. De esta forma, las provisiones constituidas al cierre de 2019 sobre los activos inmobiliarios adjudicados provenientes de los negocios del Grupo en España ascendieron a 749 millones de euros desde el momento de la adjudicación, lo que supone una cobertura contable de estos activos del 28,8% desde la adjudicación.

Como parte de su estrategia de reducción de activos improductivos, en 2019 el Grupo Bankia ha realizado ventas de inmuebles adjudicados por un valor de 475 millones de euros, cifra que ha descendido un 22,8% respecto al valor de las ventas realizadas en 2018.

**9.- INFORMACIÓN SOBRE CALIFICACIONES DE AGENCIAS DE RATING**

Los ratings otorgados al Grupo Bankia por las diferentes agencias son los que se detallan en las siguientes tablas:

Ratings Emisor BANKIA				
				
Largo Plazo	BBB	BBB	BBB (high)	BBB+
Corto Plazo	A-2	F2	R-1 (low)	S-2
Perspectiva	Estable	Estable	Positiva	Estable
Fecha	31/05/2019	20/12/2019	02/07/2019	09/05/2019

Ratings Cédulas Hipotecarias BANKIA				
				
Rating	AA-	A+	AAA	AAA
Perspectiva	Estable	Estable	---	Estable
Fecha	04/10/2019	18/12/2019	20/09/2019	12/07/2019

*Nota: En relación con los ratings asignados a Bankia por parte de Moody's, en octubre de 2013 Bankia informó que había decidido finalizar la relación contractual con Moody's. En este sentido, los ratings que esta agencia continúa publicando sobre Bankia tienen el estatus de "No solicitados" ("Unsolicited") y "No participativos" ("Non-participating"), es decir, que Bankia no participa en la revisión de los ratings por parte de la agencia, quien basa sus decisiones estrictamente en la información pública disponible sobre la Entidad. Pese a que de manera reiterada se ha solicitado a la agencia que deje de publicar ratings sobre Bankia, es decisión unilateral de Moody's determinar el momento en el cual deje de publicar ratings sobre la Entidad.*

A lo largo del 2019 las agencias de rating han realizado las siguientes acciones:

**S&P Global Ratings**

- El 6 de febrero S&P Global Ratings ratificó el rating a largo plazo de Bankia en "BBB", con perspectiva Estable, reflejando los avances en el saneamiento del balance tras la notable reducción de NPAs a lo largo de 2018. En la misma fecha, S&P ratificó el rating a corto plazo de Bankia en "A-2".
- Posteriormente, el 31 de mayo, tras revisar el riesgo económico de España, que mejoró desde 5/Positiva hasta 4/Estable (en la escala, 10 equivale a riesgo máximo y 1 a un riesgo mínimo), S&P volvió a ratificar el rating a largo plazo de Bankia en "BBB", con perspectiva Estable y el rating a corto plazo en "A-2".
- En lo que respecta al rating de las cédulas hipotecarias, el 4 de octubre de 2019, tras la mejora del rating de España, S&P Global Ratings elevó el rating de las cédulas hipotecarias de Bankia desde "AA-" hasta "AA", con perspectiva Estable. La perspectiva de las cédulas hipotecarias españolas refleja la del rating del soberano español.

**Fitch Ratings**

- El 30 de enero Fitch Ratings (Fitch) elevó el rating a largo plazo de Bankia desde "BBB-" hasta "BBB", cambiando la perspectiva desde Positiva a Estable. En la misma fecha, Fitch ratificó el rating a corto plazo de Bankia en "F3" y mejoró el rating de la deuda subordinada desde "BB+" hasta "BBB-". Según la agencia, la mejora en el rating fue consecuencia de la importante reducción de activos improductivos, explicada por el efecto de la venta de cartera de NPAs de tamaño significativo, junto con la reducción orgánica de activos improductivos a lo largo de 2018, que se ha traducido en una reducción notable de la exposición del capital a los activos improductivos netos. También refleja una franquicia doméstica fortalecida tras la fusión con BMN, el mantenimiento de un capital robusto post-fusión, financiación y liquidez adecuadas, y un record en gestión de integraciones, como lo demuestra una acelerada integración de BMN, realizada sin incidencias.

- Posteriormente, el 20 de diciembre, Fitch Ratings ratificó el rating a largo plazo de Bankia en “BBB” con perspectiva “Estable” y mejoró el rating a corto desde “F3” a “F2”.
- En lo que respecta al rating de cédulas hipotecarias, el 5 de febrero, Fitch elevó el rating de las cédulas hipotecarias de Bankia desde “A” hasta “A+”, cambiando la perspectiva desde Positiva a Estable. La acción fue consecuencia de la subida del rating a largo plazo de Bankia el día 30 de enero y el nivel de sobrecolateralización actual de la cartera, que se encuentra por encima del nivel requerido por la agencia para una calificación de “A+”.
- Finalmente, el 18 de diciembre, Fitch ratificó el rating de las cédulas hipotecarias de Bankia en “A+” con perspectiva Estable.

#### DBRS

- En relación con los ratings asignados por DBRS, el 2 de julio, tras realizar la revisión anual del perfil crediticio de Bankia, la agencia ratificó el rating de Bankia en BBB (high) y mejoró la perspectiva desde Estable a Positiva. La acción de rating se enmarca en el proceso de revisión anual y tiene en cuenta la importante mejoría en términos de calidad de activos, evidenciada por la significativa reducción orgánica de activos improductivos, así como por la venta de NPAs a Lone Star XI realizada en diciembre del pasado año, que permitiría al grupo alcanzar unos niveles de NPAs muy próximos a los comparables domésticos e internacionales.
- Respecto a las cédulas hipotecarias, el 20 de septiembre de 2019 DBRS ratificó el rating de las cédulas de Bankia en “AAA”, tras una revisión dentro del marco de seguimiento continuado que la agencia realiza.

#### Scope Ratings

- El 9 de mayo, dentro del proceso de revisión continuada por parte de Scope Ratings, la agencia ratificó el rating a largo plazo de Bankia en “BBB+/Estable”. En opinión de la agencia, el rating refleja el fortalecimiento de la franquicia tras la fusión de BMN y la exitosa integración, junto con el buen track record de un equipo de dirección consolidado.
- Tras realizar la revisión anual de las cédulas hipotecarias de Bankia, el 12 de julio la agencia Scope Ratings ratificó el rating de las cédulas de Bankia en “AAA”, perspectiva Estable.

### 10.- EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN Y ESTRUCTURA ACCIONARIAL

En el ejercicio 2019 el sector bancario ha experimentado un entorno muy complejo, fundamentalmente debido a la evolución de los tipos de interés en el segundo y tercer trimestre, las decisiones de recorte de los tipos oficiales por parte del Banco Central Europeo y la Fed y las tensiones geopolíticas en relación al Brexit y, sobre todo, a la guerra comercial entre EE. UU. y China.

En relación a los tipos de interés del euro, a partir de mayo los tipos bajaron significativamente hasta agosto para los plazos largos y hasta octubre para los plazos cortos. A partir de agosto, los plazos más largos experimentaron una recuperación que no se ha producido en los tipos de corto, que han cerrado el año en niveles cercanos a sus mínimos históricos debido a la confirmación en septiembre, por parte del Banco Central Europeo (BCE), de las expectativas de mayor expansión monetaria para combatir las rebajas generalizadas de las expectativas de crecimiento en la Eurozona y, sobre todo, en el epígrafe de exportaciones. El BCE rebajó la tasa de depósito del -0,40% al -0,50%, anunció nuevas compras de bonos (QE II) a partir de noviembre, y anunció un Bank Tiering para los excesos de liquidez de las entidades bancarias depositados en el ECB.

En este contexto en 2019 se han reducido las estimaciones de beneficio del sector, especialmente para los bancos domésticos (más dependientes de la curva de tipos) y afectando por tanto a las cotizaciones. En el caso de Bankia el precio de la acción disminuyó un -25,7% en 2019.

A cierre del ejercicio 2019, un total de 30 casas de análisis cubrían activamente y proporcionaban precio objetivo de la acción de Bankia. A dicha fecha, el precio objetivo medio de la acción de Bankia era 1,86 euros por acción. El 6,67% de las

recomendaciones era de compra, frente al 46,67% de venta y el 46,67% de mantener. Cuatro casas de análisis se encontraban a cierre de año sin analista o pendiente de retomar la cobertura, por lo que no han sido incluidas en el consenso.

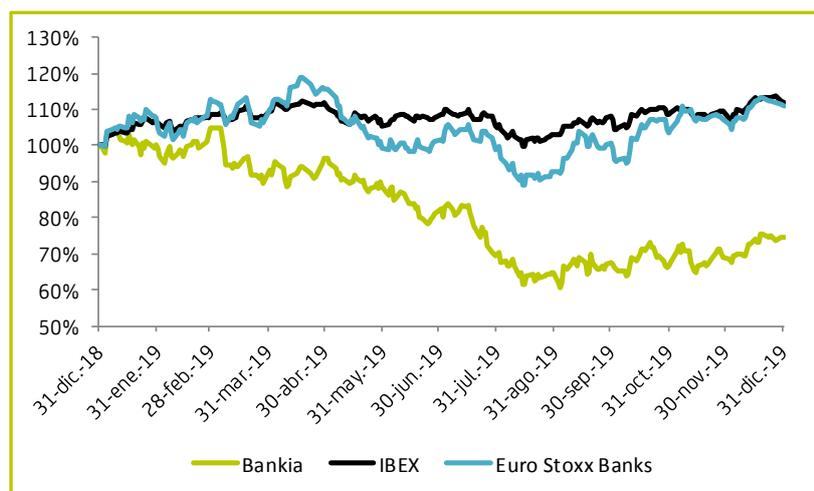
La información referente al consenso de analistas, con el desglose por casa de análisis, precio objetivo, recomendación y analista responsable, está disponible en el portal corporativo, dentro de la sección “La acción”, en el apartado “Analistas de renta variable”. Durante 2019 se han publicado más de 300 informes con referencias a Bankia, el precio objetivo establecido por las casas de análisis ha sido actualizado más de 130 veces y las recomendaciones se han visto modificadas en más de 20 ocasiones.

Los principales hitos relacionados con la acción de Bankia en 2019 han sido los siguientes:

- Pago de un dividendo en efectivo de 11,576 céntimos de euros por acción con cargo a los beneficios del año 2018, lo que supuso un desembolso total de 354 millones de euros entre las acciones con derecho a cobro, pagado el 11 de abril de 2019.
- El 20 de mayo de 2019 se ejecutó una reducción de capital mediante la amortización de acciones propias. El importe de la reducción de capital ascendió a 15.440.845 euros mediante la reducción de 15.440.845 acciones propias con lo que el capital social de Bankia resultante de la reducción quedó fijado en 3.069.522.105 euros, correspondientes a 3.069.522.105 acciones de un euro de valor nominal cada una.

El número de accionistas de Bankia a 31 de diciembre de 2019 era de 173.949, manteniéndose BFA como el principal accionista del Grupo con una participación del 61,80%.

**Cotización de la acción**



## 11.- INFORMACIÓN SOBRE ACCIONES PROPIAS

La operativa sobre acciones propias del Grupo persigue las siguientes finalidades:

- Facilitar a los inversores la liquidez o suministro de valores, según proceda, dando profundidad y minimizando eventuales desequilibrios temporales entre la oferta y la demanda en la negociación de las acciones de Bankia.
- Aprovechar en beneficio del conjunto de los accionistas las situaciones de debilidad en el precio de las acciones en relación con las perspectivas de evolución a medio plazo.
- Ejecutar, en su caso, programas de compra de acciones propias aprobadas por el Consejo de Administración, o en virtud de acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas y, en particular, permitir a Bankia el acceso a las acciones que le posibiliten cumplir sus compromisos de entrega de acciones previamente contraídos en virtud de emisiones de

valores convertibles o canjeables u operaciones corporativas, tales como planes de retribución o fidelización de accionistas, consejeros, directivos o empleados.

- Cumplir otros compromisos legítimos previamente contraídos.
- Cualesquiera otros fines admisibles conforme a la normativa aplicable.

La operativa discrecional de la autocartera hace referencia a las operaciones de compra o venta de acciones propias en los mecanismos de negociación electrónicos de los mercados oficiales, sistemas multilaterales de negociación o cualquier otra plataforma organizada de negociación que ordene Bankia, directa o indirectamente. Tendrán también esta consideración las operaciones que ordenen las sociedades controladas por Bankia sobre acciones de Bankia. La operativa discrecional sobre acciones propias no responderá a un propósito de intervención en la libre formación de precios y no podrá realizarse si la unidad encargada de ejecutarla dispone de información privilegiada o relevante.

Las operaciones de autocartera se realizan por la Dirección Gestión de Inversiones, la cual se configura como Área Separada y protegida por las correspondientes barreras, dentro de las directrices generales determinadas por el Consejo de Administración y la Junta General de Accionistas, las cuales enunciarán los límites de los riesgos establecidos para la política de autocartera. Ninguna otra unidad del Grupo realizará operaciones sobre acciones propias, con excepción de las operaciones relativas a la adquisición de acciones propias en desarrollo de actividades de cobertura de riesgos de mercado o facilitación de intermediación o cobertura para clientes, que podrán ser realizadas por unidades distintas a la Dirección Gestión de Inversiones.

El saldo de autocartera partía de 29.543.837 acciones por un importe nominal de 1 euro y un valor de contable de 96,6 millones de euros a 31 de diciembre de 2018. Durante 2019 se han producido compras de 31.664.515 acciones y ventas de 23.436.947 acciones. Como consecuencia de estas operaciones y de la reducción de capital por amortización de autocartera (15.440.845 acciones) mencionada en la Nota 22.1 de las cuentas anuales consolidadas de 2019, el número de acciones mantenidas en autocartera al cierre de diciembre de 2019 ascendía a 22.330.560 acciones de 1 euro de valor nominal, con un valor contable de 50,3 millones de euros.

Las acciones mantenidas en autocartera al cierre de diciembre de 2019 representaban el 0,73% del capital social de Bankia a dicha fecha. Los siguientes cuadros muestran las operaciones de autocartera realizadas a lo largo del ejercicio 2019:

## OPERACIONES DE AUTOCARTERA - GRUPO BANKIA

### ACCIONES ADQUIRIDAS EN EL EJERCICIO 2019

Fecha de comunicación	Nº de acciones adquiridas	Valor nominal por acción (€)	Valor nominal (€ Mn)	% sobre el capital social (*)
Enero	1.929.673	1,0	1,9	0,06%
Febrero	2.402.916	1,0	2,4	0,08%
Marzo	4.096.669	1,0	4,1	0,13%
Abril	2.007.503	1,0	2,0	0,07%
Mayo	3.474.542	1,0	3,5	0,11%
Junio	1.088.550	1,0	1,1	0,04%
Julio	1.182.871	1,0	1,2	0,04%
Agosto	1.345.638	1,0	1,3	0,04%
Septiembre	3.717.509	1,0	3,7	0,12%
Octubre	3.273.803	1,0	3,3	0,11%
Noviembre	4.693.358	1,0	4,7	0,15%
Diciembre	2.451.483	1,0	2,5	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>31.664.515</b>		<b>31,7</b>	<b>1,03%</b>

(\*) Porcentaje calculado sobre el capital social vigente al cierre de cada mes. El porcentaje que representa la cifra total de adquisiciones se calcula sobre el capital social vigente al cierre de diciembre.

## OPERACIONES DE AUTOCARTERA - GRUPO BANKIA

## ACCIONES VENDIDAS EN EL EJERCICIO 2019

Fecha de comunicación	Nº de acciones vendidas	Valor nominal por acción (€)	Valor nominal (€ Mn)	% sobre el capital social (*)
Enero	1.329.097	1,0	1,3	0,04%
Febrero	3.307.392	1,0	3,3	0,11%
Marzo	1.821.543	1,0	1,8	0,06%
Abril	2.294.536	1,0	2,3	0,07%
Mayo	542.905	1,0	0,5	0,02%
Junio	722.214	1,0	0,7	0,02%
Julio	1.017.424	1,0	1,0	0,03%
Agosto	725.000	1,0	0,7	0,02%
Septiembre	2.918.444	1,0	2,9	0,10%
Octubre	1.160.513	1,0	1,2	0,04%
Noviembre	5.119.895	1,0	5,1	0,17%
Diciembre	2.477.984	1,0	2,5	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>23.436.947</b>		<b>23,4</b>	<b>0,76%</b>

(\*) Porcentaje calculado sobre el capital social vigente al cierre de cada mes. El porcentaje que representa la cifra total de ventas se calcula sobre el capital social vigente al cierre de diciembre.

**12.- POLÍTICA DE DIVIDENDOS**

El reparto de dividendos viene determinado por la Junta General de Accionistas, sobre la base de las propuestas realizadas por el Consejo de Administración.

De conformidad con lo establecido en la decisión de la Comisión Europea de fecha 20 de julio de 2012, Bankia suspendió el pago de dividendos a sus accionistas hasta el 31 de diciembre de 2014. Por este motivo, la Entidad no abonó dividendos en los años 2011, 2012 y 2013. La restricción al pago de dividendos finalizó el 31 de diciembre de 2014.

En este sentido, el 11 de abril de 2019, en ejecución de los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas celebrada el 22 de marzo de 2019, Bankia abonó el dividendo correspondiente a los resultados obtenidos en el ejercicio 2018 por un importe total de 354 millones de euros, distribuido entre las acciones con derecho a percibirlo.

Posteriormente, el Consejo de Administración de Bankia celebrado el 21 de febrero de 2020, ha acordado proponer a la Junta General de Accionistas el pago de un dividendo en efectivo de 11,576 céntimos de euro brutos por acción con cargo a los beneficios del ejercicio 2019, lo que representa un importe bruto aproximado de 355 millones de euros en concepto de pago de dividendos.

Sobre la base de su capacidad de generación orgánica de capital y la fortaleza cada vez mayor de su balance, en los próximos ejercicios el Grupo Bankia tiene como objetivo mantener la remuneración a sus accionistas como un paso más hacia la normalización de todas sus actividades y la devolución de las ayudas públicas recibidas.

**13.- INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y TECNOLOGÍA**

En 2019 la inversión en desarrollo de software en Bankia ha continuado focalizada en proyectos de carácter transformacional. Este posicionamiento ha estado alineado con el fuerte cambio de actividad que está sufriendo el sector

financiero para adaptarse a los continuos cambios requeridos por nuestros clientes, reguladores, por cuentas de resultados condicionadas por márgenes financieros ajustados y por la entrada de nuevos competidores.

La Tecnología se ha convertido en una palanca esencial para la evolución de la estrategia de negocio del banco, y las prioridades de desarrollo tecnológico para 2019 se han enmarcado dentro del siguiente escenario:

- El nuevo Plan de Transformación Digital del Banco, que supone la incorporación de nuevas tecnologías en canales digitales, procesos de negocio, analítica de cliente, productos y segmentos, así como la evolución de las aplicaciones del core-bancario necesarias para asegurar las capacidades demandadas.
- Dar continuidad a la inversión en Ciberseguridad y a la optimización y evolución de Plataformas Tecnológicas que permitan asegurar el performance de la instalación y eficientar el consumo de recursos derivados del incremento de clientes y de actividad que se produzcan.
- Los requerimientos regulatorios y de supervisores, este año con un especial foco en el mundo de Modelos y Gestión y Control del Riesgo.

Teniendo en cuenta estas prioridades, en Bankia se han definido nueve Líneas Estratégicas de Tecnología para el periodo 2019-2020, en las que la Entidad ha trabajado durante el pasado ejercicio mediante el lanzamiento y el desarrollo de diferentes proyectos cuyo objetivo es dar cobertura a los Requerimientos del Plan Estratégico de la Entidad. A estas líneas estratégicas hay que añadir diferentes Proyectos Regulatorios y Proyectos de las Unidades en los que Bankia ha centrado sus trabajos en 2019.

A continuación, se recoge un resumen explicativo de cada una de las nueve líneas estratégicas y de los proyectos en los que ha trabajado Bankia durante 2019.

### 13.1.- Líneas estratégicas de Tecnología

- **Plan de Evolución de Canales Digitales:** centra sus objetivos en ofrecer una excelente experiencia en el uso diario junto con la incorporación de funcionalidades avanzadas, la apuesta por la innovación que permita a Bankia diferenciarse de los competidores, una oferta más completa de productos con una contratación 100% digital y la utilización de analítica avanzada para mejorar las decisiones comerciales de la Entidad.
- **Rediseño de Procesos:** Con el principal objetivo de ofrecer un servicio excelente y mejorar la experiencia del cliente, la orientación del rediseño de procesos toma como base el principio *"Mobile First, but not only"*, poniendo foco en diseñar los procesos en base a su uso desde la APP, continuando con las necesidades propias del resto de canales (principalmente BOL, BOLE y BOLA), y finalmente, considerando las necesidades en oficina (NEO).
- **Inteligencia Artificial:** el foco de esta línea estratégica es identificar aquellos procesos potenciales de incorporación de capacidades de Inteligencia Artificial para replicar tareas humanas mediante la aplicación capacidades cognitivas. Las palancas de esta iniciativa abarcan la implantación de una plataforma cognitiva, la creación de Centro de Excelencia Operacional en Transformación Tecnológica (comercial, operaciones, riesgos), y la creación de una corporación específica para identificar oportunidades potenciales en la Entidad.
- **Evolución del CAC y CAU:** En esta línea estratégica el objetivo de Bankia es realizar la evolución del CAC (Centro de Atención al Cliente) y la transformación digital del CAU (Centro de Atención al Usuario) hacia un modelo más moderno y cognitivo, introduciendo inteligencia artificial para la gestión de las interacciones con la finalidad de mejorar la eficiencia, el servicio y la experiencia del cliente.
- **Transformación del Core Bancario:** con la finalidad de dar cobertura a las prioridades estratégicas del negocio, focalizadas en el cliente, Bankia ha centrado los trabajos en transformar el actual Core Bancario hacia tecnologías que sirvan como palanca para desarrollar la visión del cliente y del dato, capacidades de innovación, escalado tecnológico y escalado de recursos, y flexibilidad y eficiencia resultado de la modernización de las aplicaciones. En esta línea, la Entidad está orientando la evolución de su Core Bancario hacia un nuevo modelo estructural basado en las capas (Distribución,

Producción, Operación), para lo que se ha tomado como base el modelo de referencia BIAN (Banking Industry Architecture Network).

- **Sistema Informacional:** el foco de esta iniciativa se centra en implementar las medidas y capacidades que posibiliten el gobierno del dato y su tratamiento de una forma más ágil, eficiente, y rico funcionalmente, mediante automatización de procesos y aplicación de técnicas de analítica avanzada sobre una plataforma única: escalable, flexible, y con el dato como centro.
- **Riesgos:** en 2019 Bankia ha trabajado en distintos proyectos en este ámbito que tienen como objetivo principal cumplir con los requerimientos regulatorios y de supervisores.
- **Ciberseguridad:** a fin de mantener la confianza de los clientes y los inversores en el futuro, en 2019 Bankia ha dado continuidad a las iniciativas propuestas en el Plan de Transformación de Ciberseguridad 2016-2018, a la vez que ha incorporado nuevos objetivos que permitan afrontar los retos a nivel de seguridad y regulación de la Entidad en la actualidad y medio plazo.
- **Optimización y Evolución de Plataformas:** en el ejercicio 2019 se ha mantenido como objetivo la reducción de costes de infraestructura y la mejora de plataformas a través de distintas líneas de trabajo como son la evolución de aplicaciones, la gestión de obsolescencia, los sistemas de gestión y gobierno TI y la optimización y habilitadores tecnológicos.

### **13.2.- Proyectos regulatorios y de cumplimiento**

En 2019 se han centrado, principalmente, en los siguientes aspectos:

- La generación de nuevos estados regulatorios y la automatización de parte del reporting existente, para reducir los tiempos empleados en su generación y los posibles errores operativos derivados de su actual tratamiento manual.
- La consolidación de desarrollos que dan soporte al asesoramiento, a valores y a mercados de capitales (operativa y reporting).
- La implementación de mayores estándares de seguridad en el ámbito de pagos.
- La finalización de los desarrollos iniciados a raíz del Plan de Transformación de la función de Cumplimiento Normativo.
- La implantación de normativas sobre productos: Directiva Hipotecaria y Seguros.

### **13.3.- Proyectos de las Unidades**

Las principales líneas de actuación en 2019 han sido las siguientes:

- El Rediseño de los procesos de Comercialización de Seguros de Vida Riesgo y de Protección de Pagos, así como los procesos de Gestión de Cartera de No Vida.
- La selección e implantación de una herramienta única para la Gestión de Carteras.
- Evolución de los Sistemas de Gestión de Partícipes, tanto para Fondos de Inversión como para Fondos de Pensiones.
- Evolución a nivel funcional y de proceso del producto de Financiación sin Recurso.
- Evolución del producto Préstamos Promotor Modelo Bankia, fruto de la eliminación de restricciones de financiación destinada a proyectos inmobiliarios.
- Desarrollo de mejoras en el catálogo de productos, modelo operativo y en los sistemas de comercialización de seguros acordadas con Mapfre.
- Lanzamiento a finales de 2019 de las adaptaciones de los sistemas al Nuevo Programa de Vinculación de clientes, revisando los actuales criterios de exención de comisiones, revisión de los contratos, evaluación de condiciones de cumplimiento y visión en los canales.

## 14.- PREVISIONES Y PERSPECTIVAS DE NEGOCIO

### • Escenario económico

El escenario más probable para los próximos meses es que la desaceleración que nos ha acompañado durante los últimos dos años y medio finalice y que el crecimiento mundial se estabilice y remonte levemente a lo largo de 2020, con algunas diferencias regionales. En media, los ritmos de crecimiento en 2020 podrían ser algo inferiores a los registrados en 2019 en EE. UU. (1,8% vs 2,3%), similares en Asia (5,0%) y en la UE (1,2%), y superiores en algunas economías emergentes que están saliendo de situaciones muy complicadas, buena parte de ellas de Latinoamérica. En Europa, hay que tener en cuenta que el *Brexit* es oficial desde el 31 de enero y que la incertidumbre continuará siendo muy elevada: queda pendiente la negociación sobre las futuras relaciones entre ambas economías y no está nada claro si habrá *Brexit* suave o duro, una vez que el periodo de transición finalice.

Si estas previsiones razonablemente positivas se cumplen, tanto la Reserva Federal como el BCE efectuarán pocos cambios en sus políticas monetarias. En concreto, es poco probable que el BCE mueva los tipos de interés, salvo que la reactivación de Europa se demore, en cuyo caso, podría bajar, como mucho, 10 puntos básicos el tipo de su Facilidad de Depósito. Por otro lado, el programa de compra de activos se mantendrá durante todo el año, lo que seguirá contribuyendo a que las rentabilidades de la deuda europea se mantengan muy contenidas.

En España, es previsible que en 2020 se mantenga la senda de moderación de las tasas de aumento del PIB hasta situarse en torno a los ritmos potenciales, lo que apuntaría a un crecimiento medio anual del 1,5%. En la medida que la confianza de los agentes se estabilice o mejore de forma suave y, dado que la economía no ha acumulado elevados desequilibrios, el ajuste de la actividad será moderado. Sólo un “shock” externo negativo podría conducir a una situación recesiva. A este respecto, los riesgos en el ámbito externo proceden de un debilitamiento mayor de nuestros mercados de exportación, sobre todo de la UEM, una intensificación del proteccionismo, posibles tensiones geopolíticas que afecten, en especial, al mercado del petróleo, o la incertidumbre derivada del desenlace del *Brexit*. A nivel interno, se mantienen las dudas sobre la orientación de la política económica y la adopción de las necesarias reformas, en un contexto en que los elevados niveles de deuda pública dejan escaso margen a la política fiscal para afrontar una posible crisis.

### • Perspectivas de negocio para el Grupo Bankia

Durante 2020 el Grupo Bankia continuará trabajando para consolidar el negocio, con el objetivo principal de fortalecer su posición competitiva, mejorar en rentabilidad y crecer para generar capital orgánicamente. Para ello, sus objetivos estarán alineados con el Plan Estratégico 2018-2020, que fue aprobado por el Consejo de Administración de la entidad el 22 de febrero de 2018. El Plan Estratégico centra sus objetivos en seguir incrementando los resultados del Grupo con un mayor dinamismo comercial y control de costes, continuar mejorando la calidad de su balance y avanzar en la retribución a los accionistas. Para conseguir estos objetivos, el Plan Estratégico 2018-2020 se sustenta en tres ejes principales:

- **Incremento de ingresos a través de una mayor venta de productos de alto valor.** En 2020 el Grupo Bankia tendrá como objetivo continuar creciendo en la financiación en segmentos rentables, así como en la generación de comisiones en productos de alto valor (fondos de inversión, medios de pago, seguros) como vía para obtener mayores ingresos y mejorar los márgenes. A este objetivo contribuirán las nuevas líneas de actividad que ha podido iniciar el Grupo tras concluir las restricciones que establecía el Plan de Reestructuración que finalizó en diciembre de 2017. Estas actividades incluyen la financiación de promoción inmobiliaria, la concesión de financiación a largo plazo a grandes corporaciones con acceso a los mercados de capitales, dentro y fuera de España, así como otros productos generadores de comisiones (financiación de proyectos y financiación de adquisiciones).

En 2019 la actividad comercial de Bankia ha estado alineada con los objetivos marcados en el Plan Estratégico, tanto en la financiación concedida como en el crecimiento de los productos de alto valor y la digitalización de su negocio superando, en algunos casos, las previsiones contempladas en el Plan estratégico en cuanto a crecimiento y cuotas de mercado.

- **Eficiencia y control de costes.** El nuevo Plan Estratégico prevé que la eficiencia del Grupo mejorará hasta quedar por debajo del 47% en 2020 una vez alcanzadas las sinergias de costes derivadas de la fusión con BMN. En este sentido, desde el inicio del Plan y hasta el cierre de 2019, el Grupo ya ha obtenido sinergias de costes por importe de 220 millones de euros, alcanzando con un año de antelación el objetivo de sinergias esperado por el Plan Estratégico para 2020 (190 millones de euros).
- **Reducción acelerada de activos improductivos.** Seguir reduciendo los activos improductivos de manera orgánica y mediante la venta de carteras es otro de los ejes principales del Plan Estratégico a fin de liberar liquidez y recursos para conceder nuevos créditos en segmentos en los que Bankia quiere aumentar las nuevas formalizaciones y las cuotas de mercado. El Plan Estratégico contempla reducciones de dudosos y activos adjudicados de 8.900 millones de euros estimados en el periodo 2018-2020 que, según las previsiones del Plan, dejará la ratio de activos improductivos (dudosos brutos + adjudicados brutos / riesgos totales + adjudicados brutos) por debajo del 6% al cierre del ejercicio 2020, en tanto que la tasa de morosidad se situará en el 3,9%.

Al cierre de 2019 el Grupo Bankia ya ha alcanzado el 94% del objetivo de reducción de activos improductivos contemplado en el Plan, situándose la ratio de activos improductivos en el 6,4% y la ratio de morosidad en el 5%.

La evolución de estos objetivos del Plan Estratégico ha sido satisfactoria en 2019, lo que permitirá al Grupo Bankia mantener su modelo de elevada generación orgánica de capital y un nivel de solvencia por encima del 12% CET 1 Fully Loaded.

Estas fortalezas serán fundamentales para que el Grupo afronte la nueva etapa de crecimiento en un contexto que seguirá siendo complejo para el sector bancario como consecuencia del entorno de bajos tipos de interés, las crecientes necesidades de capital derivadas de la presión regulatoria y la fuerte competencia entre las entidades.

## **15.- HECHOS RELEVANTES POSTERIORES AL CIERRE DEL EJERCICIO 2019**

El 23 de enero de 2020 Bankia, S.A. ha suscrito con Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG un contrato de compraventa de su participación accionarial en la sociedad Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. ("Caser"), que representa aproximadamente un 15% del capital social de dicha sociedad. El precio de la operación de venta de la participación de Bankia en Caser se estima que estará en torno a 166 millones de euros, sin considerar efectos de la autocartera de Caser, y tendrá un impacto positivo estimado en el capital (Total Solvencia) del Grupo Bankia de 12 puntos básicos.

La efectividad de la operación queda sujeta al cumplimiento de determinadas condiciones suspensivas, tales como la obtención de las autorizaciones regulatorias y de las autoridades de la competencia oportunas.

En el periodo comprendido entre el 31 de diciembre de 2019 y la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas del Grupo Bankia no se han producido otros hechos posteriores relevantes distintos de los descritos anteriormente que afecten a las mismas de forma significativa.

## **16.- INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

De conformidad con lo establecido en el artículo 540 de la Ley de Sociedades de Capital, se ha elaborado el Informe Anual de Gobierno Corporativo relativo al ejercicio 2019, que forma parte del presente Informe de Gestión con los contenidos establecidos por la Orden ECC/461/2013, de 20 de marzo, y por la Circular 2/2018, de 12 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), por la que se modifica la Circular 5/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas, y que se anexa como documento separado. En él se incluye un apartado que hace referencia al grado de seguimiento del banco de las recomendaciones de gobierno corporativo existentes en España.

**17.- ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA**

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, el Grupo Bankia ha elaborado un Estado de Información no Financiera que forma parte del presente Informe de Gestión y se anexa como documento separado. Dicho Estado de Información No Financiera contiene información relevante sobre cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal, respeto de los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, y sobre la sociedad. La información contenida en el mismo ha sido verificada por E&Y, como firma independiente de servicios de verificación.



# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

El presente documento recoge la información requerida por la Ley de Información no Financiera y Diversidad, de 28 de diciembre de 2018, y es verificado externamente por la firma independiente EY, que también audita los estados financieros del Grupo Bankia.

Por tanto, detalla los principales aspectos del modelo de negocio y gestión de riesgos del Grupo Bankia, los planes de sostenibilidad, las cuestiones laborales, sociales y ambientales, la política de Derechos Humanos, los asuntos relacionados con la prevención de la corrupción y el soborno, y la gestión de la relación del banco con la sociedad. Se describen las principales políticas, las medidas adoptadas, los resultados de su aplicación, los principales riesgos y su gestión y los principales indicadores no financieros.

El Estado de Información no Financiera está elaborado conforme al estándar internacional *GRI Sustainability Reporting Standards*, en su opción *comprehensive* y su suplemento sectorial *Financial Services*.

La información contenida en el Estado de Información no Financiera incluye todas las actividades desarrolladas por el Grupo Bankia (con el mismo alcance que en cuentas anuales) durante el ejercicio 2019, y contiene información que también se incluye en mayor detalle en otros documentos de reporte del Grupo Bankia, como el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe de Remuneraciones. La información contenida en el apartado "Personas y gestión de talento" está elaborada considerando el perímetro Bankia S.A., excepto la relativa al "Plan de Formación 2019" que tiene alcance Grupo Bankia.

**ÍNDICE**

<b>1. PREÁMBULO</b>	
a) Carta del Presidente	3
<b>2. ESTRATEGIA</b>	
a) Entorno	4
b) Evolución del Plan Estratégico 2018-2020	6
c) Evolución del PGR 2019-2020	7
<b>3. SOLIDEZ Y SEGURIDAD</b>	
a) Solvencia y liquidez	14
b) Control interno y cumplimiento	15
c) Compromiso fiscal	19
d) Seguridad de la información y privacidad	20
e) Gestión de Riesgos	23
<b>4. BANCA RESPONSABLE</b>	
a) Gobierno corporativo	35
b) Ética e integridad	44
c) Financiación sostenible	47
d) Derechos Humanos	49
e) Personas y gestión del talento	51
f) Compras responsables	74
g) Transparencia de la información	77
<b>5. ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>	
a) Comercialización responsable	77
b) Modelo de negocio	81
c) Innovación y digitalización	98
d) Accesibilidad e inclusión financiera	102
e) Gestión adecuada de la morosidad	104
<b>6. COMPROMISO CON EL ENTORNO</b>	
a) Contribución social	105
b) Impacto ambiental directo	111
<b>Anexo I: Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018</b>	<b>117</b>
<b>Anexo II: Índice de contenidos <i>GRI Standards</i></b>	<b>125</b>
<b>Anexo III: Informe de verificación independiente</b>	<b>144</b>

## 1. PREÁMBULO

### a. Carta del Presidente

El año 2019 ha sido un ejercicio para el sector bancario marcado por unos tipos de interés que se han consolidado en terreno negativo, confirmando que nos encontramos en una “nueva normalidad”. Esta situación, que ya se prolonga desde hace cuatro años, tiene un efecto directo sobre la línea de ingresos de las entidades financieras.



Para afrontar este complejo entorno, en Bankia contamos con importantes fortalezas, como son un gran pulso comercial de nuestra red y la solvencia de nuestro balance.

De este modo, 2019 ha sido un año en el que hemos mostrado un gran dinamismo comercial, el mejor año desde la creación de Bankia. Y eso ha sido posible por dos factores: en primer lugar, por la confianza que nos siguen mostrando nuestros clientes y, en segundo lugar, por el gran esfuerzo realizado por los profesionales de Bankia, gracias a los cuales hemos marcado un nuevo máximo en satisfacción de la clientela.

Este dinamismo comercial se ha visto reflejado en nuestra capacidad de crecimiento en productos de alto valor y rentabilidad. Hemos sido líderes del mercado en captación de fondos de inversión y hemos incrementado notablemente nuestras cuotas de mercado en empresas y consumo.

A mí me parece especialmente relevante destacar estos factores porque creo que ponen de manifiesto nuestro foco en la aportación de valor a nuestros clientes.

En el ejercicio que cerramos hemos alcanzado un beneficio de 541 millones de euros, después de estabilizar los ingresos recurrentes y reducir los gastos en mayor medida de lo que habíamos previsto. Esto ha permitido que nuestro resultado *core* crezca un 3,8%. Sin embargo, nuestro beneficio se ha visto afectado por una menor contribución de los resultados de operaciones financieras y por la decisión de reducir en mayor medida de lo previsto, los activos no productivos y que ha conllevado la necesidad de realizar mayores provisiones.

A pesar de este entorno complejo, nuestra capacidad de generar capital de forma orgánica nos ha permitido seguir aumentando nuestra ratio de capital que ha cerrado el año por encima del 13%, nivel claramente superior a las exigencias de capital regulatorio, lo que nos lleva a proponer el mantenimiento del dividendo en 355 millones de euros.

El objetivo de todo el equipo de Bankia es ofrecer a nuestros clientes los mejores productos y servicios financieros, y hacerlo de una forma sostenible.

A lo largo de estos años, hemos asumido como propios las principales iniciativas internacionales en materia de sostenibilidad social y medioambiental. Bankia mantiene su firme compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a los que lleva adherida desde 2013. Además, con la aprobación de la Agenda 2030 en 2015, y nuestra adhesión a los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas, trabajamos en identificar los posibles riesgos y las nuevas oportunidades que se presentan para contribuir de manera activa al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Compromisos todos ellos, que estoy seguro son compartidos por nuestros clientes, nuestros accionistas y por todo el equipo que formamos Bankia.

Estamos convencidos de que esta estrategia nos marca el camino correcto para seguir sirviendo a nuestros clientes, generando valor a nuestros accionistas y contribuyendo a crear una sociedad más innovadora, sostenible, inclusiva y con mayores tasas de bienestar.

Muchas gracias,

## 2. ESTRATEGIA

### a. Entorno

#### ENTORNO ECONÓMICO, FINANCIERO Y REGULATORIO

La economía mundial se debilitó significativamente en 2019, la guerra comercial y el *Brexit* incrementaron la incertidumbre, lo que supuso un deterioro de la confianza de los agentes, de la inversión y del comercio internacional, que afectó, especialmente, al sector manufacturero, en su peor momento desde la crisis financiera. El impacto del aumento del riesgo político y geopolítico se vio contrarrestado por el apoyo de los bancos centrales, en un contexto de inflación muy contenida.

El enfriamiento de la actividad fue generalizado, afectando a todas las principales economías y, en algunos casos, particularmente severo y acompañado por fuertes tensiones financieras. Según las estimaciones del Servicio de Estudios de Bankia, el crecimiento mundial se redujo hasta el 2,6% en 2019, siendo esta desaceleración más intensa en la Unión Europea. No obstante, a finales de 2019 aparecieron algunos indicios de mejora: el crecimiento mundial empezó a estabilizarse, EEUU y China lograron pactar una tregua comercial y la Unión Europea y Reino Unido evitaron un *Brexit* sin acuerdo.

La elevada incertidumbre que acompañó al escenario durante el año provocó que los bancos centrales dejaran de normalizar sus políticas monetarias y adoptaran medidas expansivas: 13 de los 20 principales bancos centrales bajaron sus tipos de interés. En el caso concreto del Banco Central Europeo, recortó el tipo de la Facilidad de Depósitos desde el -0,4% al -0,5%, inició un nuevo programa de compra de activos, con un volumen mensual de 20.000 millones de euros (sin plazo de finalización), implementó un sistema para reducir el coste de los depósitos de las entidades en el banco central (tiering) y emprendió nuevas operaciones de financiación a largo plazo.

En este contexto de relajación de la política monetaria y de interés inversor por los activos refugio, las rentabilidades de la deuda alcanzaron nuevos mínimos históricos en la Unión Europea (el bono a 10 años de Alemania cayó por debajo del -0,70% y el español al 0,035%) y se registró un máximo en el volumen global de bonos con rentabilidades negativas (15 billones de euros, el 27% del total).

#### ESPAÑA SIGUE CRECIENDO, PERO A RITMOS AMORTIGUADOS

En 2019, la economía española acusó el empeoramiento del contexto exterior y amortiguó el ritmo de crecimiento del PIB hasta el 2%, cuatro décimas por debajo del año anterior y el avance más moderado desde 2014. En todo caso, España volvió a mostrar un mejor comportamiento que el resto de la UEM.

El mercado laboral siguió creando empleo a un ritmo más modesto, acorde con el menor dinamismo de la actividad. La ocupación aumentó en más de 402.000 personas hasta superar los 19,9 millones, mientras que la tasa de paro cerró en el 13,8% de la población activa. Estos son los mejores registros desde 2008.

La moderación de la actividad se debió al menor dinamismo de la demanda interna, afectada por la inestabilidad geopolítica global y el clima de mayor incertidumbre. En el caso del consumo de los hogares hay que añadir el retraso en algunas decisiones de compra de automóviles ante los cambios regulatorios, la absorción de la demanda paralizada durante la crisis o la menor creación de empleo. Por todo ello, el gasto en los hogares creció por debajo de la renta disponible, lo que supuso un ligero aumento de su tasa de ahorro. En el caso de la inversión en equipo y en construcción, la corrección de las expectativas tuvo un impacto mayor con una intensa ralentización, aunque siguió siendo el componente más dinámico.

Respecto a la demanda externa, por primera vez en tres años, contribuyó positivamente al crecimiento del PIB. Mientras que las exportaciones resistieron, a pesar del contexto internacional menos favorable, las importaciones se frenaron con intensidad, en línea con la pérdida de vigor de la demanda interna.

En 2019 el crecimiento fue compatible con la generación de capacidad de financiación, lo que contribuyó a la mejoría de la posición financiera de los hogares. La deuda de hogares y empresas se situó en mínimos de 15 años (152,4% del PIB en el 3T19).

La inflación se mantuvo muy moderada, cerrando el año en el 0,8%, en un contexto de ausencia de presiones inflacionistas externas y repunte de los salarios internos.

## LAS PREVISIONES EN EL MUNDO Y ESPAÑA

Se espera que el crecimiento mundial se estabilice en 2020 en ritmos similares o algo inferiores a los registrados en 2019, sin descartar alguna leve mejora en Europa y en algunas economías emergentes que están saliendo de situaciones complicadas (Turquía, Argentina o Brasil, por ejemplo). Se estima que tanto la Reserva Federal como el BCE efectuarán pocos cambios en sus políticas monetarias. En concreto, lo más probable es que el BCE mantenga su tipo para la facilidad de depósito en -0,50% y que siga comprando activos por importe de 20.000 millones al mes. Por su parte, las rentabilidades de la deuda pública se mantendrán muy contenidas.

Se estima que en 2020 la economía española prolongará la fase expansiva, si bien con una moderación de las tasas de crecimiento del PIB hacia la zona del 1,7% medio anual. En la medida en que la confianza y expectativas de los agentes se empiecen a estabilizar o recuperar de forma suave, la desaceleración de la actividad será moderada.

Sólo un detonante externo negativo podría conducir a una situación recesiva. Los riesgos externos para este escenario proceden de un debilitamiento mayor de los mercados de exportación de la Unión Europea, un recrudecimiento del proteccionismo, posibles tensiones geopolíticas que afecten al mercado del petróleo o la incertidumbre derivada del desenlace del Brexit.

En el ámbito interno, se mantienen dudas sobre la orientación de la política económica y la adopción de las necesarias reformas, en un contexto en que los elevados niveles de deuda pública dejan escaso margen a la política fiscal para afrontar una posible crisis.

## CONTINÚA EL PROCESO DE DESAPALANCAMIENTO EN UN ENTORNO DE TIPOS DE INTERÉS MUY REDUCIDOS

La buena marcha de la economía española se reflejó en la actividad del sector bancario español, que siguió incrementando el flujo de nuevo crédito, a la vez que fortaleció sus balances con el aumento de la solvencia y la liquidez y la reducción de los activos problemáticos. Como aspecto negativo destacó un año más la presión sobre la rentabilidad, agravada por un entorno de bajos tipos de interés y de fuerte presión competitiva.

El crédito al sector privado descendió un año más, aunque con un ritmo de caída menor al registrado un año antes. Este descenso afectó en mayor medida a los préstamos a empresas, que fueron parcialmente reemplazados por emisiones de valores de renta fija. En hogares, la entrada en vigor de la nueva Ley de Crédito Inmobiliario en parte perjudicó el dinamismo de las nuevas operaciones de adquisición de vivienda en el segundo semestre del año.

La evolución de la financiación a hogares y empresas no financieras se apoyó en una reducción significativa de los precios de las nuevas operaciones en el ejercicio.

La calidad del balance se fortaleció al disminuir la morosidad crediticia y el volumen de activos adjudicados. El saldo de créditos dudosos del sector privado residente mantuvo la tendencia decreciente, situándose por debajo de los 60.000 millones de euros, mientras que la tasa de morosidad cayó por debajo del 5%, acumulando una reducción de alrededor de un punto porcentual en el año. Por su parte, el volumen de activos inmobiliarios adjudicados cayó por debajo de los 40.000 millones de euros, volumen inferior en más de un 50% de los máximos de 2011.

En captación, tuvo lugar un importante repunte del volumen de depósitos en el año (5,3%), con contribuciones positivas tanto de hogares como de empresas, pese a su baja remuneración. Los depósitos a la vista siguieron creciendo en detrimento de los depósitos a plazo, hasta suponer el 85% del volumen total de depósitos. Este incremento fue compatible con el crecimiento del patrimonio en fondos de inversión.

La baja rentabilidad del sector bancario es uno de los principales retos a los que se enfrenta el sector. Aunque está por encima de la media de los países europeos, sigue sin superar al coste del capital y las perspectivas han empeorado por la revisión a la baja de las proyecciones de crecimiento y el mantenimiento de los tipos de interés en niveles muy bajos o negativos durante más tiempo del esperado. En este contexto el sector debe perseverar en la mejora de la eficiencia a través del control de los gastos de explotación y el uso de las nuevas tecnologías digitales.

Las entidades han reforzado su solvencia, aumentando sus indicadores de máxima calidad, de tal forma que se mantienen holgadamente por encima de los requerimientos. Por otra parte, los resultados de las pruebas de resistencia anuales efectuadas por el Banco de España para el horizonte 2019-2021 reflejan una posición de solvencia adecuada a nivel agregado ante la materialización de los riesgos identificados en el escenario adverso.

En el ámbito regulatorio, el hito más destacado del año fue la aprobación en junio del llamado “paquete de reformas bancarias” presentado por la Comisión Europea a finales de 2016. Es un conjunto de normas encaminado a completar la Unión Bancaria, que incorpora en la normativa europea los últimos estándares de Basilea III todavía no traspuestos, así como el requisito internacional de absorción de pérdidas TLAC (*Total Loss Absorption Capacity*). La mayor parte de esta normativa entrará en vigor a finales de 2020 o mediados de 2021. A nivel doméstico, destacó la entrada en vigor de la Ley Reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario, que traspone la directiva comunitaria en la materia.

**b. Evolución del Plan Estratégico 2018-2020**

2019 fue el segundo año del Plan Estratégico a tres años presentado por Bankia en febrero de 2018. Los cuatro ejes principales en los que se sustenta la hoja de ruta de la entidad parten de la integración con BMN, la eficiencia y control de costes, el incremento de los ingresos por una mayor venta de productos de valor añadido y la reducción acelerada de activos improductivos.

Los objetivos financieros del plan fueron calculados en base a una previsión del crecimiento del PIB español por encima del 2% en tres años, un euríbor del 0,73% al final del periodo y un escenario de paulatina recuperación del crédito. El hecho de que los tipos de interés estén en negativo afectarán a objetivos como alcanzar un beneficio de 1.300 millones de euros al final del periodo.

La gestión que ha realizado Bankia en los dos últimos años le ha permitido capturar antes de tiempo las sinergias por la fusión con BMN y elevar su cuantía de 190 millones de euros estimados a 220 millones. El banco también ha situado su *pay-out* en el 65%, desde el 50% de 2018, y ha seguido generando capital por encima del 12% *CET1 fully loaded*.

Así han evolucionado a lo largo de 2019 los objetivos de gestión de la entidad:

Eficiencia y control de costes

	2019	Plan Estratégico
Sinergias (millones de euros)	220	190

Clientes

	2019		Plan Estratégico	
	Particulares	Negocio	Particulares	Negocio
Satisfacción	90,3%	93,6%	92%	95%

Digitalización

	2019	Plan Estratégico
Clientes digitales (Porcentaje sobre el total de clientes)	53,3%	65%
Ventas digitales	36,0%	35%

Cuotas de crédito no dudoso y de productos/segmentos de alto valor

	2019	Plan Estratégico
Hipotecas	12,5%	12,6%
Empresas	7,8%	7,7%
Consumo	6,1%	6,6%
Fondos de inversión	7,0%	7,2%

Mix stock de crédito no dudoso

	2019	Plan Estratégico
Vivienda	61%	58%
Consumo	5%	5%
Empresas y promotor	34%	37%

Calidad de balance

	2019	Plan Estratégico
Reducción activos improductivos (millones de euros)	8.400	8.900
Tasa de mora	5,0%	3,9%
Tasa de cobertura	54,0%	56,0%

**PERSPECTIVAS DE NEGOCIO PARA EL GRUPO BANKIA**

Bankia continuará trabajando durante el último año de su plan estratégico para consolidar el negocio, con el objetivo principal de fortalecer su posición competitiva, mejorar en rentabilidad y crecer para generar capital orgánicamente.

El banco buscará incrementar los ingresos a través de una mayor venta de productos de alto valor y mediante las nuevas líneas de actividad que ha podido iniciar tras concluir las restricciones que establecía el Plan de Reestructuración que finalizó en diciembre de 2017. Estas actividades incluyen la financiación de promoción inmobiliaria, la concesión de financiación a largo plazo a grandes corporaciones con acceso a los mercados de capitales, dentro y fuera de España, así como otros productos generadores de comisiones (financiación de proyectos y financiación de adquisiciones). También prevé un crecimiento de las comisiones de doble dígito.

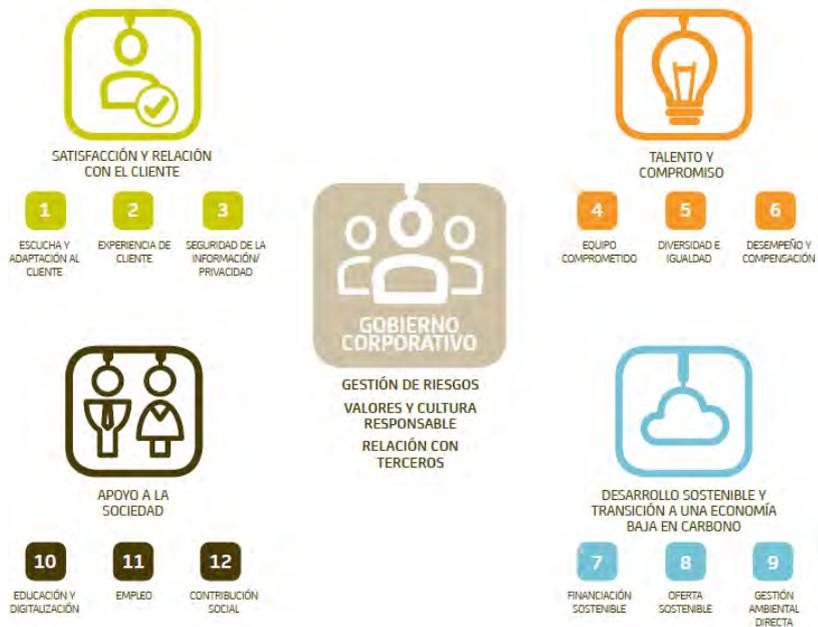
Por otra parte, continuará reduciendo los activos problemáticos de manera orgánica a fin de liberar liquidez y recursos para conceder nuevos créditos en segmentos en los que Bankia quiere aumentar las nuevas formalizaciones y las cuotas de mercado.

Por ello, el mayor volumen de crédito estará acompañado de nuevas reducciones de los dudosos y los activos adjudicados (8.900 millones de euros estimados en el periodo 2018-2020).

**c. Evolución del PGR 2019-2020**

Bankia desarrolla desde 2016 planes específicos de gestión responsable alineados con los planes estratégicos de la entidad. Durante 2019, Bankia inició su Plan de Gestión Responsable 2019-2020, con el objetivo de impulsar el liderazgo de la entidad en el ámbito de la sostenibilidad. Prevenir riesgos sociales, ambientales y de buen gobierno y apoyar la gestión con un mayor control sobre los procesos para dar una respuesta eficaz a las expectativas de los grupos de interés, son algunos de los temas más relevantes del plan.

PLAN DE GESTIÓN RESPONSABLE 2019-2020



Fuente: Bankia. Plan de Gestión Responsable 2019-2020

El Plan, asentado en un sólido gobierno corporativo, cuenta con cuatro ejes estratégicos de actuación: Satisfacción y relación con el cliente; Desarrollo sostenible y transición hacia una economía baja en carbono; Talento y compromiso y Apoyo a la sociedad. En total, dentro de estas líneas se están llevando a cabo 57 proyectos o iniciativas que contienen 129 metas concretas, en las que están involucradas 17 direcciones de la entidad.

En 2019 el 80,7% de los proyectos han finalizado con el objetivo alcanzado, o se encuentran en fase de evolución positiva. Entre los objetivos del Plan destacan:

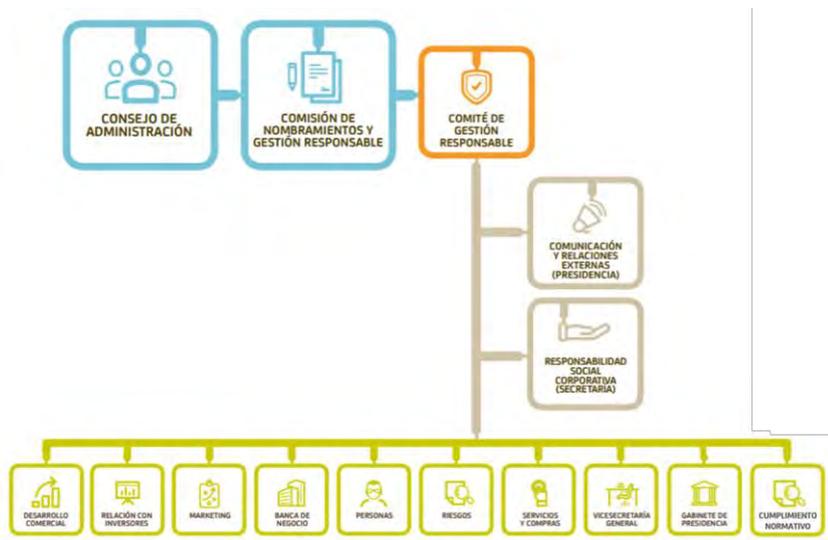
- Ejemplos de proyectos e iniciativas reflejados en el PGR 2019-2020
- 1 Incorporar el input de los grupos de interés en el proceso de comercialización
  - 2 Implantar un modelo homogéneo de comunicación escrita, sencillo y claro
  - 3 Impulsar acciones de concienciación y hábitos seguros en el uso de las tecnologías
  - 4 Programa Bienestar: mejora del bienestar físico, mental y emocional de los profesionales
  - 5 Impulsar el talento femenino en puestos de responsabilidad
  - 6 Incorporar *skills* digitales en los planes de crecimiento y desarrollo de los profesionales
  - 7 Impulsar y poner en marcha el Marco de Financiación Sostenible
  - 8 Incrementar la cartera de productos y servicios ASG
  - 9 Mantener la política de adquirir 100% de energía renovable con garantías de origen
  - 10 Lanzar e impulsar la plataforma Bankademia
  - 11 Fomentar e impulsar el empleo a través de programas: Empleo en Red; Dualiza, ...
  - 12 Evaluar el impacto socioeconómico de la actividad de Bankia
  - 13 Contar con una sistemática de gestión de riesgos ASG (cambio climático, DDHH, ...)
  - 14 Impulsar la gestión responsable en el banco
  - 15 Ser proactivos en la relación con analistas e inversores ASG

Para el seguimiento del Plan de Gestión Responsable, Bankia cuenta con un cuadro de mando específico que se reporta trimestralmente al Comité de Gestión Responsable y semestralmente a la Comisión de Nominamientos y Gestión Responsable compuesta por cuatro consejeros independientes, lo que permite tomar decisiones en función de los resultados obtenidos, así como diseñar planes de acción.

**ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE LA GESTIÓN RESPONSABLE**

La creación del comité de Gestión responsable se remonta al año 2015. Entre sus funciones está la de promover, coordinar y desarrollar todas las iniciativas relacionadas con la gestión responsable de la entidad. Este comité está compuesto por los directivos de las agrupaciones del banco que mantienen una relación directa con los grupos de interés, lo que permite identificar aquellos que tienen un trato más influyente con el banco y promover iniciativas y proyectos alineados con sus intereses y necesidades, y que se integran en la estrategia de Bankia a través del Plan de Gestión Responsable.

La secretaría del Comité corresponde a la Dirección de Gestión Responsable, que se ocupa del análisis de tendencias, propuesta, coordinación e impulso de la gestión responsable de Bankia.



Durante 2019, este Comité analizó y revisó, o en su caso aprobó, entre otros temas:

- Plan de Gestión Responsable (seguimiento trimestral)
- Aplicación, requisitos y reporte de la Ley de Información no financiera
- Formación sobre cambio climático y adaptación a las recomendaciones de TCFD
- Debida diligencia en Derechos Humanos
- Estrategia y reporte de contribución a los ODS
- Finanzas Sostenibles: adhesión a los Principios de Banca Responsable
- Marco de financiación sostenible
- Resultados sobre la evaluación del Riesgo Reputacional
- Resultados de los principales analistas e índices de sostenibilidad.
- Propuesta de mejoras y proyectos a realizar.
- Adhesión al Compromiso Colectivo de Acción Climática
- Acuerdos alcanzados en la COP25 realizada en Madrid.

**MATERIALIDAD**

La escucha de los grupos de interés sigue siendo una prioridad para Bankia. En 2019 se ha llevado a cabo un nuevo ejercicio de materialidad con el objetivo de identificar los aspectos más relevantes para los grupos de interés: clientes, accionistas, profesionales del banco, proveedores y la sociedad, en su conjunto, en las zonas donde Bankia tiene mayor presencia. Para ello, un equipo consultor externo, que garantiza la confidencialidad de las entrevistas y la exactitud de los resultados, llevó a cabo más de 2.200 consultas (entrevistas en profundidad, consultas online y sesiones de debate) que han permitido priorizar los aspectos

más relevantes en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG), desde una doble perspectiva, interna y externa.

Los grupos de interés consultados consideran que la reputación general de Bankia ha experimentado una mejora en los últimos años. Entre los aspectos destacados asociados a la mejora de la reputación se encuentran: el equipo directivo, del que se destaca su profesionalidad, la despolitización y la apuesta por altos estándares éticos y sociales; la ausencia de crisis reputacionales, la naturaleza de carácter público que garantiza una mayor supervisión frente a otras entidades y la eficiencia demostrada ante las crisis sufridas por el sector financiero.

Los asuntos considerados más relevantes por los grupos de interés son: la seguridad de la información y la privacidad, la ética y la integridad, la transparencia de la información y el gobierno corporativo. Además, entre estos asuntos se consideran prioritarios la comercialización responsable y la solvencia y liquidez.

**MATRIZ DE MATERIALIDAD 2019**



Otro aspecto destacado en los análisis de materialidad que se realizan desde hace ya tiempo es la consideración de la variable de riesgo, que permite identificar cada aspecto conforme a la tolerancia, confianza y actitudes que asumirían los grupos de interés en caso de ver defraudadas sus expectativas. Este aspecto, permite a la entidad impulsar planes de acción que minimicen el posible riesgo asociado. Además, este ejercicio ha permitido mostrar la evolución de los aspectos evaluados en el anterior análisis de materialidad realizado por Bankia en 2017.

El resultado del análisis de 2019 permitirá a Bankia sentar las bases y establecer los asuntos prioritarios y las líneas estratégicas del nuevo Plan de Gestión Responsable que se acometerá a partir de 2021, una vez finalizado el actual.

**PACTO MUNDIAL**



Bankia tiene un firme compromiso con los 10 Principios de Pacto Mundial, desde su adhesión a la iniciativa de la ONU en 2013.

Estos principios son los valores esenciales que se fundamentan en diversas declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal.

Bankia en su implicación, reporta anualmente a Pacto Mundial un informe de progreso sobre la implementación de políticas e iniciativas en este ámbito.

### Principios de la Red Española del Pacto Mundial

1	Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos	Estrategia: -Evolución del PGR 2019-2020
2	No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	Banca responsable: -Ética e integridad -Derechos Humanos
3	Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva	Banca responsable: -Ética e integridad -Persona y gestión del talento -Derechos Humanos
4	Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	
5	Apoyar la erradicación del trabajo infantil	
6	Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación	
7	Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente	Estrategia: -Evolución del PGR 2019-2020
8	Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	Banca responsable: -Financiación sostenible
9	Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente	Compromiso con el entorno
10	Trabajar contra la corrupción en todas sus formas	Solidez y seguridad: -Control interno y cumplimiento Banca responsable: -Ética e integridad

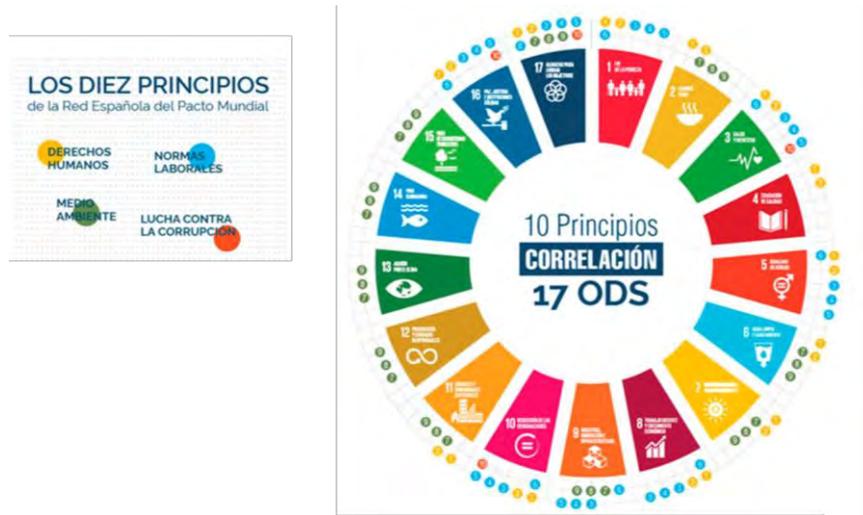
Derechos Humanos

Normas laborales

Medioambiente

Lucha contra la corrupción

Además, de potenciar la incorporación de estos Principios a las actividades empresariales, desde Pacto Mundial se impulsan y sensibiliza a las empresas para fomentar acciones en apoyo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Fuente: Pacto Mundial.

#### COMPROMETIDOS CON LOS ODS



En 2015, los países miembros de Naciones Unidas adoptaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Esta Agenda comprende 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que se despliegan a su vez en 169 metas, y representan una llamada a la acción que involucre a todos los países, las organizaciones y a la sociedad en su conjunto en la lucha contra la pobreza, la desigualdad, la conservación del planeta o el cambio climático, entre otros objetivos.

Bankia, en su firme compromiso con esta iniciativa de las Naciones Unidas, asumió como propósito impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Como entidad financiera, centra sus esfuerzos en promover una transición hacia una economía baja en carbono y en el desarrollo de una banca responsable y sostenible. La entidad ha plasmado estos esfuerzos y sus retos en una estrategia de contribución a los ODS.

Esta estrategia ha permitido a la entidad identificar aquellos planes, programas o medidas concretas, que impulsan las acciones del banco en la consecución de los objetivos de la Agenda 2030.

En consonancia con la actividad de la entidad, Bankia focaliza sus esfuerzos en cuatro ODS prioritarios: Acción por el Clima (ODS 13), Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), Educación de calidad (ODS 4) y Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11) y en uno transversal a todos, Alianzas para lograr los objetivos (ODS 17).



Para impulsar cada uno de estos ODS, la entidad ha definido unas líneas estratégicas, con objetivos y acciones que se concretan a través de su Plan de Gestión Responsable que permitirán realizar un seguimiento de la Agenda en 2030.



**Finanzas sostenibles:** Bankia dentro de su modelo de gestión responsable incorpora el respeto al medioambiente y la lucha contra el cambio climático como dos variables fundamentales a tener en cuenta, tanto en el corto como en el largo plazo. Por ello ha desarrollado un Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático 2017-2020 con unos objetivos e indicadores concretos, comprometiéndose a ser una entidad neutral en emisiones de CO2 en 2020.

En el ámbito del negocio, el banco comercializa fondos de inversión sostenibles e inversión en infraestructuras y tecnologías limpias. En 2019, Bankia facilitó la movilización de 9.000 millones de euros en financiación verde y creó una nueva dirección, la Dirección de Negocio de Financiación Sostenible, para impulsar y promover la comercialización de productos y servicios verdes, además de sentar las bases para la creación de un Marco de Financiación Sostenible que saldrá a la luz a mediados de este año 2020.

En su firme compromiso con la descarbonización de la economía, en septiembre de 2019, la entidad se adhirió a los Principios de Banca Responsable y al Compromiso Colectivo de Acción Climática de la ONU.



**Crecimiento económico inclusivo:** Bankia, como entidad financiera, proporciona empleo decente garantizando condiciones dignas para sus empleados y su cadena de valor, además de impulsar el emprendimiento y el desarrollo profesional. En 2019, 268 profesionales fueron promocionados internamente, siendo un 50,4% mujeres y la entidad fue reconocida como “Empresa Socialmente Responsable con su Plantilla” por la Fundación Diversidad y la Fundación Alares.

Fundación Alares.

Desde la entidad también se fomenta activamente la financiación de pymes y autónomos, con un volumen de negocio de financiación concedido a pymes en 2019 de 3.456 millones de euros. Además, a través de varios programas sociales, el banco ofrece proyectos de empleo e inserción laboral con especial foco en los colectivos vulnerables: mujeres, desempleados, personas con capacidades diferentes y migrantes, con más de 43.600 beneficiarios directos.



**Educación financiera y de calidad:** Bankia tiene un firme compromiso con la capacitación y la educación financiera de la sociedad española, una educación inclusiva y de calidad que promueva el conocimiento y las competencias necesarias para una mejor gestión personal y profesional, además de mejorar el acceso al empleo y al emprendimiento. La entidad ha destinado más de 4 millones de euros en proyectos de educación y mejora de la empleabilidad en 2019.

empleabilidad en 2019.

Bankia es la única entidad financiera que cuenta con su propio programa de FP Dual, lo que ha permitido incorporar a su plantilla un 28,6% de los estudiantes formados en las tres primeras promociones, convirtiendo el programa en una fuente de incorporación de talento interno.

Además, en 2016 creó la Fundación Bankia por la Formación Dual, para ser nexo entre el mundo académico y el mundo empresarial (739 empresas participantes) e impulsar la empleabilidad de los jóvenes. La actividad de la fundación se ha intensificado en estos últimos años, con casi un centenar de proyectos impulsados y más de 4.000 alumnos formados en 2019.

A través de Bankademia, Bankia ofrece gratuitamente para clientes y no clientes cursos online sobre finanzas básicas, vivienda, economía familiar y pymes, con el objetivo de promover la educación financiera y facilitar la comprensión de los productos y servicios, así como la toma de decisiones económicas.

Además, el banco desarrolla programas específicos con entidades sin ánimo de lucro para impulsar programas de empleo en sectores demandados y favorecer la empleabilidad de los colectivos más vulnerables.



**Ciudades y comunidades sostenibles:** Bankia promueve la inversión, financiación e innovación en infraestructuras y servicios que mejoren la calidad de vida y la sostenibilidad de las ciudades. El banco ofrece financiación para particulares y empresas para que puedan acceder a créditos e hipotecas sostenibles y a aquellos servicios financieros que necesiten en su desarrollo personal y profesional, como el acuerdo firmado con el BEI para lanzar una línea pionera en Europa de 300 millones para la concesión de hipotecas “verdes” o la línea de financiación específica para promotores para la construcción de viviendas con certificado de eficiencia energética BREIM. Bankia también impulsa, a través de 374 oficinas con especialistas agro, soluciones orientadas a la actividad agropecuaria y el desarrollo rural, con la financiación de proyectos de innovación y eficiente energética en este sector.

En este entorno, la tecnología y la transformación digital resultan pilares fundamentales para encontrar soluciones sostenibles de aplicación tanta en las ciudades como en el ámbito rural, frenando de este modo la despoblación. En esta línea, a través de su acción social, la entidad ha invertido 6,39 millones de euros, en programas de desarrollo local y rural de fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro con más de 251.000 beneficiarios directos.



**Alianzas para lograr los objetivos:** El establecimiento de alianzas es clave para el intercambio de conocimiento e impulsar proyectos que contribuyan al desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Bankia defiende a través de grupos sectoriales y alianzas público-privadas los intereses de sus grupos de interés en materia económica, social, ambiental, y de buen gobierno corporativo. Entre ellos destacan las alianzas establecidas con diferentes agentes de la sociedad civil tanto a nivel nacional como internacional (Pacto Mundial, ONU, Spainsif, Forética, Fundación Alares, Fundación Ecodes, Fundación Seres, Fundación Corporate Excellence, Fundación LIMME, COTEC, CECA y CEOE), así como la colaboración con instituciones financieras públicas como ICO, BEI y sociedades de garantía recíproca (SGR) para financiar a pymes y empresas, como el acuerdo firmado el pasado ejercicio con el BEI por 800 millones de euros para financiar pymes y empresas de mediana capitalización, así como compañías del sector agrícola, agroalimentario, de pesca y ganadería.

Esta contribución prioritaria nos permite impactar, además, en otros ODS secundarios como son: Energía renovable (ODS 7); Industria, innovación e infraestructura (ODS 9); Igualdad de género (ODS 5) y Reducción de las desigualdades (ODS 10) y en otros ODS de carácter terciario para la entidad como son: Economía circular (ODS 12); Vida submarina (14); Fin de la pobreza (ODS 1) e Instituciones sólidas (ODS 16).



### 3. SOLIDEZ Y SEGURIDAD

#### a. Solvencia y liquidez

Bankia ha cerrado el ejercicio 2019 con un beneficio neto de 541 millones de euros, un 23% inferior al registrado el año anterior, debido al menor resultado logrado con la rotación de carteras de renta fija (ROF) y por las mayores provisiones asociadas al coste de la venta de activos improductivos.

La estabilización de los ingresos recurrentes y la reducción de los gastos en mayor medida de lo previsto ha permitido elevar el resultado *core*, el puramente bancario, en un 3,5%, hasta los 1.287 millones de euros.

El pasado ejercicio fue el mejor año comercial de la historia de Bankia, lo que permitió estabilizar el margen de intereses, que ha sumado 2.023 millones (-1,3%). Los ingresos por comisiones han alcanzado 1.167 millones de euros, gracias a la buena evolución interanual de los ingresos en medios de pago (+9,9%) y en activos bajo gestión (+4,7%).

Con ello, el margen bruto se ha situado en 3.245 millones de euros en 2019 (-3,6%), mientras que los gastos de explotación se han reducido en un 2,9%, hasta los 1.817 millones, lo que refleja que se han generado unas sinergias de 220 millones de euros fruto de la integración con BMN, por encima de los 155 millones previstos inicialmente.

El margen bruto de clientes ha cerrado el ejercicio en el 1,64%, por encima del 1,58% del año anterior, y la ratio de eficiencia se ha situado en el 56% en el ejercicio.

La dotación a provisiones y otros resultados ha subido hasta los 673 millones de euros, un alza que se debe a la provisión para cubrir los costes de venta de carteras de crédito y activos adjudicados, principalmente en el segundo semestre del año.

#### LÍDER EN SOLVENCIA

Bankia ha mejorado su nivel de solvencia en 2019 y mantiene el liderazgo de los grandes bancos españoles, al cerrar el ejercicio con una ratio de capital *CET1 fully loaded* (incluyendo plusvalías soberanas latentes a valor razonable) del 13,02%, lo que supone 63 puntos básicos más que en 2018. Así, el exceso de capital acumulado sobre el 12% asciende a 795 millones de euros. A cierre de diciembre, el *CET 1 phase in* ha sido del 14,32% y el capital total del 18,09%.

Esta sólida posición de capital permite al banco mantener el dividendo y abonar un total de 355 millones de euros a los accionistas, que equivale a una rentabilidad por dividendo del 6,1% calculado sobre la cotización de cierre de 2019.

La retribución será de 11,576 céntimos de euro por acción, lo que supone mantener la cuantía por título y elevar hasta el 65% el reparto de beneficios entre los accionistas. De esta manera, se continúa en la devolución de ayudas recibidas por la entidad, que asciende a 3.303 millones de euros. De ese total, el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB), que cuenta con un 61,8% de participación en Bankia a través de BFA, recibirá 220 millones de euros.

#### NEGOCIO Y CALIDAD DE BALANCE

Desde el inicio del Plan Estratégico 2018-2020, el banco ha conseguido incrementar en 243.000 personas su base de clientes y elevar en 190.000 el número de clientes con ingresos domiciliados. El número de clientes digitales también ha seguido creciendo y a cierre de 2019 representa el 53,3% del total, tras crecer casi 13 puntos porcentuales en los últimos dos años. Las ventas digitales, por su parte, representan ya el 36% de las ventas totales que realiza la entidad.

El banco ha conseguido elevar los indicadores de satisfacción de los clientes hasta el récord de 90,3 puntos, frente a los 86,9 de un año antes. Respecto a la calidad del servicio, Bankia se ha consolidado como líder de entre los grandes bancos, con una nota del 8,28, frente al 7,36 de media del sector.

En 2019, Bankia ha sido líder del mercado en captaciones netas de fondos de inversión, con 1.543 millones de euros, un 74% más que el año anterior. Así, los activos gestionados y comercializados han crecido un 16,8%, hasta los 22.300 millones, y la cuota de mercado se ha situado en el 7,05%. El banco ha conseguido 100.000 nuevos contratos con partícipes de fondos y roza ya el millón. Mientras, los activos gestionados y comercializados por el Grupo en planes de pensiones han crecido un 5,9%.

El negocio de nueva producción en Banca de Particulares ha sido muy relevante en vida riesgo y ramos de no vida, con crecimientos del 23,6 % y 28,7 % respectivamente con relación a 2018.

A estas buenas dinámicas se suman las de los medios de pago. La facturación en comercios con tarjetas de débito y de crédito ha acelerado su crecimiento hasta el 14,7%. La cuota de mercado también ha crecido tanto en facturación, hasta el 12,4% a septiembre de 2019, como en el parque de tarjetas de crédito, hasta el 8,6%.

#### BALANCE MÁS SANEADO

En los dos últimos años, Bankia ha reducido los activos improductivos en 8.503 millones de euros, por lo que la tasa de *non performing asset* (NPA) brutos ha caído hasta el 6,4%, muy próxima al 6% anunciado en el Plan Estratégico para el final de 2020. En términos netos, la tasa de NPAs cerró el ejercicio en el 3,3%, también muy cerca del objetivo del 3% fijado para 2020.

Solo en el último año, el volumen de activos improductivos (créditos dudosos y activos adjudicados) ha descendido en 2.529 millones de euros y se ha situado a diciembre de 2019 en 8.350 millones de euros brutos, un 23,2% menos que un año antes.

Los riesgos dudosos se han reducido en casi 2.000 millones de euros entre enero y diciembre, hasta situarse en 6.465 millones (-23,2%), con lo que la tasa de morosidad ha cerrado el ejercicio en el 5,0%, tras bajar 1,5 puntos respecto a diciembre de 2018.

El balance consolidado del Grupo Bankia refleja unos activos totales de 208.468 millones de euros, con un incremento interanual del 1,6%.

#### INCREMENTO DEL CRÉDITO SANO

La buena dinámica comercial del Grupo ha favorecido el crecimiento del crédito sano (vivienda, consumo, empresas y promotor, no dudoso), que, impulsado por el buen comportamiento de la nueva producción, ha crecido un 0,2% en 2019 y ha alcanzado 106.700 millones de euros, 300 millones de euros más.

A lo largo del ejercicio, el *stock* de financiación al consumo ha avanzado un 12,5% y el de empresas ha crecido un 9%, elevando la cuota de mercado de Bankia en noviembre hasta el 6,08% (50 puntos básicos más respecto a diciembre 2018) y el 7,83% (41 puntos básicos más respecto a diciembre 2018), respectivamente.

En cuanto a la formalización de nuevo crédito, la de hipotecas se ha mantenido estable en 2019 en el entorno de los 2.900 millones de euros, un tercio de las cuales se ha concedido a nuevos clientes. Las hipotecas a tipo fijo representan el 48% del importe del nuevo crédito hipotecario y el *loan to value* medio se ha situado en el 64%.

Por el lado de la financiación a empresas, las formalizaciones se han mantenido por encima de los 14.000 millones de euros y en consumo han crecido hasta 2.647 millones de euros, en el marco de una prudente política de concesión. Es de reseñar que en el último año Bankia ha elevado su cuota de formalizaciones con empresas del 7,88% al 9,42%.

### b. Control interno y cumplimiento

Bankia cuenta con sistemas de control interno y de gestión de riesgos de cumplimiento que aseguran el cumplimiento de las normas que le resultan de aplicación y garantizan las buenas prácticas bancarias. Para la entidad, la gestión del riesgo de cumplimiento es un pilar estratégico que compromete a toda la

organización. Destacan durante estos últimos años y ante los continuos cambios normativos, los proyectos de implantación de las nuevas normativas aprobadas tanto en la industria de medios de pago (PSD2, por sus siglas en inglés) y de mercados de instrumentos financieros (MiFID II), como en todo lo relacionado con la protección de datos y privacidad (Reglamento General de Protección de Datos) y la nueva regulación de los contratos de crédito inmobiliario (LCCI).

**PREVENCIÓN DEL RIESGO PENAL**

Bankia dispone de un modelo de prevención de riesgo penal en línea con las mejores prácticas del sector, que le permite identificar las actividades que deben ser objeto de control, así como poner en práctica los protocolos y los procedimientos necesarios para evitar comportamientos que puedan derivar en ilícitos penales y garantizar el cumplimiento de las normas del Código Ético y de Conducta.

El modelo se basa en la identificación de los riesgos, así como en la implantación y ejecución periódica de controles, tanto generales como específicos, a través de aplicaciones informáticas que hacen posible detectar posibles circunstancias que puedan suponer un incremento de dichos riesgos. El resultado de la ejecución de dichos controles se reporta anualmente al Comité de Cumplimiento y Auditoría y al Consejo de Administración de la entidad.

Asimismo, Bankia cuenta con un modelo sistemático de gestión y control de riesgos de cumplimiento regulatorio cuya finalidad es la de identificar, evaluar, administrar y monitorizar todos los riesgos de incumplimiento de la normativa en vigor en el ámbito de los servicios de inversión y los servicios bancarios, prevención del blanqueo de capitales y protección de los datos personales. Este modelo de gestión y control se basa tanto en la estructura de gobierno como en los procesos y la tecnología, con el objetivo de contribuir a la mejora de los procesos de negocio y las medidas de desempeño, así como de proveer a la entidad de información que permita tener en cuenta estos riesgos en la toma de decisiones.

Nº de empleados formados en prevención del riesgo penal	273
---	-----

**RESPONSABILIDAD Y DESEMPEÑO DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

La Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo es sobre quien recae la gestión, el desempeño y el control de los asuntos de este ámbito. Esta Dirección tiene dos comités ejecutivos propios en los que se tratan, de manera periódica con carácter mensual, aquellos asuntos que son prioritarios y que han de ser supervisados de una manera más detallada.

Por un lado, está el Órgano de Control Interno (OCI) de Bankia, que es el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiación de Terrorismo y Sanciones que, además de asegurar que se cumple con la normativa vigente, tiene la finalidad de mejorar la gobernanza del banco en esta materia al involucrar a las áreas de negocio, incrementando con ello su sensibilización, y dotar a la entidad de una mayor agilidad en la toma de decisiones, lo que reduce los plazos de las comunicaciones al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).

Este Comité informa regularmente al Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo y al Consejo de Administración. Está compuesto por las direcciones de las principales áreas de la entidad, con especial representatividad de las áreas de negocio. A su vez, todos sus miembros reciben la formación suficiente y disponen del apoyo necesario para el desempeño de su función dentro del Comité.

Por otro lado, el Comité de Cumplimiento Normativo analiza y gestiona los riesgos de incumplimiento de la normativa asociados a la actividad del Banco. Dentro del alcance de su ámbito de actuación destacan las siguientes funciones:

- Identificar, evaluar y gestionar los riesgos de cumplimiento asociados a la actividad, ejecutando los controles establecidos.
- Proponer la aprobación de códigos de conducta, así como verificar su nivel de cumplimiento
- Elaborar y proponer políticas, procedimientos y normas internas de su ámbito de actuación, supervisando su efectivo cumplimiento.
- Realizar el seguimiento de la normativa de su competencia, así como su implantación.
- Realizar el seguimiento del cumplimiento de los requerimientos de los supervisores.

**PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

En el ámbito normativo nacional, está prevista la transposición a la normativa española durante 2020 de la Quinta Directiva relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo aprobada por la Unión Europea.

Esto modificará la actual la Ley 10/2010, así como su Reglamento de Desarrollo (RD 304/2014), el cual está pendiente de incorporar las novedades de la Cuarta Directiva traspuestas el 31 de agosto de 2018 mediante el RD-Ley 11/2018.

Esta normativa supondrá cambios en cuanto a:

- Inclusión, en el listado de sujetos obligados por la normativa, de los proveedores de servicios de cambio de moneda virtual a moneda física de curso legal y a los proveedores de servicios de custodia de monederos electrónicos, implicando la obligación de registro, reporting y ausencia de anonimato.
- Inclusión de los intermediarios de obras de arte, bien directamente o a través de galerías de arte y casas de subastas, bien de puertos francos, siempre que el valor de la transacción o de varias transacciones conectadas sea de 10.000 euros o más.
- Se acota el uso de instrumentos prepago, muy utilizados en la financiación de atentados terroristas, sin la previa aplicación de medidas de diligencia debida.
- Prohibición de mantener cuentas, libretas de ahorro o cajas de seguridad anónimas y sin diligencia debida.
- Listado de medidas de reforzadas de diligencia debida y medidas mitigadoras en el caso de transacciones con países de alto riesgo.
- Listado único comunitario de personas con responsabilidad pública (PRPs).
- Modificación del registro de titulares reales y de fideicomisos para lograr una mayor efectividad.
- Acceso a titulares de bienes inmuebles por parte de autoridades competentes o Unidades de Inteligencia Financiera.
- Tutela judicial efectiva para denunciante de operativa sospechosa.

A nivel europeo, en abril de 2019, el Parlamento Europeo aprobó nuevas normas para reforzar los sistemas de supervisión financiera para otorgar mayores competencias a la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y reforzar la lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Con esto, la EBA recopilará la información procedente de las autoridades nacionales, realizará evaluaciones de riesgos y facilitará la cooperación con países de fuera del bloque comunitario. Además, como último recurso, si las autoridades nacionales competentes no actúan si se detectan vínculos con actividades de blanqueo o financiación del terrorismo, la EBA podrá adoptar decisiones dirigidas directamente a las entidades financieras involucradas.

Nº de empleados formados en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo	999
---	-----

**ACTUACIONES NORMATIVAS EN MATERIA SERVICIOS DE INVERSIÓN**

El objetivo de la normativa MiFID II es aumentar la calidad en la distribución de los diferentes servicios de inversión, ofrecer una mayor protección al inversor y obtener una ventaja competitiva derivada de su desarrollo.

En este sentido, Bankia ha seguido trabajando para consolidar el modelo de distribución de productos de inversión, con el objetivo de ofrecer la mayor protección a los clientes otorgándoles un servicio de calidad. Para ello se avanza a través de líneas de actuación prioritarias:

- Formación continua de los empleados. Bankia cuenta con un muy elevado porcentaje de empleados formados en MiFID que, para ciertos segmentos de mayor especialización, como Banca Privada y Banca de Empresas, llega casi al 100% de los profesionales. También, se hace un seguimiento activo de las certificaciones de los empleados y de las horas necesarias para obtener la recertificación, todo ello con el

ánimo de asegurar que los gestores especializados tengan un alto grado de conocimiento que permita ofrecer un servicio de calidad a los clientes.

Nº de empleados formados en MiFID	2.033
-----------------------------------	-------

- **Gobernanza de productos.** Durante el año 2019 se ha implicado en el proceso de lanzamiento de nuevos productos y el seguimiento de su comercialización al más alto nivel de la organización. Por otro lado, se han implantado controles automáticos en los distintos canales y servicios de inversión de la entidad, que aseguran la distribución de los productos y servicios únicamente a aquellos clientes que tienen un perfil adecuado a los mismos.
- **Mayor transparencia en la información.** Para reforzar la información correcta, veraz y transparente a los clientes, se han mejorado los procesos operativos que permiten comunicar de forma individualizada los costes concretos que incurriría un cliente al contratar un producto de inversión. Asimismo, se han mejorado los diferentes documentos precontractuales para hacerlos más sencillos y entendibles.
- **Gestión de carteras accesible.** Durante el año, destacó el refuerzo operativo y documental realizado al servicio de Bankia Gestión Experta, que pone al alcance de cualquier cliente un servicio que estaba destinado a altos patrimonios, con un alto grado de aceptación entre los clientes.

#### PREVENCIÓN DE ABUSO DE MERCADO

Con la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Abuso de Mercado en 2016 y su normativa de desarrollo, se introdujeron modificaciones en cuanto a las obligaciones y requisitos exigidos. Bankia se ha adaptado a esta normativa con el objetivo de reforzar la integridad del mercado y así cumplir con los mecanismos de implementación y supervisión a nivel europeo. En este sentido, se ajustaron las herramientas y la formación de los empleados con el fin de fomentar la cultura de cumplimiento en torno a la detección y la prevención de actividades sospechosas de abuso de mercado y adaptarse a las modificaciones del Código Penal español.

#### REGULACIÓN DE LOS CONTRATOS DE CRÉDITO INMOBILIARIO (LRCCI)

La regulación de los contratos de crédito inmobiliario desempeña un papel relevante en la estabilidad económica y es un instrumento de cohesión social. Garantizar un régimen jurídico seguro, ágil y eficaz, que proteja este tipo de operaciones, es una exigencia que proviene de las obligaciones impuestas por el Derecho de la Unión Europea y que supone un indudable beneficio para la economía. La seguridad jurídica que aporta esta nueva normativa para la protección de estas transacciones genera la confianza y otorga garantías adecuadas para impulsar el acceso al crédito, que es un elemento de impulso para el crecimiento de la economía.

La norma establece un régimen específico de protección de las personas consumidoras que tengan la condición de prestatarios, garantes o titulares de garantías en préstamos o créditos garantizados mediante hipoteca sobre bienes inmuebles de uso residencial, o cuya finalidad sea la adquisición de bienes inmuebles de uso residencial. El objetivo final es reforzar las garantías para los prestatarios en el proceso de contratación, y evitar en última instancia la ejecución de este tipo de préstamos en vía judicial con la consiguiente pérdida de la vivienda.

Aunque esta nueva regulación entró en vigor a mediados de 2019, desde principios de año la Dirección de Cumplimiento Normativo de Bankia ha colaborado en un proyecto transversal de implantación de esta normativa en toda la entidad, en coordinación con el resto de las agrupaciones afectadas. Las tareas realizadas han permitido que Bankia desarrolle e implante todas las acciones necesarias para mantener la oferta de financiación inmobiliaria y preservar los derechos de los clientes garantizando el cumplimiento de la norma.

#### AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO

La Dirección Corporativa de Auditoría Interna es la encargada de la supervisión y la evaluación de la eficacia de los sistemas de gobierno corporativo, del modelo de gestión del riesgo, del control interno y de los

diferentes sistemas de información de la entidad, así como de la verificación del cumplimiento de la normativa interna y externa.

Esta dirección depende funcionalmente del Comité de Auditoría y Cumplimiento y jerárquicamente del Consejero Delegado.

La Dirección Corporativa de Auditoría Interna informa trimestralmente al Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo y al Comité de Dirección a través del Informe de Seguimiento de Auditoría, sobre el desarrollo y los resultados del Plan Auditor Anual, así como sobre las recomendaciones propuestas y su grado de implantación.

Para desempeñar sus funciones actúa con independencia jerárquica y funcional del resto de direcciones de Bankia y su ámbito de actuación abarca la totalidad de las actividades que se desarrollan en la entidad. Su actividad comprende la auditoría de la red comercial, de mercados y riesgos estructurales, de servicios centrales, de procesos y de sistemas. Para ello, dispone de acceso ilimitado a la información necesaria para el ejercicio de sus funciones. Para la ejecución de su trabajo puede comunicarse y recabar información de cualquier directivo o empleado de la organización.

Las funciones que desarrolla Auditoría Interna se pueden resumir en siete procesos que permiten comprender el alcance la actividad que realiza: elaboración del Plan de Auditoría; ejecución de las auditorías de centros de negocio; ejecución de las auditorías de procesos, centros y sistemas; seguimiento de las recomendaciones; proceso de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de soporte a la función de auditoría; reporting y comunicación de auditoría interna; y colaboración y coordinación de auditorías externas.

La transformación digital de la entidad ha permitido que la dirección corporativa de Auditoría Interna optimice su operativa, desarrollando varias iniciativas para mejorar la obtención de la información a revisar, aumentar el volumen de las verificaciones y disponer de unos sistemas de información más eficientes.

Nº de auditorías realizadas de procesos, productos y centros	294
Nº de auditorías realizadas Red Plan Auditor	1.002
Nº de alertas de prevención del fraude	980

### **c. Compromiso fiscal**

El fomento de una fiscalidad responsable es fundamental para Bankia en el desarrollo de su actividad financiera. Para ello impulsa el desarrollo de herramientas para la prevención y la lucha contra el fraude y de programas de transparencia. Estas iniciativas se concretan en medidas específicas de gestión y control de riesgos fiscales.

La estrategia fiscal la define el Consejo de Administración de Bankia, si bien es la Comisión de Auditoría y Cumplimiento el órgano encargado de supervisar el sistema de gestión de riesgos de la entidad en esta materia. Además, la entidad cuenta con sistemas de control interno.

Así, el Consejo de Administración aprueba la presencia en territorios considerados paraísos fiscales, (aunque el banco no opera en los mismos para eludir sus obligaciones fiscales) y la creación de estructuras fiscales que, en ningún caso, se utilicen para facilitar la evasión fiscal ni para incumplir la normativa.

La actividad de Bankia se asienta en tres principios fiscales: transparencia, cumplimiento de obligaciones y exposición al riesgo.

De esta manera, el banco mantiene una política transparente sobre la gestión fiscal y el pago de sus impuestos y aplica la normativa fiscal vigente en España, ámbito en el que desarrolla la totalidad de su actividad, además de asumir directrices de instituciones internacionales como la de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

En cuanto al principio de exposición al riesgo, Bankia realiza un análisis de las operaciones con especial riesgo fiscal en función de, entre otros, su impacto en la reputación corporativa, en los accionistas y clientes, y en la relación con las autoridades fiscales.

En este sentido, Bankia forma parte del Foro de Grandes Empresas, que promueve una mayor relación cooperativa entre las compañías y la Agencia Española de la Administración Tributaria (AEAT) para, desde la confianza mutua, poner en común los problemas generales que puedan plantearse en la aplicación del sistema tributario. El banco también está adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la AEAT, que recoge recomendaciones asumidas por ambas partes de manera voluntaria.

Esta colaboración permite a Bankia operar con una mayor seguridad jurídica, moderar los costes de cumplimiento, reducir la conflictividad con la Agencia Tributaria y contribuye a la reputación del banco, con los consiguientes efectos positivos en sus resultados económicos.

En 2018, Bankia, como empresa adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias, elaboró su segundo Informe Anual de Transparencia Fiscal, con información del 2017, y que fue remitido a la AEAT en 2019. Durante este último año, se ha elaborado el citado Informe con la información correspondiente al ejercicio 2018 y será remitida en los primeros meses del 2020.

El documento contiene información sobre ciertos aspectos de la actividad económica de Bankia, su estructura de financiación, la explicación de las operaciones societarias más significativas, la estrategia fiscal de Bankia aprobada por los órganos de gobierno y el catálogo de operaciones que se someten al Consejo de Administración. El informe establece también el grado de congruencia de la política fiscal de la entidad con los principios del denominado paquete Erosión de la Base Imponible y Traslado de Beneficios (BEPS, por sus siglas en inglés) de la OCDE.

Beneficios obtenidos país por país

Tanto la estructura organizativa como las distintas líneas de negocio realizadas por Bankia son desarrolladas en territorio nacional. De ahí que el importe del beneficio del Grupo se obtenga en su totalidad en España.

	2019	2018
Resultado del Grupo Bankia (millones de euros)	542,3	703,5

Impuestos sobre beneficios pagados

En el ejercicio 2019, Bankia realizó pagos en concepto de impuesto sobre beneficios por importe de 248,84 millones de euros (incluyendo pagos fraccionados del 2019 y prestación patrimonial del 2018).

Por otro lado, el Grupo Bankia ha reportado una cifra total de impuestos pagados en el documento de Contribución Fiscal Total, publicada en el ejercicio 2019, por importe de 398.184.665,25 euros (incluyendo las devoluciones recibidas por el Impuesto sobre Sociedades).

	2019	2018
Pagos en concepto de impuesto sobre beneficios (millones de euros)	248,84	226,05

Las cifras reportadas de impuestos se corresponden con las obtenidas por el Grupo Bankia en el ejercicio 2018, toda vez que las cifras correspondientes al ejercicio 2019 estarán disponibles en los primeros meses del ejercicio 2020, una vez que haya finalizado el proceso de cierre contable de todas las entidades integrantes del Grupo. Como novedad, en 2020 año se incluirá el importe del impuesto sobre actos jurídicos documentados pagado por la entidad en el ejercicio 2019 y que ascendió a 38 millones de euros.

**d. Seguridad de la información y privacidad**

PROTECCIÓN DE DATOS

Para Bankia la información de sus clientes y su seguridad es un activo esencial, siendo la protección de dicha información una de sus principales prioridades ante los continuos avances tecnológicos.

Bankia busca garantizar la adecuada aplicación de los principios y derechos de los clientes en materia de protección de datos, sobre la base de su privacidad y todo ello dentro del proceso de digitalización responsable que desarrolla la entidad, enmarcado en su Plan Estratégico 2018-2020.

Nº de empleados formados en protección de datos	1.501
---	-------

La protección de datos tiene por objeto garantizar y proteger los derechos fundamentales de las personas físicas en lo que concierne a sus datos personales, especialmente su honor e intimidad personal y familiar. Las normas que regulan esta materia son el Reglamento (UE) 2016/679, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, más conocido como “RGPD” o “GDPR” y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Estas normas son de aplicación a los datos personales de cualquier persona física en el ámbito de la UE, exigiendo que el tratamiento de sus datos se haga de forma leal, lícita y transparente, respetando los derechos de los clientes y guardando secreto de la información a la que se acceda a consecuencia de nuestra actividad.

En este sentido se regula la figura del Delegado de Protección de Datos, como garante del cumplimiento de la normativa y al que cualquier interesado puede dirigir sus dudas en esta materia.

En 2019 el marco normativo interno de Bankia estaba definido por la Política de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobada por el Consejo de Administración. La política se basa en los principios de licitud, transparencia y minimización de datos, deber de secreto y garantías en el ejercicio de los derechos de los interesados sobre acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad de los datos y oposición.

El cumplimiento de la política es responsabilidad de los administradores, directivos y empleados de la entidad, en especial de aquellos que por su función, actividad o labor accedan, traten y/o almacenen datos de carácter personal de los que sea responsable Bankia.

La Política de Protección de Datos de Carácter Personal se complementa con otras, como la Política de Seguridad de la Información.

**SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD**

En el contexto anterior, la tecnología sigue desempeñando un papel importante en la configuración del panorama de riesgos globales según el informe presentado por el *World Economic Forum* en 2019.

El riesgo de ciberataque se encuentra entre los cinco riesgos más preocupantes, junto con los eventos climático-extremos, la mitigación y adaptación al cambio climático, los desastres naturales y el fraude o robo masivo de datos.

Durante los últimos años se ha producido un importante incremento de la regulación nacional e internacional respecto a la seguridad de la información y el comercio electrónico (PSD2, Directiva NIS, Swift, GDP...). Dentro de la adaptación a las nuevas normativas y basado en sus planes de desarrollo tecnológico, Bankia ha centrado su actividad en el diagnóstico de brechas relevantes y en la evolución de las capacidades de ciberseguridad conforme al marco internacional “*Cyber Strategy Framework*”.

Tras la finalización del Plan Estratégico de Seguridad 2016-2018 que, ha permitido a Bankia homologar sus niveles de seguridad con los de los principales bancos del mundo y mejorar notablemente la madurez en ciberseguridad de la compañía, el Comité de Ciberseguridad aprobó el Plan Estratégico de Ciberseguridad PEI 2019-2021.

El objetivo prioritario del nuevo plan se centra en mejorar la gestión de los riesgos y el aseguramiento de la efectividad de los controles implantados. Gracias a las nuevas tecnologías de *big data* y de inteligencia artificial (IA) se intensifica la implantación de modelos avanzados de detección de nuevos casos y patrones de actuación de los defraudadores.

La estrategia de Ciberseguridad consiste en poner al cliente en el foco de la actividad de detección del fraude en lugar de controlar de modo independiente los canales por los que interactúa. De este modo se ofrece un mayor servicio y detección precoz de las actividades fraudulentas.

El plan responde a la exigencia de la entidad de que la seguridad sea un pilar fundamental, no sólo para obtener la confianza de los clientes y contribuir activamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos marcados por la entidad, sino también para posicionar a Bankia como entidad de referencia en ciberseguridad y lucha contra el fraude. Por dicho motivo, los principales ejes de actuación del plan son:

- Posicionarse como entidad de referencia en ciberseguridad y en la lucha contra el fraude, contribuyendo a una rentabilidad sostenible del banco que favorezca la fidelización de los accionistas e inversores.
- Anticiparse a los requerimientos regulatorios para aumentar la eficiencia en el cumplimiento de las normativas garantizando la solvencia del banco.
- Utilizar la ciberseguridad y la innovación como palanca clave para lograr aumentar la confianza y satisfacción de los clientes.
- Generar un compromiso interno, de todos los profesionales de Bankia, con la ciberseguridad, convirtiéndoles en la primera línea de defensa del banco.
- Desarrollar acciones en torno a la ciberseguridad para todos, para lograr una participación y un mayor conocimiento de esta materia por parte de la sociedad.

El plan se concreta en un conjunto de 19 iniciativas de las que un número significativo son de naturaleza transformacional y entre las que destacan los cambios de los modelos de gestión del ciberriesgo, el gobierno de prevención del fraude y la protección de la información.

Entre los avances más significativos de 2019 destacan la transformación del modelo de gobierno de prevención del fraude, con la creación de la Unidad Global de Fraude para hacer frente a los nuevos retos en esta materia y asegurar el cumplimiento de la regulación emergente. Otro avance ha sido la transformación del modelo de gestión con la definición de un sistema integral de ciberriesgo que permite la cuantificación del riesgo originado por amenazas y que permitirá priorizar y tomar decisiones para implantar controles de seguridad. También destaca la implantación de un modelo de desarrollo seguro de *software* que refuerza construcción de aplicaciones con niveles de seguridad óptimos.

El modelo de gobierno de la seguridad se centra en la actuación de tres comités: el de Ciberseguridad, que es el órgano ejecutivo, y los Comités de Seguridad y de Gestión Global del Fraude, que tienen carácter informativo y consultivo. El máximo responsable de la función de ciberseguridad es convocado de manera regular para asistir a estos comités.

El Comité de Ciberseguridad se reúne con periodicidad mensual, está presidido por el consejero delegado de Bankia y lo integran los directivos de máximo nivel. Es el Comité encargado de informar al Comité de Dirección y al Consejo.

Nº de reuniones del Comité de Ciberseguridad	8
Inversión en prevención del riesgo en ciberseguridad (millones de euros)	5,78

Como entidad financiera, Bankia impulsa la creación de una cultura social de ciberseguridad, a través de distintos proyectos, como la campaña lanzada a los clientes sobre concienciación e información en materia de ciberseguridad. Además, junto con la Fundación Bankia y la colaboración de la asociación ISACA, centrada en temas de ciberseguridad, han creado un programa de Formación Profesional Dual en materia de seguridad, llamado "Cibertodos", también se ha impulsado la ciberseguridad a través del patrocinio de eventos como el "II Congreso de GRC (Gobierno, Riesgo y Cumplimiento)" y el "II Encuentro Nacional de Red Teams".

El principal reto de cara al futuro es mantener la capacidad de adaptación y respuesta en un contexto de amenazas cada vez más complejas y una industrialización mayor del cibercrimen, a través por ejemplo de la automatización adaptativa de controles de ciberseguridad en función del ciberriesgo, la optimización de los modelos de integración de seguridad física y lógica, y la optimización en el análisis interno y de terceras partes del cumplimiento de las normas de seguridad de la información.

### e. Gestión de Riesgos

La gestión del riesgo es un pilar estratégico de Bankia. El principal objetivo es preservar la solidez financiera y patrimonial de la entidad, impulsando la creación de valor y el desarrollo del negocio de acuerdo con los niveles de apetito y tolerancia al riesgo determinados por los órganos de gobierno.

Para ello, Bankia cuenta con un Marco de Control Interno estructurado de acuerdo con un modelo de tres líneas de defensa, en el que el Consejo de Administración es el órgano responsable de determinar las políticas de control y gestión de riesgos, así como de supervisar la eficacia del control interno.

Este marco se establece con el fin de garantizar:

- Una operativa eficaz y eficiente.
- Una gestión prudente del negocio de acuerdo con los objetivos establecidos por el Consejo de Administración.
- Una adecuada identificación, medición y gestión de los riesgos de acuerdo con los objetivos estratégicos y de negocio, acordes con un nivel de apetito definido por el Consejo de Administración.
- Unos procedimientos contables sólidos y una fiabilidad de la información financiera y no financiera.
- El cumplimiento de las leyes aplicables, así como de las políticas y procedimientos internos.

Con el fin de alcanzar estos objetivos, el Marco de Control Interno del Grupo se rige por los siguientes principios:

1. Función de Riesgos independiente y global, que asegura una adecuada información para la toma de decisiones a todos los niveles.
2. Objetividad en la toma de decisiones, incorporando todos los factores de riesgo relevantes, tanto cuantitativos como cualitativos.
3. Gestión activa de la totalidad de la vida del riesgo, desde el análisis previo a la aprobación hasta su extinción.
4. Procesos y procedimientos claros, revisados periódicamente en función de las nuevas necesidades, y con líneas de responsabilidad bien definidas.
5. Gestión integrada de todos los riesgos mediante su identificación y cuantificación, y gestión homogénea en base a una medida común, que es el capital económico.
6. Diferenciación del tratamiento del riesgo, circuitos y procedimientos, de acuerdo a sus características.
7. Generación, implantación y difusión de herramientas avanzadas de apoyo a la decisión que faciliten la gestión de riesgos mediante el uso eficaz de las nuevas tecnologías.
8. Descentralización de la toma de decisiones en función de las metodologías y herramientas disponibles.
9. Inclusión de la variable riesgo en las decisiones de negocio en todos los ámbitos, estratégico, táctico y operativo.
10. Alineación de los objetivos de la función de riesgos y de los individuos que la componen con los de la entidad, con el fin de maximizar la creación de valor.

Bankia cuenta con un Marco de Apetito y Tolerancia al Riesgo aprobado por el Consejo de Administración, en el que la declaración de Apetito al Riesgo constituye el elemento más importante en la gestión de riesgos de la entidad. Se define como la cantidad y el tipo de riesgo que Bankia quiere asumir en el transcurso de su actividad para la consecución de sus objetivos, respetando las restricciones regulatorias y los compromisos asumidos.

En este marco se incluyen un conjunto de indicadores que permiten tener una visión completa de los niveles deseados y máximos de riesgo en relación a cada uno de los riesgos considerados como relevantes para Bankia, así como los mecanismos de seguimiento y responsabilidades de los distintos comités y órganos de gobierno intervinientes.

El Consejo de Administración revisa anualmente dicho marco con el fin de actualizar tanto los niveles deseados y máximos como las métricas que mejor considere para su seguimiento.

El Marco de Apetito al Riesgo junto al Marco de Planificación de Capital, también aprobado por el Consejo de Administración, definen las líneas estratégicas de actuación de Bankia en materia de riesgos y capital en una situación normal de negocio. Ambos procesos condicionan la planificación de las actividades y los negocios de la Entidad.

Por otro lado, el Plan de Recuperación (Recovery Plan), que también aprueba el Consejo de Administración, establece las posibles medidas a adoptar ante una hipotética situación de crisis, que se activaría en el caso de que se rebasara el nivel fijado en el propio plan por alguno de los indicadores seleccionados, que coinciden en su definición con los que determinan los niveles de tolerancia en el marco de apetito al riesgo.

Uno de los aspectos más significativos que incorpora la normativa europea, que hace efectivos los acuerdos de capital conocidos como BIS III, es la importancia del gobierno interno como un elemento fundamental en la gestión del riesgo.

A este respecto, Bankia responde al espíritu de esta regulación, asumiendo por parte de los Órganos de Gobierno la responsabilidad de la supervisión y control de los riesgos:

- El Consejo de Administración es el órgano máximo de gobierno que determina y aprueba las estrategias y procedimientos generales de control interno, así como las políticas de asunción, gestión, control y reducción de los riesgos a los que Bankia está expuesto. Tiene constituidas diversas comisiones de ámbito interno con diferentes atribuciones referidas al control y seguimiento del riesgo. El Consejo de Administración es también responsable de la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna, el cumplimiento normativo y los sistemas de gestión de riesgos, función que desarrolla a través del Comité de Auditoría y Cumplimiento.
- El Comité de Auditoría y Control tiene entre sus responsabilidades la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna, el cumplimiento normativo y los sistemas de gestión de riesgos, pudiendo presentar recomendaciones o propuestas al respecto al Consejo de Administración y llevar a cabo en su caso la correspondiente verificación de su seguimiento.
- La Comisión Consultiva de Riesgos asesora al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y sus estrategias en este ámbito, y también propone al Consejo de Administración la política de control y gestión de riesgos de Bankia, a través del informe de autoevaluación del capital.
- La Comisión Delegada de Riesgos es el órgano encargado de aprobar los riesgos en su ámbito de delegación y tutelar y administrar el ejercicio de las delegaciones en los órganos inferiores, todo ello sin perjuicio de las facultades de supervisión que legalmente corresponden al Comité de Auditoría y Cumplimiento.

La entidad cuenta con un modelo organizativo coherente con la función de riesgos:

- a) Estatus del CRO. El Consejo de Administración aprobó en abril del 2015 el estatus del CRO (*Chief Risk Officer*) de la entidad, estableciendo las condiciones necesarias para el desempeño de la función; sus principales responsabilidades y las reglas y facultades para su nombramiento y destitución.
- b) Dicho estatus refuerza la independencia del director corporativo de Riesgos, que ha de mantener una relación funcional constante con la Comisión Consultiva de Riesgos y su presidente. Cuenta, además, con acceso directo bidireccional con carácter regular a la alta dirección y órganos de gobierno.

Un aspecto esencial en la función es el control interno del riesgo, que se organiza bajo un sistema de tres líneas de defensa.

La primera línea de defensa la componen las direcciones gestoras del riesgo, titulares de los procesos de riesgos y responsables de la ejecución de los controles establecidos en esta línea de defensa.

La segunda línea de defensa está constituida por las direcciones que supervisan los riesgos y definen los controles que los mitigan, quedando constituida por la Dirección Corporativa de Riesgos y por la Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo.

La tercera línea de defensa la conforma la Dirección Corporativa de Auditoría Interna. La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva, de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de Bankia.

## RIESGO DE CRÉDITO

Las políticas de riesgo de crédito son aprobadas anualmente por el Consejo de Administración.

Estas políticas tienen como objetivos fundamentales:

- Concesión responsable del riesgo. Se ofrecen al cliente las facilidades de financiación que mejor se adapten a sus necesidades, en condiciones e importes ajustados a su capacidad de pago, aportando el apoyo necesario que permita a un cliente deudor de buena fe superar sus posibles dificultades financieras.
- Alineación con el Marco de Apetito al Riesgo. Las políticas deben contemplarse como un conjunto de líneas de actuación y criterios de gestión, orientados a garantizar el cumplimiento de la declaración de Apetito al Riesgo.
- Establecer criterios que alimenten las buenas prácticas bancarias. Para ello se definen políticas específicas en sectores o acreditados que pueden ser sensibles por sus implicaciones sociales, tales como inversiones o financiación en empresas de armamento controvertido, violación de los derechos humanos o cualquier actividad que pueda comprometer la ética de la entidad.
- Entorno de transparencia. Se genera un entorno de transparencia integrando los diferentes sistemas desarrollados para la prevención de delitos y corrección del fraude para combatir y actuar, en todo momento, al amparo de la legislación vigente.
- Estabilidad en los criterios generales. Si bien las condiciones específicas son susceptibles de cambio, las directrices generales tienen vocación de permanencia.
- Adaptación. Los criterios generales deben ser complementados con un desarrollo de criterios específicos por segmentos y tipos de producto que permitan establecer un marco de actuación bien definido y sin ambigüedades.
- Adecuación del precio al riesgo. Considerando al cliente en su conjunto, así como las operaciones de forma individual de acuerdo a las políticas de precio en vigor, garantizando el cumplimiento de los objetivos de negocio y la cobertura del coste del riesgo.
- Calidad de datos. Una adecuada valoración del riesgo requiere que la información empleada sea suficiente y de calidad, siendo por ello necesario garantizar la coherencia e integridad de esta.
- Relación bidireccional con los sistemas de calificación internos. Por un lado, las políticas establecen líneas de actuación encaminadas a que los sistemas de calificación internos se ejecuten sobre una información veraz y suficientemente completa que garantice su correcto funcionamiento. A su vez, las decisiones en materia de riesgo de crédito están condicionadas por la calificación de los acreditados y/o las operaciones.
- Seguimiento continuo de las exposiciones. La actividad de seguimiento se sustenta en la asignación de responsabilidades de gestión específicas sobre los clientes/operaciones, las cuales están soportadas con políticas, procedimientos, herramientas y sistemas que permitan su adecuada identificación y valoración a lo largo de su ciclo de vida.
- Potenciación de la actividad recuperatoria. Soportada en políticas, procedimientos, herramientas y sistemas, que aseguren una actuación ágil y anticipada por parte de los intervinientes, y que se concreten en acciones y toma de decisiones orientadas a minimizar la pérdida de las exposiciones para la entidad.

Las bases fundamentales sobre las que se desarrolla la implantación y gestión del riesgo de crédito son:

- Implicación de la alta dirección en la toma de decisiones.
- Visión integral del ciclo de gestión del riesgo de crédito para:
  - Planificar sobre las principales magnitudes de Riesgo de Crédito con la finalidad de guiar las actuaciones en el negocio y en la toma y asunción de riesgos.

- Especializar cada una de las fases de la gestión de riesgos con políticas, procedimientos y recursos acordes a cada una de ellas: admisión, seguimiento y recuperaciones.
- Política de admisión con criterios que permita identificar aspectos como: requerimientos mínimos exigidos a las operaciones y clientes, perfil objetivo deseado por la Entidad para cada tipo de riesgo relevante y en coherencia con el Marco de Apetito al Riesgo, elementos o variables que se tienen en cuenta en el análisis y toma de decisiones.
- Sistema de seguimiento de clientes preventivo que implique a todas las unidades de negocio y se encuentre integrado en la gestión diaria, y que facilite la actividad recuperatoria de la entidad en caso de producirse deterioro en las exposiciones.
- Modelo de recuperaciones flexible y adaptable a los cambios en el entorno regulatorio.
- Herramientas de apoyo a la decisión y medición de riesgos, sustentadas en la calidad crediticia de las exposiciones (*scoring, rating*), con la finalidad de objetivar y mantener una política de gestión de riesgos acorde a la estrategia deseada por el Grupo en cada momento.
- Clara separación de roles y responsabilidades. Bankia entiende la función de control de riesgos como una función que está extendida por toda la organización y que se basa en un sistema de tres líneas de defensa

Las políticas introducen unos criterios generales para la concesión de crédito. Las más importantes son:

- Concesión responsable: Es necesaria la comprensión de las necesidades de financiación del cliente, para lo que se tiene en cuenta la información y documentación facilitada por el cliente o que se pueda obtener de fuentes externas y que ha de ser suficiente para tal fin. Debe garantizarse que:
  - Se ofrecen las facilidades de financiación que mejor se adaptan a las necesidades del cliente.
  - Las concesiones e importes se ajustan a la capacidad de pago del deudor, sin comprometer la continuidad de negocio o la economía familiar.
  - No se concederá nuevo riesgo, cuya finalidad sea la refinanciación o reestructuración de deudas de otras entidades. Las subrogaciones, renovaciones o renegociaciones cuyo origen no se encuentra en la existencia de dificultades financieras por parte de los clientes no se consideran dentro de esta categoría.
  - En operaciones garantizadas, la valoración de las garantías inmobiliarias debe realizarse de forma adecuada e independiente.
- Al cliente, especialmente al cliente particular, se le facilitará información que le permita conocer y comprender los riesgos inherentes a la financiación, relativa al coste comparativo con otros productos y la información precontractual y el asesoramiento adecuados.
- Criterios asociados a riesgo medioambiental y social: se considerará el impacto ambiental de la actividad empresarial. Se exigirá a las empresas el cumplimiento de la normativa vigente en materia medioambiental y en particular la aplicación de la Ley de Responsabilidad Ambiental y el cumplimiento de las garantías financieras detalladas en la misma.
- No se financiarán nuevas operaciones ni proyectos vinculados a empresas en las que se haya demostrado la violación de los derechos humanos y de lo que la entidad tenga conocimiento.

El objetivo de Bankia es tener una cartera lo más diversificada posible tanto individualmente en los acreditados como en sectores, que se tendrá en cuenta en la concesión de operaciones de riesgo de crédito aplicando una política de diversificación tanto a nivel individual como sectorial.

En Bankia se entiende como seguimiento del riesgo el conjunto de funciones, normas, procedimientos y herramientas que permiten desarrollar de forma eficaz el ciclo de actividades de prevención, anticipación y gestión ante un potencial deterioro de los riesgos.

Las unidades y centros de seguimiento de riesgos tienen como misión fundamental la gestión de los clientes a través de la vigilancia de los riesgos asumidos para tomar medidas que minimicen el riesgo cuando la solvencia o capacidad de pago de los acreditados disminuya y ponga en peligro el reembolso de los créditos.

En la política se establecen los tipos de actuaciones necesarias como respuesta a cada tipo de gestión anticipada realizada.

Un aspecto relevante dentro de las políticas es el que hace referencia a los procesos de refinanciación y reestructuración, cuyo objetivo es adaptar la financiación a la capacidad actual del cliente para hacer frente a sus compromisos de pago, dotándolo de la suficiente estabilidad financiera que permita la continuidad y funcionamiento del acreditado o su grupo, siempre que esto resulte viable.

La gestión del riesgo de crédito se desarrolla dentro de los límites y directrices que se establecen en las políticas de riesgo de crédito que se soporta en un conjunto de herramientas.

#### Clasificación de los riesgos

Las herramientas de *rating* y *scoring* se utilizan para clasificar a los acreditados y/o las operaciones según su nivel de riesgo. Prácticamente todos los segmentos de cartera están sujetos a un proceso de clasificación que, en su mayor parte, se fundamenta en modelos estadísticos. Esta calificación no sólo ayuda a la decisión de riesgos, sino que permite introducir, a través de los límites que se establecen en las políticas, el apetito y la tolerancia al riesgo decidido por los órganos de gobierno.

La clasificación de los riesgos incluye también el denominado sistema de niveles de seguimiento. El objetivo de este sistema es desarrollar una gestión anticipada del deterioro de la calidad de los riesgos ligados a actividades empresariales a través de su clasificación en cuatro categorías:

- Nivel I, o riesgo alto: riesgos a extinguir de forma ordenada
- Nivel II, o riesgo medio-alto: reducción del riesgo
- Nivel III, o riesgo medio-bajo: mantenimiento del riesgo
- Resto de exposiciones consideradas normales.

La determinación del nivel está relacionada con el *rating*, pero también inciden otros factores como la actividad, la clasificación contable, la existencia de impagos, la situación del grupo al que pertenece el acreditado, etc. El nivel asignado condiciona las facultades en materia de riesgo de crédito.

#### Cuantificación del riesgo

La cuantificación del riesgo de crédito se realiza a partir de dos medidas: la pérdida esperada de las carteras, que refleja el valor medio de las pérdidas y está asociada a la determinación de las necesidades de provisiones, y la pérdida inesperada, que es la posibilidad de que la pérdida real de un periodo de tiempo exceda sustancialmente a la esperada, afectando al nivel de capital que se considera necesario para cumplir los objetivos, el capital económico.

Los parámetros para la medición del riesgo de crédito, derivados de los modelos internos, son la exposición en caso de incumplimiento, la probabilidad de incumplimiento de acuerdo con el nivel de calificación, y la pérdida en caso de incumplimiento o severidad.

La pérdida esperada obtenida como producto de las anteriores, representa el importe medio que se espera perder en el futuro sobre la cartera a una fecha determinada. Es la medida fundamental para medir los riesgos latentes de una cartera crediticia al tener en cuenta todas las características de las operaciones y no únicamente el perfil de riesgo del acreditado. La pérdida esperada admite una evaluación condicionada a un escenario económico determinado, que puede ser el actual o uno hipotético, o bien puede hacer referencia a un periodo largo de tiempo en el que se haya podido observar un ciclo económico completo. Según el uso concreto que se realice, será más apropiado utilizar una acepción u otra de pérdida esperada.

El modelo de capital económico permite determinar pérdidas extremas que podrían realizarse con una determinada probabilidad. Así, la diferencia entre las pérdidas esperadas y las que podrían llegarse a registrar es lo que se denominan pérdidas inesperadas. La entidad debe disponer de capital suficiente para cubrir estas pérdidas potenciales de forma que cuanto mayor es la cobertura, más alta es su solvencia. Este modelo simula los eventos de incumplimiento, por lo que permite cuantificar el riesgo de concentración.

#### Proyección del riesgo

Los modelos de tensión (*stress test*) son otro elemento clave de la gestión del riesgo de crédito, ya que permiten evaluar los perfiles de riesgo de las carteras y la suficiencia de recursos propios bajo escenarios

adversos. El objetivo de estos ejercicios es valorar el componente sistémico del riesgo, contemplando también vulnerabilidades específicas de las carteras. Se analiza el impacto de escenarios macroeconómicos estresados sobre los parámetros de riesgo y las matrices de migración, pudiendo determinar no solo la pérdida esperada bajo condiciones adversas y su impacto en resultados.

#### Rentabilidad ajustada al riesgo

La rentabilidad de una operación debe ser ajustada por el coste de los distintos riesgos que conlleva, no sólo el de crédito. Además, tiene que compararse con el volumen de recursos propios que es necesario asignar para la cobertura de pérdidas inesperadas (capital económico) o por cumplimiento de los requerimientos regulatorios de capital (capital regulatorio).

El RAR (rentabilidad ajustada a riesgo) es una herramienta fundamental para la gestión de los riesgos. En el ámbito mayorista las facultades en materia de precios dependen tanto del RAR de las nuevas operaciones planteadas como del RAR de relación, teniendo en cuenta todas las operaciones vivas con un cliente. En el ámbito minorista el RAR está presente en la determinación de los criterios de admisibilidad (punto de corte) de acuerdo con las tarifas vigentes en cada momento. El Consejo, a través de la Comisión Consultiva de Riesgos, es informado recurrentemente sobre la rentabilidad ajustada al riesgo de todas las carteras de crédito, distinguiendo entre la cartera total y la nueva producción.

#### Dinamización del negocio

Una de las funciones de la gestión de los riesgos es la creación de valor y el desarrollo del negocio de acuerdo con el apetito al riesgo establecido por los órganos de gobierno. En este sentido, la Dirección Corporativa de Riesgos es corresponsable de la dinamización del negocio de activo, proporcionando herramientas y criterios que permitan identificar clientes potenciales, simplifiquen los procesos de decisión y asignen líneas de riesgo, pero siempre dentro de los niveles de tolerancia definidos. Para ello se cuenta con herramientas y procesos de preconcesión y asignación de límites, tanto en el ámbito minorista como en empresas.

#### Gestión recuperatoria

La gestión recuperatoria se define como un proceso completo que arranca antes incluso de que se produzca el impago y que cubre todas las fases del ciclo recuperatorio hasta su resolución, amistosa o no amistosa.

En el ámbito minorista se aplican modelos de alerta temprana cuyo objetivo es identificar problemas potenciales y aportar soluciones, que pueden pasar por la adecuación de las condiciones de financiación. De hecho, un buen número de las adecuaciones hipotecarias realizadas a lo largo del ejercicio han sido consecuencia de propuestas realizadas por la entidad de manera proactiva.

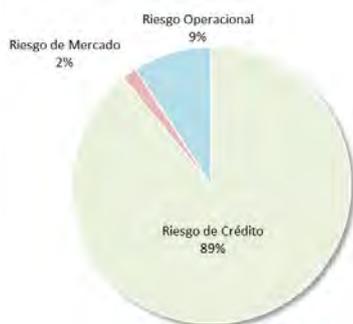
En el ámbito empresarial, el propio sistema de niveles, descrito anteriormente, persigue el mismo fin: la gestión anticipada de la morosidad. En consecuencia, toda la cartera es monitorizada de manera que la morosidad sea siempre el fracaso de una negociación previa.

#### Gestión del riesgo de concentración

Para el análisis y seguimiento de la concentración de riesgos se utilizan un conjunto de diferentes herramientas. En primer lugar, como parte del cálculo del capital económico, se identifica el componente de capital económico específico como diferencia entre el capital económico sistémico, asumiendo la máxima diversificación, y el capital económico total, que incluye el efecto de la concentración. Este componente ofrece una medida directa de este riesgo. Adicionalmente, se sigue una metodología similar a la que aplican las agencias de calificación, prestando atención al peso que representan los principales riesgos sobre el volumen de capital y la capacidad de generación de margen.

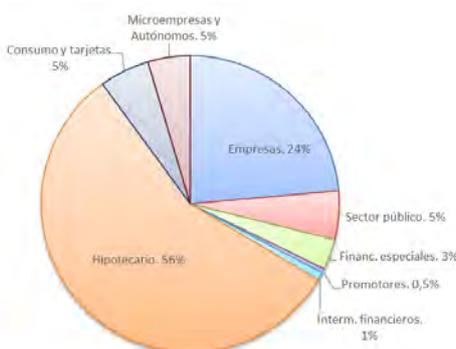
#### Perfil del riesgo de crédito

Atendiendo a la distribución de Activos Ponderados por Riesgo (APRs), el perfil de riesgos de Bankia presenta un predominio del riesgo de crédito, con la siguiente distribución:



Las principales características del perfil del riesgo de crédito y su evolución durante 2019 son:

- El 56% del total de la inversión crediticia corresponde a la cartera hipotecaria. La segunda mayor cartera corresponde a empresas, con un peso del 24%.
- El crédito a la clientela mantiene una estructura similar a 2018, con una distribución 34%-66% entre el segmento mayorista y minorista.
- La cartera relacionada con la promoción inmobiliaria se mantiene en el 0,5% de la inversión crediticia.



- El Grupo Bankia ha cerrado el ejercicio 2019 con un elevado descenso de los activos dudosos del 23% (1.950 MM€) lo que ha permitido reducir la ratio de morosidad hasta el 5,0%.
- La distribución de la inversión dudosa por componentes: el 63% se corresponde con inversión dudosa objetiva mientras que el 37% restante se clasifica como tal por criterios subjetivos o está en periodo de cura. Esto significa que sobre esta cartera no existe una deuda vencida que implique una situación de morosidad objetiva.



- En cuanto a la cuantificación del riesgo de crédito a cierre del ejercicio 2019 utilizando las medidas de exposición en caso de incumplimiento (EAD), pérdida esperada y capital regulatorio tendría la siguiente distribución por carteras.

Nombre segmento <i>(en millones de euros)</i>	dic-19	
	Capital	Pérdida
	Regulatorio	Esperada
Organismos	39,2	88,8
Bancos e intermediarios	186,3	7,9
Empresas	1.774,1	1.477,3
Promotores	96,7	177,8
Minorista:	2.322,4	1.797,7
<i>Hipotecario</i>	1.734,8	1.195,9
<i>Consumo</i>	268,0	193,9
<i>Tarjetas</i>	104,8	63,7
<i>Microemp. y autónomos</i>	214,9	344,2
Renta Variable	67,9	2,0
<b>TOTAL</b>	<b>4.486,5</b>	<b>3.551,4</b>

## RIESGO DE MERCADO

Es el derivado de la variación adversa de la valoración de los activos financieros pertenecientes a la cartera denominada de negociación de la entidad. En concreto debido a la variación en los factores de mercado subyacentes, la liquidez de los activos o la efectividad de los modelos utilizados en su valoración.

Se dispone de un marco general para una gestión integrada, prudente y consistente del riesgo de mercado, con el objetivo de mantener el nivel de solvencia y evitar que los resultados puedan verse fuertemente afectados como consecuencia de la complejidad y magnitud de los riesgos asumidos.

Para la medición del riesgo de mercado se utilizan principalmente dos métricas:

- VaR: Significa la pérdida máxima que se puede sufrir en un intervalo de tiempo con un determinado nivel de confianza. El SVaR es el VaR calculado en una situación extrema de mercado.
- Sensibilidad: Cuantifica la variación que se origina en el valor económico de una cartera ante movimientos fijos y determinados de los factores de mercado subyacentes que inciden en dicho valor (tipo de interés, tipo de cambio, renta variable, *spread*, márgenes de crédito, precio de materias primas y volatilidad de cada uno de ellos).

Periódicamente se realizan análisis de escenarios críticos (*stress-testing*) con el fin de cuantificar el impacto económico que tendrían movimientos extremos de los factores de mercado sobre la cartera.

Durante 2019 se han desarrollado las siguientes actividades:

- Desarrollo de un motor de cálculo alternativo para la componente de riesgo incremental del modelo interno de capital para riesgo de mercado.
- Integración en la herramienta de riesgos y validación de la componente basada en sensibilidad de curvatura y riesgo de impago, del método estándar revisado, para el cómputo de requisitos de fondos propios por riesgo mercado.
- Adaptación del método estándar revisado para el cómputo de requisitos de fondos propios por riesgo de mercado.
- Integración en los procesos de información de los ajustes por valoración adicionales (AVAs).
- Integración en la herramienta de riesgos de las pruebas de eficacia para coberturas contables.
- Desarrollo e implementación de nuevos productos.
- Mejoras en la calidad de datos estáticos en la herramienta de riesgos.
- Sustitución de índices de referencia en la herramienta de riesgos.
- Dar respuestas a las peticiones y a la participación de la Entidad en los diferentes ejercicios provenientes tanto de la Autoridad Bancaria Europea (EBA), como del Banco Central Europeo.

## RIESGO DE CONTRAPARTIDA EN MERCADOS FINANCIEROS

El riesgo de contrapartida es el derivado de la probabilidad de incumplimiento de las obligaciones contractuales de una contrapartida que origine una pérdida para el banco en su actuación en los mercados financieros.

La política de control y gestión de riesgos se impulsa desde distintos órganos de decisión del banco y es el Consejo de Administración el responsable de la aprobación del Manual de Políticas de Riesgo de Crédito en Actividades de Mercado. Cualquier actividad en los mercados financieros se ve afectada por este manual, que incorpora las políticas para las entidades financieras y no financieras, así como para Tesoros, definiendo límites globales que funcionan como marcos de actuación.

Este manual recoge, principalmente, los siguientes aspectos:

- Definición del riesgo de contrapartida y tipología de productos autorizados, tanto de operaciones de crédito como de operaciones de renta fija.
- Definición de titulares autorizados y criterios de asignación de límites tanto para entidades financieras como no financieras.
- Métricas empleadas para el cálculo de riesgo de contrapartida.
- Medidas para la mitigación del riesgo de contrapartida. Principalmente, el banco utiliza las siguientes herramientas de mitigación:
  - Cláusulas de liquidación anticipada de los productos derivados (*break clause*).
  - Compensación de posiciones deudoras y acreedoras con la misma contrapartida (*netting*).
  - Aporte de garantías (*collateral*) por el valor neto de mercado de las posiciones.
  - Sustitución de los múltiples derivados existentes entre dos contrapartidas por un número más reducido, con un menor importe de notional, lo que conlleva una menor exposición crediticia (*compression*).

Durante el año se han desarrollado modelos y sistemas relacionados con la nueva regulación EMIR – Margen inicial sobre la integración de las herramientas para el cálculo de márgenes, la creación de nuevas contrapartidas, firma de contratos y límites debido al Brexit, la automatización de informes y proyecto de préstamo de valores.

## RIESGO DE INTERÉS ESTRUCTURAL

Se define como la probabilidad de que se generen pérdidas derivadas de una evolución adversa en los tipos de interés de mercado. Los cambios en los tipos de interés afectan tanto al margen de intereses como al valor patrimonial. La intensidad del impacto depende, en gran medida, de la diferente estructura de vencimientos y reprecaciones de los activos, pasivos y operaciones fuera de balance. La gestión del riesgo de interés estructural, al igual que el resto de los riesgos, se basa en un esquema claro de separación de roles y responsabilidades.

El seguimiento y la gestión del riesgo de tipos de interés se realiza de acuerdo con los criterios aprobados por los órganos de gobierno. Las medidas de riesgo correspondientes a escenarios regulatorios se encuentran incorporados en el Marco de Apetito al Riesgo de la entidad. Los límites se adaptan a los niveles de tolerancia y apetito definido por el Consejo de Administración. Para su seguimiento y monitorización se reporta mensualmente información al Comité de Activos y Pasivos sobre la situación del riesgo estructural de balance tanto en términos de valor económico (sensibilidades a distintos escenarios y VaR) como de margen de Intereses (proyecciones de margen financiero ante distintos escenarios de tipos de interés para horizontes a 1 y 3 años). Al menos trimestralmente el Consejo de Administración es informado a través de la Comisión Consultiva de Riesgos sobre la situación y seguimiento de los límites, siendo informado de forma inmediata si se superan los de límites de alto nivel.

La entidad realiza diferentes escenarios de sensibilidad en línea con la normativa, tanto al denominado movimiento estándar (actualmente  $\pm 200$  puntos básicos) como a desplazamientos de curvas no paralelos y aquellos que afectan a la pendiente de la curva en línea con las directrices EBA.

Durante 2019 la entidad se ha enfocado en implementar las métricas asociadas a las nuevas directrices EBA en relación al riesgo de tipo de interés. Los aspectos fundamentales que se han abordado son:

- Se han seguido incorporando mejoras en la arquitectura del modelo y mayor eficiencia en los procesos asociados al motor de cálculo.
- Desarrollo de modelo de riesgo de base en la información y calidad de datos.
- Adaptación al enfoque de la Federación Bancaria Europea del riesgo de diferencial de rendimiento en la cartera de inversión (CSRBB).
- Desarrollo del modelo de riesgo de base.

## RIESGO DE LIQUIDEZ Y FINANCIACIÓN

Bankia tiene como objetivo mantener una estructura de financiación a largo plazo que sea acorde a la liquidez de sus activos, y cuyos perfiles de vencimientos sean compatibles con la generación de flujo de caja estable y recurrente, que le permita gestionar el balance sin tensiones de liquidez en el corto plazo.

Para ello, se mantiene identificada, controlada y monitorizada diariamente la posición de liquidez. De acuerdo al modelo de negocio minorista en el que descansa la actividad de Bankia, la principal fuente de financiación son los depósitos de la clientela. Para cubrir los requerimientos de liquidez adicionales se acude a los mercados de capitales domésticos e internacionales, siendo relevante la actividad de financiación en los mercados de repos.

De forma complementaria, como medida de prudencia y al objeto de hacer frente a posibles tensiones o situaciones de crisis, Bankia mantiene una serie de activos en garantía en el Banco Central Europeo (BCE) que permiten obtener liquidez de forma inmediata. La monitorización constante de los activos posibilita, en momentos de tensión en los mercados, tener identificados los activos utilizables inmediatamente como reserva de liquidez, diferenciando aquellos que son aceptados bien por el BCE, bien por las Cámaras de Compensación u otras contrapartidas financieras (compañías de seguro, fondos de inversión, etc.).

Respecto a la estructura de roles y responsabilidades referidas a este riesgo, el Comité de Activos y Pasivos (COAP) es el órgano que tiene encomendado el seguimiento y la gestión del riesgo de liquidez de acuerdo con las propuestas elaboradas fundamentalmente desde la Dirección General Adjunta Financiera, y adecuándose, al Marco de Apetito al Riesgo de Liquidez y Financiación aprobado por el Consejo de Administración. El COAP propone las normas de actuación en la captación de financiación por instrumentos y plazos con el objetivo de garantizar en cada momento la disponibilidad a precios razonables de fondos que permitan atender puntualmente los compromisos adquiridos y financiar el crecimiento de la actividad inversora.

La Dirección de Control de Riesgos Financieros actúa como una unidad independiente y entre sus funciones se encuentran el seguimiento y análisis del riesgo de liquidez, así como la promoción de la integración en la gestión mediante el desarrollo de métricas y metodologías que permiten controlar que el riesgo se encuadra dentro de los límites de tolerancia sobre el apetito al riesgo definido. Dentro de estas métricas se establecen objetivos específicos para la gestión del riesgo de liquidez en condiciones normales de negocio y bajo condiciones de estrés, que como objetivo primario buscan conseguir unos niveles adecuados de autofinanciación de la actividad crediticia del balance. En segundo término, se promueve una adecuada diversificación de la estructura de financiación mayorista limitando la apelación a los mercados de capital en el corto plazo, así como una adecuada diversificación tanto por fuentes de financiación, como por plazos de vencimiento y de concentración del buffer de activos líquidos.

Como complemento, al seguimiento del riesgo de liquidez en condiciones normales de negocio, se ha diseñado un marco de actuación que permite prevenir y gestionar eventos de tensión de liquidez. La piedra angular de éste es el Plan de Contingencia de Liquidez (PCL) que define tanto los comités responsables del seguimiento y activación del PCL, así como un protocolo en el que se determinan responsabilidades, flujos de comunicación internos y externos, así como planes de actuación potenciales que permitan, en su caso, reconducir el perfil de riesgo dentro de los límites de tolerancia de la Entidad. El Plan de Contingencia de Liquidez se acompaña con el establecimiento de métricas en forma de alertas específicas de seguimiento del PCL, así como por el desarrollo de métricas complementarias a los indicadores de riesgo de liquidez y financiación regulatorios.

En 2019 la entidad ha continuado reforzando el marco de gestión del riesgo de liquidez y financiación. A tal fin, a través del proceso de evaluación de la adecuación de la liquidez interna (ILAAP) se evaluaron un

conjunto de aspectos cualitativos para verificar en qué medida el marco de gestión, construido alrededor del riesgo de liquidez y financiación, cumplía con los principios y directrices solicitados a nivel regulatorio y supervisor, siempre de acuerdo al tamaño y complejidad del banco. Fruto de este ejercicio se identificaron debilidades y puntos de mejora que han permitido un año más seguir incrementando la calidad del marco de gestión de este riesgo. En relación a estas debilidades se han realizado las siguientes actuaciones:

- Se ha mejorado en el marco de gestión del ILAAP un conjunto de recomendaciones encaminadas a mejorar el gobierno del proceso, así como una mayor adaptación al enfoque del Banco Central Europeo (BCE).
- Se ha incluido la ratio de activos gravados (% AE) en el Marco de Apetito al Riesgo.
- Se han realizado los desarrollos necesarios para atender los requisitos de registro e información armonizada requeridos para que las emisiones de cedulas territoriales sean admisibles por el BCE, incrementando la capacidad de emisión de la entidad.
- Se están realizando desarrollos tecnológicos para atender los requisitos de registro, información y calidad del dato, exigidos por los distintos agentes (Banco de España, ESMA, *European Data Warehouse* y agencias de *rating*). Estos requerimientos son necesarios para que las emisiones titulizadas sean admisibles por el BCE.
- Mejoras en la automatización de *reporting* regulatorio.
- Mejoras en los procesos de evaluación de métricas de liquidez bajo eventos de estrés con la incorporación del enfoque LIST-2019.

#### RIESGO OPERACIONAL

El riesgo operacional es el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo en los procesos, el personal, los sistemas internos, o bien de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo de carácter reputacional.

Para gestionar este tipo de riesgos, Bankia promueve una cultura de gestión del riesgo operacional, especialmente orientada a la concienciación, la asunción de responsabilidad y compromiso y la calidad de servicio. Además, pretende asegurar la identificación y medición del riesgo operacional, aplicar sistemas de mejora continua en los procesos, la estructura de controles y los planes de mitigación e impulsar mecanismos de transferencia del riesgo que limiten la exposición, además de validar la existencia de planes de contingencia y continuidad de negocio.

En 2019 se ha realizado el correspondiente ejercicio de autoevaluación de riesgos, revisando el grado de exposición de la entidad y el grado de aplicabilidad de los controles en los riesgos más relevantes. Adicionalmente se ha consolidado el plan con nuevos roles y responsabilidades de la unidad de riesgo operacional en línea con el modelo de las tres líneas de defensa implantado. En este sentido, en el último cuatrimestre del año las funciones de riesgo operacional y de control interno de riesgos se han unificado bajo una única Dirección de Control de Riesgos No Financieros, tratando de aprovechar sinergias, metodologías y herramientas comunes que permitan consolidar el marco de control de la entidad y ampliar el papel como segunda línea de defensa en los ámbitos tecnológicos y de ciberseguridad. Igualmente, durante este ejercicio se ha consolidado la información reportada en el Marco de Apetito al Riesgo del indicador de control de riesgo TI, complementando el que ya se venía reportando sobre el ámbito del ciberriesgo.

En el ámbito de *reporting* regulatorio se ha completado la automatización de los estados correspondientes a este tipo de riesgo, generándose la información pertinente en el ámbito de CDO (*Chief Data Officer*). En relación a la gestión de las externalizaciones en la entidad, se ha aprobado la actualización de la Política de externalización de servicios y funciones, adecuándola a la Guía de la EBA/GL/2019/02 “Directrices sobre externalización”, que con junto el Modelo General de *Outsourcing* y su Manual de Funciones complementan los roles y responsabilidades en la gestión y control de la contratación de servicios.

## RIESGO REPUTACIONAL

En 2019, Bankia siguió dedicando importantes esfuerzos a gestionar el riesgo reputacional, en línea con las exigencias de las autoridades de regulación y supervisión. Una de las claves de su actuación fue la integración de esta tipología en el modelo de riesgos de la entidad, utilizando una metodología de cuantificación del mismo, a través de un indicador de seguimiento dentro del Marco de Apetito al Riesgo.

Durante el último ejercicio, además, siguió ampliándose el número de direcciones involucradas, de forma que se cubre prácticamente la totalidad de la estructura de la entidad, posibilitando la obtención de una visión más global y precisa que facilite la toma de decisiones.

Con estas actuaciones se completa un proyecto que ya en 2017 permitió diseñar un indicador sintético para monitorizar la evolución de la reputación, a través del cual se determinan los principales eventos de riesgos (propios o del sector) y se analiza la calidad del entorno de control disponible en Bankia para prevenirlos o mitigarlos. Gracias a este indicador, el Consejo de Administración conoce los niveles de reputación de Bankia y el mapa de riesgos asociado, lo que le permite identificar los problemas reales o potenciales y fijar los principios básicos y las políticas de actuación en este ámbito.

## RIESGOS EMERGENTES

En el proceso de revisión y evaluación supervisora (SREP) se reconoce que un buen proceso de evaluación de la adecuación del capital interno (ICAAP) reduce la incertidumbre de una entidad y de sus supervisores respecto a los riesgos a los que la entidad está o podría estar expuesta, y ofrece al supervisor una mayor confianza en la capacidad de la entidad para mantener una capitalización adecuada y gestionar sus riesgos de manera eficaz. Ello requiere que la entidad, con una perspectiva de futuro, asegure la detección de todos los riesgos materiales, su gestión de forma eficaz, con una combinación adecuada de cuantificación y controles, y su cobertura con una cantidad suficiente de capital de alta calidad.

Bajo esta premisa, Bankia cuenta con un procedimiento dinámico y continuo de identificación y valoración de riesgos, en el que, desde su ámbito de responsabilidad, están implicadas todas las direcciones relacionadas con riesgos potenciales y cuyo fin último es valorar aquellos riesgos en los que incurre o pueda incurrir el banco como consecuencia de su actividad.

Este proceso, se actualiza con una periodicidad mínima anual, y sigue una perspectiva tanto normativa como económica, con el fin de valorar aquellos riesgos tanto ya identificados como emergentes, de forma que el Consejo de Administración, como máximo responsable, decida qué riesgos se consideran materiales y cuáles se cubrirán con capital, incorporándolos al mapa de riesgos de Bankia.

## FINANCIACIÓN DE SECTORES CONTROVERTIDOS

Bankia cuenta con una serie de principios recogidos en la Política de Admisión de Operaciones de Crédito aprobada por el Consejo de Administración, en los que se reflejan las directrices definidas por el banco en el marco de financiación de operaciones, considerando criterios ambientales y sectores controvertidos, concretamente:

- Impacto ambiental de la actividad empresarial. En este sentido se considera en general y en los sectores de mayor impacto en particular (industria química, industria energética, por ejemplo) el desarrollo, por la empresa, de un Sistema de Gestión Medioambiental como la certificación ISO 14.001 y de la certificación europea EMAS.
- Cumplimiento de la normativa vigente en materia medioambiental. Este extremo, dado el creciente cuerpo normativo desde el nivel europeo al local, hace recomendable el análisis detallado de los diversos centros y ramas de actividad de la empresa. Se valora la aplicación de la Ley de Responsabilidad Ambiental y el cumplimiento de las garantías financieras detalladas en la misma. Este aspecto es tanto más relevante cuanto más largo sea el plazo de la operación
- No se financiarán nuevas operaciones ni proyectos vinculados a empresas en las que se haya demostrado la violación de los derechos humanos y de lo que la entidad tenga conocimiento.
- Para los proyectos de inversión. Se consideran conjuntamente los aspectos medioambientales y los sociales que puedan ser afectados. En los casos en lo que es necesario, se exige el cumplimiento de los Principios de Ecuador
- Respecto a los activos tomados en garantía. Se evalúan los riesgos ambientales o sociales asociados.

## 4. BANCA RESPONSABLE

### a. Gobierno corporativo

Los órganos de gobierno de Bankia son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración:

- La Junta General de Accionistas: es el máximo órgano de decisión en las materias de su competencia que le hayan sido atribuidas legal o estatutariamente, como el nombramiento y la separación de consejeros, la aprobación de las cuentas anuales, la distribución de dividendos o la adquisición o enajenación de activos esenciales y la aprobación de la política de remuneraciones de los consejeros, entre otras.

- El Consejo de Administración: es el órgano de representación de Bankia y dispone de las más amplias atribuciones para su administración, salvo en las materias reservadas a la Junta General de Accionistas. Entre sus competencias figuran la aprobación del plan estratégico o de negocio y los objetivos de gestión y presupuestos anuales; la determinación de las políticas y estrategias generales de la sociedad, como la determinación de la política de gobierno corporativo de Bankia y su Grupo, la política de gestión responsable; así como la supervisión del funcionamiento de las comisiones que hubiera constituido y de la actuación de los órganos delegados.

#### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración de Bankia está compuesto por 12 consejeros: 3 consejeros ejecutivos, 8 consejeros independientes y 1 consejero otro externo.

<u>NOMBRE</u>	<u>CARGO</u>	<u>CATEGORÍA</u>	<u>1<sup>er</sup> NOMBR.</u>	<u>REELECCIÓN</u>
D. José I. Goirigolzarri Tellaeché	Presidente	Ejecutivo	09.05.2012	24.03.2017
D. José Sevilla Álvarez	Cons.Delegado	Ejecutivo	25.05.2012	15.03.2016
D. Joaquín Ayuso García	Consejero	Independiente	25.05.2012	15.03.2016
D. Francisco Javier Campo García	Consejero	Independiente	25.05.2012	15.03.2016
D <sup>a</sup> Eva Castillo Sanz	Cons. Ind. Coord.	Independiente	25.05.2012	15.03.2016
D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo	Consejero	Consejero	25.05.2012	24.03.2017
D. Carlos Egea Krauel	Consejero	Otro Externo	14.09.2017	
D. José Luis Feito Higuera	Consejero	Independiente	25.05.2012	24.03.2017
D. Fernando Fdez. Méndez de Andrés	Consejero	Independiente	25.05.2012	24.03.2017
D <sup>a</sup> Laura González Molero	Consejera	Independiente	25.10.2018	22.03.2019
D. Antonio Greño Hidalgo	Consejero	Independiente	15.03.2016	
D. Antonio Ortega Parra	Consejero	Ejecutivo	25.06.2014	24.03.2017

El Consejo de Administración ha celebrado 15 reuniones en 2019.

	2019	2018
Porcentaje de asistencia de los consejeros a las reuniones del Consejo	98,33%	100%
Antigüedad media en el cargo de los consejeros independientes	5,7 años	4,7 años
Porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración	16,67%	16,67%

El Consejo de Administración de Bankia cuenta con 5 Comisiones, cuyos miembros han sido designados teniendo presente su idoneidad, conocimientos, aptitudes y experiencia y los cometidos de cada Comisión.

#### Comité de Auditoría y Cumplimiento

El Comité de Auditoría y Cumplimiento está compuesto por cinco consejeros, de los que cuatro tienen la categoría de consejeros independientes y uno de consejero otro externo, y ha celebrado 18 reuniones en 2019.

Entre otras responsabilidades, supervisa la eficacia del control interno, la auditoría interna, el cumplimiento normativo y los sistemas de gestión de riesgos, así como el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva; propone al Consejo Administración la selección, el nombramiento, la reelección y la sustitución de los auditores de cuentas y mantiene las oportunas relaciones con ellos; y examina y supervisa el cumplimiento de las reglas de gobierno y cumplimiento de la Sociedad.

#### Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable

La Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable está compuesta por cuatro consejeros, todos ellos con la categoría de consejeros independientes, y ha celebrado 13 reuniones en 2019.

Entre otras, tiene facultades generales de propuesta e informe en materia de nombramientos y ceses de consejeros y altos directivos; evalúa las competencias, conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración; define las funciones y aptitudes necesarias de candidatos que deban cubrir vacantes; evalúa el tiempo y dedicación precisos para que los consejeros puedan desempeñar eficazmente su cometido; y examina y organiza el plan de sucesión en el Consejo de Administración, informando del aplicable a los altos directivos. Además, revisa la política de responsabilidad social corporativa, efectuando asimismo el seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y evalúa todo lo relativo a los riesgos sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales de Bankia.

#### Comisión de Retribuciones

La Comisión de Retribuciones está integrada por cuatro consejeros, todos ellos con la categoría de consejeros independientes, y ha celebrado 9 reuniones en 2019.

Ostenta competencias generales de propuesta e informe en materia retributiva y demás condiciones contractuales de consejeros y altos directivos; revisa periódicamente los programas de retribución, ponderando su adecuación y sus rendimientos; vela por la transparencia de las retribuciones y comprueba la observancia de la política retributiva establecida por Bankia, entre otras funciones.

#### Comisión Consultiva de Riesgos

La Comisión Consultiva está compuesta por cuatro consejeros, todos ellos con la categoría de consejeros independientes, y ha celebrado 29 reuniones en 2019.

Entre otras funciones, asesora al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo de Bankia y su estrategia en este ámbito; vigila que la política de precios de los activos y pasivos ofrecida a clientes tenga en cuenta la estrategia de riesgos; y presenta al Consejo de Administración las políticas de riesgos; propone al Consejo de Administración la política de control y gestión de riesgos de Bankia y del Grupo a través del Informe de Autoevaluación de Capital; supervisa la función interna de control y gestión de riesgos y propone al Consejo de Administración el esquema de facultades de riesgo de crédito de Bankia.

#### Comisión Delegada de Riesgos

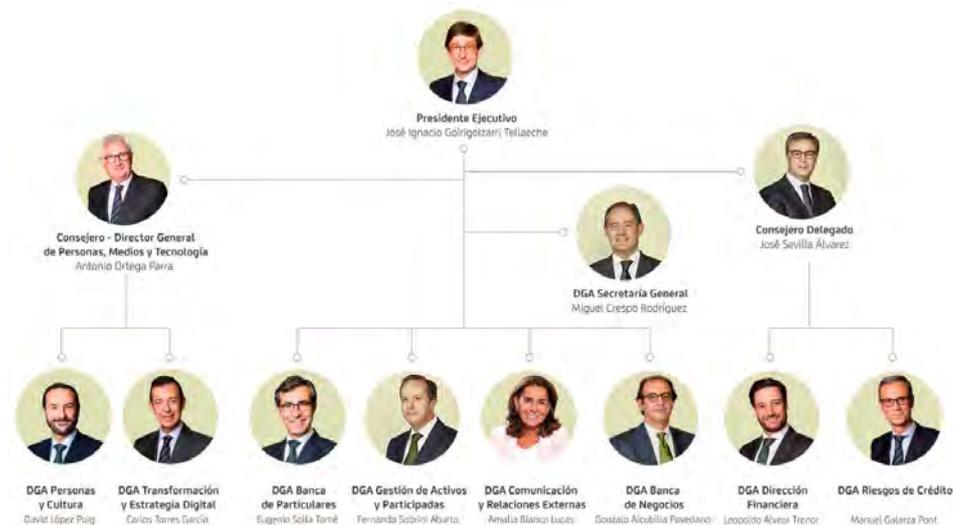
La Comisión Delegada de Riesgos está compuesta por tres consejeros, de los que dos tienen la categoría de consejeros independientes y uno de consejero ejecutivo, y ha celebrado 31 reuniones en 2019.

Tiene carácter ejecutivo y es el órgano encargado de aprobar las decisiones relativas a los riesgos en el ámbito de las facultades delegadas por el Consejo de Administración. Entre otras funciones, tutela y administra el ejercicio de las delegaciones en los órganos inferiores; aprueba las operaciones relevantes y define los límites globales del riesgo. Asimismo, informa al Consejo de Administración de los riesgos que puedan afectar a la solvencia, recurrencia de los resultados, la operativa o la reputación de Bankia.

#### COMITÉ DE DIRECCIÓN

Igualmente, Bankia cuenta con un Comité de Dirección que es el máximo órgano de gestión del Banco y que está compuesto por 12 directivos: José Ignacio Goirigolzarri, presidente del Consejo de Administración de Bankia; José Sevilla, consejero delegado; Antonio Ortega, consejero ejecutivo y director general de Personas, Medios y Tecnología; Gonzalo Alcubilla, director general adjunto de Banca de Negocios, Leopoldo Alvear, director general adjunto de Dirección Financiera; Amalia Blanco, directora general adjunta de Comunicación

y Relaciones Externas; Miguel Crespo, director general adjunto de Secretaría General y secretario del Consejo de Administración; Manuel Galarza, director general adjunto de Riesgos de Crédito; David López, director general adjunto de Personas y Cultura; Fernando Sobrini, director general adjunto de Gestión de Activos y Participadas; Eugenio Solla, director general adjunto de Banca de Particulares; y Carlos Torres, director general adjunto de Transformación y Estrategia Digital.



**SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO**

El Sistema de Gobierno Corporativo de Bankia aprobado por el Consejo de Administración, se inspira en los valores corporativos del banco en materia de ética empresarial y responsabilidad social corporativa.

Este sistema se sustenta en los principios de buen gobierno asumidos y desarrollados en la Política de Gobierno Corporativo y de definición de la estructura del Grupo Bankia, en lo que a gobierno interno se refiere, aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad a partir de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas aprobado por el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El Sistema de Gobierno Corporativo de Bankia persigue como finalidad esencial la satisfacción del interés social, entendido como el común a todos los accionistas de una sociedad anónima independiente, orientada al desarrollo rentable y sostenible de su objeto social y a la creación de valor a largo plazo, y que cuenta con una amplia base accionaria institucional y minorista.

Sus objetivos prioritarios son establecer un adecuado reparto de funciones en la organización, prevenir y resolver eventuales conflictos de intereses y establecer un marco adecuado y transparente para las relaciones entre el banco y sus accionistas, que proteja adecuadamente sus derechos con pleno respeto al principio de paridad de trato.

El Sistema de Gobierno Corporativo de Bankia se integra esencialmente por:

- Textos corporativos: Estatutos Sociales, Reglamento de Junta General, Reglamento del Consejo de Administración y los Reglamentos del Comité de Auditoría y Cumplimiento, de la Comisión de Nominamientos y Gestión Responsable y de la Comisión de Retribuciones.
- Normas y procedimientos internos de conducta: Código Ético y de Conducta, Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores y otras disposiciones y procedimientos internos, en materias como la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, el Reglamento para la Defensa del Cliente de Bankia y de su Grupo y el Reglamento del Canal de Denuncias.
- Políticas corporativas: son aprobadas por el Consejo de Administración, teniendo en cuenta las exigencias legales y las recomendaciones de buen gobierno, para determinar los principios generales que rigen los órganos de gobierno, las funciones, actividades y procesos de Bankia y su Grupo, estableciendo un marco de actuación que otorgue seguridad jurídica. Algunas de ellas son:

- Política de Gobierno Corporativo de Bankia y de definición de la Estructura del Grupo Bankia.
- Política de Información, Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto.
- Política de Retribuciones de los consejeros y de los directores generales o de quienes desarrollen sus funciones de alta dirección.
- Política de idoneidad de Consejeros y Directores Generales o asimilados, y otros titulares de funciones claves de Bankia y Política de Selección, Diversidad, Integración y Formación de Consejeros.
- Política de Selección y Nombramiento de los miembros de la alta dirección.
- Políticas de Control y Gestión de Riesgos.
- Política de Inversiones y Financiación.
- Política de Gestión Responsable.
- Política de Dividendos.
- Política de Autocartera.
- Política de Conflictos de Interés.
- Política de Cumplimiento Normativo.
- Política de Nuevos Productos.

Bankia mantiene su compromiso con el Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas y con el grado de seguimiento de sus recomendaciones. De las 64 recomendaciones incluidas en el Código, la entidad cumple de manera íntegra la totalidad de las 58 de ellas que le resultan de aplicación.

#### AVANCES EN GOBIERNO CORPORATIVO

A lo largo del ejercicio, Bankia ha trabajado para consolidar su modelo de Gobierno Corporativo.

A nivel del Consejo de Administración, se nombró consejera independiente coordinadora a Eva Castillo Sanz, en sustitución de Joaquín Ayuso, que finalizó su mandato en el cargo, y se asignó la categoría de otro externo a Carlos Egea, que renunció a sus funciones ejecutivas dentro del Consejo de Administración.

Respecto a las renovaciones en la composición de las comisiones del Consejo de Administración, se nombró a Francisco Javier Campo, Fernando Fernández Méndez de Andrés y Carlos Egea vocales del Comité de Auditoría y Cumplimiento, y se designó a Joaquín Ayuso y a Antonio Greño vocales de la Comisión Consultiva de Riesgos. Joaquín Ayuso, además, fue nombrado presidente de esta Comisión.

También se nombró a Eva Castillo vocal y presidenta de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, y a Javier Campo y a Laura González Molero vocales de la Comisión de Retribuciones. Javier Campo fue designado presidente de esta comisión y cesó como vocal de la Comisión Delegada de Riesgos.

Para cumplir y mantener adaptado en todo momento el Sistema de Gobierno Corporativo de Bankia a la normativa y a las recomendaciones de reguladores y a las mejores prácticas, durante el ejercicio 2019 se han revisado y actualizado políticas corporativas, como la Política de Idoneidad de Consejeros y Directores Generales o asimilados, y otros titulares de funciones claves de Bankia y Política de Selección, Diversidad, Integración y Formación de Consejeros, la Política de Selección y Nombramiento de los miembros de la Alta Dirección, la Política de Gobierno Corporativo y de Definición de la Estructura del Grupo Bankia o la Política de Conflictos de Interés.

Además, para consolidar el modelo de Gobierno Corporativo Bankia ha cambiado su organización para apoyar su transformación y la de sus negocios, más centrada en los clientes, más ágil y con mayores niveles de autonomía y ambición.

Con esta remodelación se crearon las direcciones generales adjuntas Financiera, Riesgos de Crédito, Personas y Cultura, y Transformación y Estrategia Digital, cuyos directivos pasaron a formar parte del Comité de Dirección. De este modo, el máximo órgano de gestión del banco pasó a estar integrado por doce miembros, frente a los ocho que lo conformaban hasta ese momento.

#### EVALUACIÓN ANUAL

Durante el ejercicio 2019 se ha llevado a cabo el proceso de evaluación correspondiente al ejercicio 2018 del presidente del Consejo de Administración de Bankia, del Consejero Delegado y del Consejero

Independiente Coordinador. También se hizo la evaluación del funcionamiento del Consejo de Administración y de sus Comisiones, de los presidentes de las Comisiones y la evaluación individualizada a cada uno de los consejeros.

El presidente del Consejo de Administración organiza y coordina con el presidente del Comité de Auditoría y Cumplimiento y con el presidente de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable la evaluación periódica del Consejo de Administración y sus comisiones, que se realiza anualmente.

Del mismo modo, la evaluación del desempeño de las funciones del presidente del Consejo de Administración se hace a partir del informe previo de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable y bajo la dirección del Consejero Independiente Coordinador.

**REVISIÓN ANUAL DE IDONEIDAD**

Bankia realiza anualmente la evaluación de idoneidad de los miembros del Consejo de Administración, directores generales o asimilados y personal clave de la entidad.

Respecto a los consejeros, se toma en consideración que deben ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional, poseer conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones y estar en disposición de ejercer un buen gobierno de la entidad. Además de a nivel individual, la idoneidad también debe ser apreciada respecto del Consejo de Administración en su conjunto.

La falta de cumplimiento de los requisitos de idoneidad es motivo de cese del consejero.

Todas las personas sujetas a esta evaluación declararon reunir las condiciones de idoneidad comercial y profesional establecidas en el Manual de Idoneidad del Grupo Bankia.

**MATRIZ DE COMPETENCIAS DE LOS CONSEJEROS**

Entre las funciones de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable se encuentra la de elaborar una matriz con las competencias necesarias del Consejo de Administración. Esta matriz define las aptitudes y conocimientos de los candidatos a consejeros, especialmente los de los ejecutivos y los de los independientes y ayuda a la Comisión a definir las funciones que deben corresponder a cada puesto a cubrir, así como las competencias, conocimientos y experiencia más adecuados para el mismo.

**MATRIZ DE COMPETENCIAS DE LOS CONSEJEROS**

	José Ignacio Goirigolzarri	José Sevilla	Antonio Ortega	Carlos Egea	Joaquín Ayuso	Fco. Javier Campo
Condición o Carácter	Ejecutivo	Ejecutivo	Ejecutivo	Otro Externo	Independiente	Independiente
Número de años en el Consejo de Bankia	7	7	5	2	7	7
Comisiones a las que pertenece	-	(5)	-	(1)	(2) (3) (4)	(1) (2) (3)
Consejos a los que pertenece	(A) (B)	(A)	(A) (C)	-	(D)	(G)
<b>Experiencia Previa</b>						
Experiencia en Alta Dirección en banca/entidades financieras	✓	✓	✓	✓		
Experiencia Alta Dirección otros sectores (no Financiero)	✓		✓	✓	✓	✓
<b>Ámbitos de experiencia/competencia</b>						
Entidades de crédito	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mercados financieros	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de riesgos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Auditoría / Contabilidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Consultoría estratégica			✓		✓	✓
Jurídico / Marco regulatorio	✓	✓	✓		✓	✓
Sector Público						
Sector tecnológico	✓	✓	✓			
Sector Turismo/Transportes					✓	✓
Sector industrial				✓	✓	✓
Sector Consumo / Distribución						✓
Sector inmobiliario					✓	
Docencia / Investigación	✓	✓	✓	✓		

**MATRIZ DE COMPETENCIAS DE LOS CONSEJEROS**

	Eva Castillo	Jorge Cosmen	José Luis Feito	Fernando Fernández	Laura González	Antonio Greño
Condición o Carácter	Independiente Coordinadora	Independiente	Independiente	Independiente	Independiente	Independiente
Número de años en el Consejo de Bankia	7	7	7	7	1	3
Comisiones a las que pertenece	(2) (4) (5)	(3)	(1)	(1) (4) (5)	(2) (3)	(1) (4)
Consejos a los que pertenece	(E)	(F) (H) (I)	-		(K) (L) (M)	(J)
<b>Experiencia Previa</b>						
Experiencia en Alta Dirección en banca/entidades financieras	✓		✓	✓		
Experiencia Alta Dirección otros sectores (no Financiero)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Ámbitos de experiencia/competencia</b>						
Entidades de crédito	✓	✓	✓	✓		✓
Mercados financieros	✓	✓	✓	✓		✓
Gestión de riesgos	✓			✓		✓
Auditoría / Contabilidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Consultoría estratégica			✓	✓	✓	
Jurídico / Marco regulatorio	✓					✓
Sector Público			✓	✓		
Sector tecnológico	✓				✓	
Sector Turismo/Transportes		✓				
Sector industrial	✓	✓	✓	✓	✓	
Sector Consumo / Distribución					✓	
Sector inmobiliario						
Docencia / Investigación			✓	✓	✓	

(1) Comité de Auditoría y Cumplimiento  
 (2) Comisión de Nominamientos y Gestión Responsable  
 (3) Comisión de Retribuciones  
 (4) Comisión Consultiva de Riesgos  
 (5) Comisión Delegada de Riesgos

(A) BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. (H) General Técnica Industrial, S.L.U.  
 (B) Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) (I) Quintorge, S.L.  
 (C) Ceca Bank, S.A. (J) Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.  
 (D) Adriano Care Socimi, S.A. (K) Acerinox, S.A.  
 (E) Zardoya Otis, S.A. (L) Grupo Ezentis, S.A.  
 (F) National Express Group, Plc (M) Viscofan, S.A.  
 (G) Meliá Hotels International, S.A.

**MATRIZ DE COMPETENCIAS DE LOS CONSEJEROS**

	José Ignacio Goirigolzarri	José Sevilla	Antonio Ortega	Carlos Egea	Joaquín Ayuso	Fco. Javier Campo
<b>Diversidad</b>						
Género	H	H	H	H	H	H

Formación / Experiencia Internacional	EE.UU.		Portugal		EEUU	
	China		Bélgica		Canadá	Francia
	Portugal	México	Marruecos		UK	Portugal
	México	Argentina	Puerto Rico		Italia	Grecia
	Argentina	Chile	México		Chile	Turquía
	Chile	Perú	Perú	-	Colombia	Argentina
	Perú	Colombia	Colombia		Portugal	Brasil
	Colombia	Puerto Rico	Venezuela		Irlanda	China
	Puerto Rico	Brasil	Argentina		Australia	Italia
	Brasil	Venezuela	Chile			
Venezuela		Italia				
Italia						

Antigüedad como consejero	33	10	26	30	25	34
---------------------------	----	----	----	----	----	----

**MATRIZ DE COMPETENCIAS DE LOS CONSEJEROS**

	Eva Castillo	Jorge Cosmen	José Luis Feito	Fernando Fernández	Laura González	Antonio Greño
<b>Diversidad</b>						
Género	M	H	H	H	M	H
Formación / Experiencia Internacional	Holanda					
	Bélgica					
	Luxemburgo					
	Dinamarca					
	Noruega					Portugal
	Suecia					Grecia
	Francia					Noruega
	Italia					Dinamarca
	Uk					Finlandia
	Alemania				EEUU	Suecia
	Rep. Checa	EEUU			Chile	EE.UU.
	Eslovaquia	UK			Perú	Hong Kong
	Irlanda	Francia			Bolivia	Brasil
	Rusia	Portugal	EEUU		Colombia	México
	Grecia	Suiza	Francia		Costa Rica	México
	Portugal	Bélgica			Argentina	Colombia
	Turquía	China			Vietnam	Panamá
	Emir. Árabes				Portugal	Costa Rica
	Arabia Saudí					Guatemala
	Baréin					Venezuela
	Libano					Ecuador
	Israel					Perú
	EE.UU.					Chile
	Brasil					Uruguay
	Argentina					Argentina
	México					
Sudáfrica						
Antigüedad como consejero	14	8	18	7	12	4

**PLANES DE SUCESIÓN ACTUALIZADOS Y REVISADOS**

Bankia cuenta con un Plan de Sucesión de la Sociedad, de acuerdo con los requerimientos normativos, las recomendaciones de los reguladores y las mejores prácticas de gobierno corporativo y que es objeto de actualización periódica.

Su ámbito de aplicación incluye presidente, consejero delegado, miembros del Comité de Dirección y directores corporativos.

Este Plan tiene como finalidad asegurar la continuidad del negocio y del liderazgo e identificar a los sucesores para los principales cargos de la entidad. Además, sirve para crear planes de desarrollo y carrera que garanticen que los candidatos a ocupar altas posiciones en el banco estarán preparados para asumir la responsabilidad cuando les llegue el momento.

**FORMACIÓN CONTINUA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Bankia dispone de un programa formativo para profundizar en el conocimiento de los miembros del Consejo de Administración en cuestiones económicas y sociales. Su contenido se adapta anualmente de acuerdo con las necesidades de los consejeros, los requerimientos normativos y las mejores prácticas internacionales.

Durante el ejercicio 2019 se han celebrado 10 sesiones de formación sobre los siguientes contenidos formativos:

- Evaluación de la adecuación del capital interno (ICAAP), sus escenarios de estrés y la autoevaluación del Consejo.
- Proceso de evaluación de la adecuación de la liquidez interna (ILAAP), posibles medidas a tomar ante los diferentes escenarios.
- RDA – *Risk Data Agregation*: visión general de la normativa y de lo que se está haciendo al respecto.
- Plan de Ciberseguridad y Plan de Continuidad del Negocio.
- Metodologías Agile.

- Nueva Ley Hipotecaria: cambios en el modelo Comportamental de Hipotecas y sus potenciales impactos.
- Actividad supervisora del BCE: visión general de las actuaciones supervisoras (2 sesiones de formación).
- Procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos de banca minorista: contexto normativo, requisitos para el fabricante y el distribuidor y responsabilidades de la alta dirección.
- Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBCFT): aplicación de la IV Directiva europea y previsión de la V Directiva, incluyendo las herramientas de gestión internas implantadas para el seguimiento de la aplicación de la normativa.
- Nuevo proyecto de Control Interno de Riesgos.

Asimismo, los miembros del Consejo de Administración reciben de manera recurrente información de actualidad en materia económico-financiera, gestión responsable, (responsabilidad social corporativa) y tendencias, riesgos y oportunidades en materia extra financiera (ambiental, social y de buen gobierno), innovación tecnológica y normativa bancaria y regulatoria.

## CONFLICTOS DE INTERÉS

La detección y gestión de potenciales conflictos de interés es una de las prioridades en materia de Gobierno Corporativo de Bankia. Para ello, el banco dispone de distintos mecanismos de información y decisión, entre los que destacan:

- Todos los consejeros deben realizar una primera declaración de potenciales conflictos en el momento de tomar posesión del cargo. La declaración ha de actualizarse con carácter inmediato en caso de cambio de alguna de las circunstancias declaradas o aparición de otras nuevas.
- Los consejeros deben adoptar las medidas necesarias para evitar incurrir en situaciones en las que sus intereses, por cuenta propia o ajena, puedan entrar en conflicto con el interés social y con sus deberes para con Bankia. Asimismo, deben desempeñar sus funciones bajo el principio de responsabilidad personal con libertad de criterio o juicio e independencia respecto de instrucciones y vinculaciones con terceros.
- Los consejeros deben comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos pudieran tener con los intereses de Bankia. Asimismo, han de abstenerse de asistir e intervenir en las deliberaciones sobre los asuntos que les afecten, directa o indirectamente, bien a ellos personalmente o a personas vinculadas.

Bankia dispone de una Política de Conflictos de Interés que establece una serie de principios generales aplicables a la gestión de los conflictos de interés, los cuales se desarrollan y complementan con las disposiciones contenidas en cada una de las normas y procedimientos que forman parte de la normativa interna que regula las distintas posibles situaciones de conflicto de interés. A estos efectos, con carácter enunciativo y no limitativo, las principales normas internas que contemplan aspectos relacionados con el régimen aplicable a los conflictos de interés son las siguientes:

- Reglamento de la Junta General de Accionistas de Bankia.
- Reglamento del Consejo de Administración de Bankia.
- Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento.
- Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable.
- Reglamento de la Comisión de Retribuciones.
- Política de Gobierno Corporativo y de definición de la estructura del Grupo Bankia.
- Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores (RIC).
- Código Ético y de Conducta del Grupo Bankia.

## REMUNERACIÓN DEL CONSEJO

La política de remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración de Bankia y de la alta dirección está basada en una serie de principios, entre los que destacan la vinculación con los accionistas, la orientación al cliente, la igualdad de género, el equilibrio de los componentes retributivos y su compatibilidad con una gestión adecuada y eficaz del riesgo.

Por su parte, la política de remuneración de los consejeros se aprueba en la Junta General de Accionistas, a propuesta del Consejo de Administración. De esta manera, la retribución fija de los consejeros ejecutivos del banco no puede superar los 500.000 euros anuales, y su retribución variable está limitada a un porcentaje máximo del 60% de su remuneración fija anual.

Dicha política tiene la finalidad de incentivar el logro sostenible de los objetivos estratégicos del banco. Además, busca alinear el sistema retributivo con las recomendaciones de los organismos supervisores y favorecer los intereses de los accionistas y la gestión adecuada y prudente de los riesgos.

El sistema de retribución variable aplicable a los consejeros ejecutivos cuenta con una serie de salvaguardas para su devengo y pago. Dicha retribución solo se devengará si resulta sostenible con la situación de Bankia en su conjunto y si se justifica en función de los resultados de la entidad. Adicionalmente, el supervisor debe autorizar expresamente la cuantía, el devengo y el abono de dicha retribución.

Por otro lado, el resto de los consejeros que no realizan funciones ejecutivas perciben un máximo anual de 100.000 euros y no perciben importe alguno en concepto de retribución variable.

Los consejeros de Bankia no reciben importe adicional alguno en concepto de dietas de asistencia ni retribución por pertenencia a comisiones del Consejo de Administración.

Así, el presidente del Consejo de Administración de Bankia, José Ignacio Goirigolzarri, percibió en 2019 un salario fijo de 500.000 euros, la misma cantidad que el ejercicio anterior. La misma retribución fija de 500.000 euros percibieron José Sevilla y Antonio Ortega.

Estos tres consejeros ejecutivos generaron una retribución variable de 270.000 euros por consejero. Este importe incluye tanto la retribución variable anual como la retribución variable plurianual, que se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente, y condicionado al cumplimiento de los objetivos plurianuales en el caso de la retribución variable plurianual. Dicha retribución la comenzarán a percibir a partir del año 2023, finalizando su percepción en 2025. La mitad de esta cuantía se abonará en metálico, mientras que el otro 50% será percibido en acciones de Bankia. Las acciones que se entreguen estarán retenidas hasta un año después de su entrega.

En conjunto, el Consejo de Administración de Bankia percibió 3,308 millones de euros en 2019. En el caso de la alta dirección del Grupo, la cuantía alcanzó 5,25 millones de euros.

Nombre	Sueldos <sup>1</sup>	Remuneración fija <sup>1</sup>	Retribución variable a corto plazo <sup>1 3</sup>	Retribución variable a largo plazo <sup>3</sup>	Remuneración por pertenencia a comisiones del Consejo <sup>1</sup>	Indemnizaciones <sup>1</sup>	Total 2019 <sup>1</sup>
D. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	500	0	213	57	0	0	770
D. José Sevilla Álvarez	500	0	213	57	0	0	770
D. Antonio Ortega Parra	500	0	213	57	0	0	770
D. Carlos Egea Krauel <sup>2</sup>	147	51	0	0	0	0	198
D. Joaquín Ayuso García	0	100	0	0	0	0	100
D. Francisco Javier Campo García	0	100	0	0	0	0	100
D <sup>a</sup> Eva Castillo Sanz	0	100	0	0	0	0	100
D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo	0	100	0	0	0	0	100
D. José Luis Feito Higuera	0	100	0	0	0	0	100
D. Fernando Fernández Méndez de Andrés	0	100	0	0	0	0	100
D. Antonio Greño Hidalgo	0	100	0	0	0	0	100
D <sup>a</sup> Laura González Molero	0	100	0	0	0	0	100

1. En miles de euros

2. Con fecha 26 de marzo de 2019 D. Carlos Egea Krauel renunció a sus funciones ejecutivas dentro del Consejo de Administración de Bankia, manteniéndose su condición de consejero. Los efectos de esta renuncia a sus funciones ejecutivas se ajustaron a los términos previstos en el contrato mercantil suscrito entre Bankia y el Sr. Egea Krauel, ostentando la categoría de otro consejero externo a partir del 28 de junio de 2019. Los importes reflejados corresponden al período del 1 de enero al 27 de junio de 2019 como consejero ejecutivo y desde el 28 de junio al 31 de diciembre de 2019 como otro consejero externo.

3. El dato correspondiente a la retribución variable devengada por los Sres. Goirigolzarri, Sevilla y Ortega en el ejercicio 2019 se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.

	Retribuciones a Corto Plazo <sup>2</sup>	Retribuciones a Largo Plazo <sup>2</sup>	Retribuciones Post-empleo <sup>3</sup>	Indemnización por Cese	Total <sup>4</sup>
Alta Dirección <sup>1</sup>	4.558	405	287	0	5.250

1. En miles de euros. Incluye la información de los miembros del Comité de Dirección, menos las tres personas que pertenecen al Consejo de Administración.
2. El dato correspondiente a la retribución variable devengada en el ejercicio 2019 se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.
3. Corresponde a las aportaciones realizadas en materia de pensiones y primas de seguros de vida.
4. Se ha considerado las retribuciones de los Sres. Alvear, Galarza, López, Solla y Torres por el periodo desde el 24 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019 así como el importe devengado por el Sr. Cánovas por el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 23 de enero de 2019. Adicionalmente indicar que el Sr. Cánovas no ha percibido ningún importe en concepto de indemnización teniendo un pacto de no competencia post-contractual durante un periodo de dos años por importe equivalente a dos anualidades de retribución fija.

Datos 2018:

Nombre	Sueldos <sup>1</sup>	Remuneración fija <sup>1</sup>	Retribución variable a corto plazo <sup>1,4</sup>	Retribución variable a largo plazo <sup>5</sup>	Remuneración por pertenencia a comisiones del Consejo <sup>1</sup>	Indemnizaciones <sup>1</sup>	Total 2018 <sup>1</sup>
D. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	500	0	228	72	0	0	800
D. José Sevilla Álvarez	500	0	236	64	0	0	800
D. Antonio Ortega Parra	500	0	235	65	0	0	800
D. Carlos Egea Krauel <sup>2</sup>	203	29	0	0	0	0	232
D. Joaquín Ayuso García	0	100	0	0	0	0	100
D. Francisco Javier Campo García	0	100	0	0	0	0	100
D <sup>a</sup> Eva Castillo Sanz	0	100	0	0	0	0	100
D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo	0	100	0	0	0	0	100
D. José Luis Feito Higuera	0	100	0	0	0	0	100
D. Fernando Fernández Méndez de Andrés	0	100	0	0	0	0	100
D. Antonio Greño Hidalgo	0	100	0	0	0	0	100
D <sup>a</sup> Laura González Molero <sup>3</sup>	0	15	0	0	0	0	15

1. En miles de euros.
2. Carlos Egea fue nombrado consejero de Bankia, con la categoría de "otros consejeros externos", por acuerdo de la JGA celebrada el día 14/09/2017, quedando anotado en el registro de altos cargos el 12/01/2018. lo que supone una retribución por todos los conceptos de 100.000 euros anuales. Posteriormente, fue designado consejero ejecutivo y con fecha 27 de abril de 2018 entró en vigor el contrato como consejero ejecutivo con una retribución por todos los conceptos de 300.000 euros anuales. Los importes reflejados corresponden al periodo del 1 de enero al 26 de abril de 2018 como consejero externo y desde el 27 de abril al 31 de diciembre de 2018 como consejero ejecutivo.
3. Con fecha efectos 6 de noviembre de 2018, Laura González fue nombrada consejera, lo que supone una retribución por todos los conceptos de 100.000 euros anuales. Los importes reflejados corresponden al periodo del 6 de noviembre al 31 de diciembre de 2018.
4. El dato correspondiente a la retribución variable anual devengada por los Sres. Goirigolzarri, Sevilla y Ortega en el ejercicio 2018 se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.
5. El dato correspondiente a la retribución variable a largo plazo devengada por Goirigolzarri, Sevilla y Ortega en el ejercicio 2018 se encuentra pendiente de su valoración definitiva y de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.

	Retribuciones a Corto Plazo <sup>2</sup>	Retribuciones a Largo Plazo <sup>2</sup>	Retribuciones Post-empleo <sup>3</sup>	Indemnización por Cese	Total <sup>4</sup>
Alta Dirección <sup>1</sup>	2.535	260	135	0	2.930

1. En miles de euros
2. Incluye el importe target de retribución variable anual para el ejercicio 2018 de los cinco miembros del Comité de Dirección, que asciende a 719 mil euros, si bien se encuentra pendiente de valoración y aprobación definitiva.
3. El importe target de retribución variable a largo plazo para el ejercicio 2018 de los cinco miembros del Comité de Dirección asciende a 350 mil euros, si bien, dicha retribución junto con la retribución variable anual no podrá ser superior al 60% de la remuneración fija. El dato correspondiente a la retribución variable a largo plazo devengada en el ejercicio 2018 se encuentra pendiente tanto de su valoración definitiva como de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.
4. Corresponde a las aportaciones realizadas en materia de pensiones y primas de seguros de vida.
5. Las retribuciones del Sr. Cánovas corresponden al periodo desde el 07.05.2018, fecha de inscripción en el registro de Altos Cargos, hasta el 31.12.2018.

## b. Ética e integridad

Bankia dispone de un Código Ético y de Conducta que contiene normas y criterios de actuación en materia profesional de obligado cumplimiento y aplicación a todos los empleados y administradores de la entidad, independientemente de las actividades y negocios del Grupo. La exigencia de estándares éticos de comportamiento e integridad corporativa es un requisito indispensable para preservar la confianza y el respeto en la entidad.

Los objetivos del código son regular las conductas permitidas y prohibidas por parte de la entidad, y establecer los principios éticos y las normas generales que deben guiar la actuación del Grupo y de los empleados entre sí y en sus relaciones con clientes, socios, proveedores y, en general, con todas aquellas personas y entidades con las que la entidad se relacione directa o indirectamente.

El código, que está disponible en la web corporativa de Bankia y en la Intranet de empleados, gira en torno a los principios y valores corporativos de la entidad. El código se desarrolla en tres planos éticos:

- **Corporativo.** Se establecen los valores que deben seguirse en las relaciones del Grupo con sus profesionales, clientes, proveedores y con la sociedad en su conjunto. En particular, se previenen los conflictos de interés institucionales mediante barreras cuyo objetivo es evitar que la información no pública sobre sus decisiones de inversión y otras actividades pueda ser utilizada de forma abusiva o ilícita.
- **Integridad de los mercados.** Se implantan una serie de procedimientos y controles para asegurar el cumplimiento de los estándares internacionales en la materia. En especial, se fijan políticas para impedir la manipulación de los mercados y el uso de información privilegiada y fomentar la libre competencia y la transparencia. También se han desarrollado políticas para prevenir la comisión de delitos de corrupción. Bankia cuenta, en este sentido, con diferentes mecanismos de control y dispone de planes de formación específicos para directivos y profesionales de Bankia. Así mismo, existen recomendaciones contra la corrupción concretas sobre contratación de proveedores, incentivos o riesgo de crédito.
- **Personal.** Se prohíbe de forma expresa aceptar cualquier tipo de regalo, ingreso o comisión derivada de operaciones efectuadas por Bankia, e influir en cuestiones en las que puedan producirse conflictos de interés potenciales o reales.

Los profesionales del Grupo tienen la obligación de conocer el Código Ético y de Conducta, cumplirlo y colaborar para facilitar su cumplimiento. La entidad está comprometida con la difusión del código y realiza recordatorios periódicos a los profesionales para promover su conocimiento y cumplimiento. Adicionalmente, la entidad dispone de canales a través de los cuáles se puede comunicar cualquier indicio o certeza de vulneración.

El Comité de Ética y Conducta de Bankia es el encargado de velar por el cumplimiento del código, así como de promover comportamientos éticos dentro de la entidad. Para ello, lleva a cabo actuaciones transversales con diferentes direcciones de la entidad para concienciar de la necesidad de evitar situaciones que pueden constituir un potencial incumplimiento.

	2019	2018
Reuniones del Comité de Ética y Conducta	10	11

Entre las funciones del Comité de Ética y Conducta de Bankia se encuentran: adoptar las medidas necesarias para resolver actuaciones éticamente cuestionables, tramitar las comunicaciones recibidas a través del canal de denuncias y las situaciones de conflicto de interés y comunicar las circunstancias de las que pudieran derivarse riesgos significativos. Además de atender las consultas, inquietudes y sugerencias que puedan surgir respecto al cumplimiento del Código Ético.

Anualmente, el Comité de Ética y Conducta evalúa el grado de cumplimiento del Código Ético y realiza informes a la alta dirección, así como propuestas de cambio de contenido, en caso necesario, para adecuarlo a la evolución del negocio.

En materia disciplinaria, toma decisiones de acuerdo con las facultades y delegaciones en materia de recursos humanos y organización, en particular, si la propuesta o resolución lleva asociado despido disciplinario.

Este comité, sin perjuicio de las iniciativas que corresponden al Comité de Auditoría y Cumplimiento, eleva a la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable periódicamente y, al menos al final de cada ejercicio, un informe de las actividades realizadas en relación con el desempeño de las funciones que tiene encomendadas.

	2019	2018
Porcentaje de los empleados tienen obligación de conocer y cumplir el Código Ético y de Conducta	100%	100%
Porcentaje de plantilla formada en Código Ético y de Conducta (dato acumulado histórico)	90%	92%
Nº de empleados formados en Código Ético y de Conducta	433	2.543
Porcentaje de nuevas incorporaciones en plantilla formada en Código Ético y de Conducta (dato acumulado histórico)	58%	35%

#### EL REFUERZO DEL CANAL CONFIDENCIAL / ANÓNIMO DE DENUNCIAS

Bankia cuenta con un Canal Confidencial / Anónimo de Denuncias, como complemento de refuerzo al Código Ético y de Conducta. Este canal, disponible a través de la web corporativa de Bankia y de la Intranet de la entidad, facilita el flujo de información y la detección interna de las malas prácticas a través de una plataforma digital propia o mediante correo electrónico.

El canal dispone de un reglamento, aprobado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento, que establece los mecanismos para la recepción, filtrado, clasificación y resolución de las denuncias recibidas conforme a los criterios de la Agencia Española de Protección de Datos.

La gestión del canal la realiza una empresa especializada externa (en la actualidad, PwC), bajo la tutela del Comité de Ética y de Conducta, que garantiza que todas las denuncias recibidas se analizan de forma independiente y que la información se traslada solo a las personas estrictamente necesarias en el proceso de investigación y resolución.

Como novedad, desde febrero de 2019, el procedimiento de comunicación es totalmente confidencial o anónimo, a elección del denunciante.

Durante 2019 se recibieron 8 comunicaciones en el canal Confidencial de Denuncias. De ellas, 7 se han resuelto y se han comunicado al denunciante los hechos y la justificación de esa resolución, y solo una de las comunicaciones recibidas ha dado lugar a sanción disciplinaria, de carácter leve.

	2019	2018
Comunicaciones recibidas en el Canal Confidencial de Denuncias desde su creación en 2013	70	62

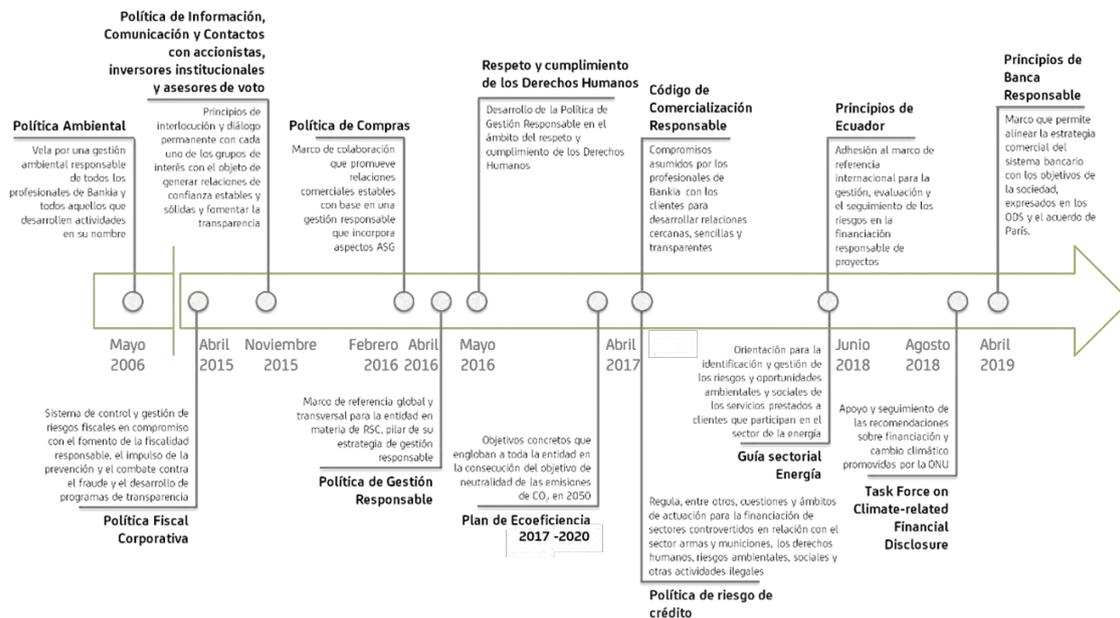
Tipología de comunicaciones recibidas en el Canal Confidencial de denuncias	2019	2018
Abuso de mercado	0	0
Acoso laboral	4	2
Actuaciones irregulares relacionadas con proveedores	0	0
Apropiación indebida o desvío de recursos	0	2
Aspectos contables y de auditoría	1	3
Confidencialidad o uso de información privilegiada	0	0
Conflicto de intereses	0	0
Consultas / Sugerencias	0	1
Falsificación de contratos, informes o registros	0	0
Infracciones relacionadas con operaciones de valores o títulos	0	0
Protección del medioambiente	0	0
Seguridad de la información	0	0

Seguridad física	0	0
Soborno o corrupción	0	0
Vulneración de derechos de los empleados	0	0
Otras	3	3

**c. Financiación sostenible**

Bankia mantiene un firme compromiso con la inclusión de los criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo (en adelante, ASG) en todos los ámbitos de su actividad, basado en una combinación coherente de políticas, estándares y guías que orientan su gestión responsable.

El banco ha trabajado en los últimos años en la definición de un extenso marco para alinear su actividad bajo un enfoque sostenible, tal y como figura en el siguiente cronograma, que muestra la adopción de principios y la progresiva inclusión de criterios ASG en las políticas y la normativa de Bankia.



Además, en los dos últimos años Bankia ha mostrado su firme apoyo a las recomendaciones sobre financiación y cambio climático promovidas por el Consejo de Estabilidad Financiera a través de *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD), y ha anunciado su adhesión a UNEP FI y a los Principios de Banca Responsable, así como al Compromiso Colectivo de Acción Climática, promovidos por Naciones Unidas, y que se ratificaron en septiembre de 2019 en la Asamblea General de Naciones Unidas.

Bankia aspira también a acompañar su actividad con los avances en la Unión Europea y en la regulación que resulte aplicable próximamente en el ámbito nacional, para acelerar la transición hacia una economía sostenible, libre de emisiones y que contribuya eficazmente a la lucha contra el calentamiento global.

A nivel organizativo, formando parte de la estructura de negocio, en 2019 Bankia creó la Dirección de Negocio y Financiación Sostenible, con el objetivo de impulsar la movilización de recursos bajo un marco de actuación comprometido con criterios ASG, promoviendo la financiación de inversiones bajo estos mismos criterios. Con esta decisión, Bankia refuerza su compromiso con las finanzas sostenibles, con el impacto medioambiental de su actividad, y su aspiración de convertirse en un referente en materia de financiación sostenible.

Con esta nueva estructura, el banco pretende impulsar aún más el enfoque transversal e integrador de la sostenibilidad, tanto desde el punto de vista de segmentos de cliente y productos, como en lo que se refiere a los distintos soportes centrales del banco.

Con ese mismo enfoque, a finales de septiembre de 2019, se presentó al Comité de Dirección el Plan Director de Financiación Sostenible. Este plan plantea objetivos concretos en las grandes áreas del banco más involucradas en la implantación de las recomendaciones de *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD) para abordar los riesgos y oportunidades frente al cambio climático. En este sentido, se ha construido un proyecto interno de desarrollo del negocio sostenible, con la implicación de las principales direcciones: sistemas, riesgos, negocio, dirección financiera, sostenibilidad, organización, etc., con el objetivo de integrar criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en la identificación de oportunidades de negocio, en la concesión de financiación y en la gestión de los riesgos asociados.

Para dar respuesta a los objetivos definidos en el Plan Director y avanzar en la implementación de medidas para poner en práctica las recomendaciones de TCFD, se han constituido cinco grupos de trabajo, cada uno con objetivos específicos:

- En relación con métricas y objetivos, el Grupo de Trabajo de *Reporting*, tiene entre sus objetivos la identificación de marcas de operaciones sostenibles (incluyendo lo avanzado en materia de Taxonomía UE), con la meta puesta en un sistema de información centralizado que permita trazar y reportar las operaciones sostenibles (teniendo en cuenta lo que implica reportar el Alcance 3), y establecer métricas concretas que serán objeto de seguimiento a través de cuadros de mando específicos.
- Respecto a gestión de riesgos, el Grupo de Trabajo específico, en el que participan miembros de los equipos de admisión de riesgos, de gestión global del riesgo y de riesgos no financieros, tiene entre sus objetivos establecer un sistema para incorporar la valoración de riesgos ASG en el proceso de admisión de operaciones, y adicionalmente incluir consideraciones ASG en el marco de apetito al riesgo.
- Por su parte, el Grupo de Trabajo de Gobernanza tiene la misión de asegurarse que las diferentes políticas de la entidad, que constituyen el cuerpo normativo interno, tienen integrados criterios ASG en la medida que les sean aplicables.
- Adicionalmente el Grupo de Trabajo de Estrategia de Negocio, tiene entre sus objetivos la identificación de oportunidades de negocio asociadas a financiación sostenible, diseñar propuestas comerciales para dar respuesta a esas oportunidades, y asegurarse que la base de productos reúne las características técnicas necesarias para hacer un adecuado seguimiento de la actividad.
- Por último, el Grupo de Trabajo de *Funding*, tiene como misión principal establecer un marco de emisión de deuda sostenible, alineado con las mejores prácticas de mercado en lo que respecta a los principios que lo rigen, y que posibilite al banco estar en condiciones de emitir deuda sostenible cuando desde un punto estratégico y en línea con la planificación financiera así se decida.

Otra de las iniciativas, incluida en el Plan de Gestión Responsable 2019-2020 de la entidad, es la definición de un marco de financiación sostenible, con el objetivo de sentar las bases para la creación y la promoción de productos y servicios que den respuesta a la demanda sostenible de los clientes, analizando las oportunidades de financiación que supone la transformación hacia una economía baja en carbono que afectará a las empresas y a los hábitos de consumo y de ahorro e inversión de los hogares.

Además, Bankia está integrando la gestión del riesgo climático en su gobernanza y en los mapas de riesgos del banco. En la Política de Admisión de Riesgos, cuya última revisión fue aprobada por el Consejo de Administración en mayo de 2019, se regula la concesión de financiación comprometida con buenas prácticas bancarias. Se establecen límites y se desarrollan criterios de admisión ante operaciones en sectores, o de acreditados, considerados como sensibles. En este ámbito se incluyen las operaciones con riesgo medioambiental. En este sentido, Bankia está trabajando en una serie de guías sectoriales que tienen como objetivo fijar determinadas restricciones a la financiación de sectores concretos que, por sus características, pueden tener un potencial impacto medioambiental o social. En 2018, Bankia aprobó la Guía del Sector Energético y está previsto que en 2020 se aprueben nuevas guías sobre el sector Agro y Defensa.

En lo que respecta a la oferta de productos, Bankia cuenta en su catálogo con productos para promover el consumo y la inversión sostenible en particulares, autónomos y empresas. Así, Bankia comercializa el Crédito Sostenible y el Préstamo Sostenible Negocios, para financiar la compra de bienes y servicios sostenibles, como vehículos híbridos o eléctricos, electrodomésticos de bajo consumo y maquinaria energéticamente

eficiente, o la financiación de instalaciones o reformas que permitan mejorar la eficiencia energética. Además, la entidad pone a disposición de sus clientes servicios de *renting* de vehículos híbridos o cero emisiones. Bankia también cuenta con seguros especiales para instalaciones solares fotovoltaicas o seguros agropecuarios.

Desde un punto de vista de oferta diferenciada de financiación sostenible, en 2019 Bankia ha firmado un acuerdo pionero con el BEI para cofinanciar en España la construcción de viviendas de consumo energético casi nulo. En base a este acuerdo, quienes decidan adquirir estas viviendas tendrán acceso a unas condiciones de financiación con ventajas mediante 'hipotecas verdes' facilitadas por Bankia, con condiciones favorables de financiación del BEI, que pueden suponer una rebaja de hasta 0,25 por ciento sobre el tipo final.

Adicionalmente, Bankia ofrece soluciones de financiación sostenibles adaptadas a las necesidades de los clientes microempresas, pymes y grandes empresas. En 2019, la entidad formalizó diversas operaciones de financiación que incentivan la consecución de metas sostenibles por parte de los clientes, mediante la inclusión de cláusulas financieras ligadas al cumplimiento de determinados objetivos o indicadores de sostenibilidad. En virtud de este clausulado, los clientes se pueden ver favorecidos por una mejora en las condiciones de su financiación si cumplen con el objetivo definido o, por el contrario, ser penalizados con un alza en las condiciones de financiación si no cumplen con el objetivo en los términos especificados.

Además, la entidad financió, bajo la modalidad de Project Finance, inversión en energía renovable eólica, fotovoltaica y termosolar, aplicando Principios de Ecuador, a los cuales Bankia lleva adherida desde 2018, y que son el marco de referencia internacional para que las instituciones financieras evalúen y administren los riesgos sociales y ambientales derivados de la financiación de proyectos. La Entidad también participó como agente colocador en operaciones de emisión de bonos sostenibles de nuestros clientes, y es miembro suscriptor de *ICMA Green Bonds Principles Network*.

En conjunto, en el ámbito de operaciones de financiación corporativa, financiación de proyectos y financiación promotor, en 2019 la entidad financió operaciones por un importe conjunto superior a los 900 millones de euros, contribuyendo a movilizar recursos financieros sostenibles por un importe cercano a los 9.000 millones de euros.

Para el segmento de empresas y pymes Bankia lanzó a finales de 2019 dos nuevas herramientas digitales gratuitas a través de "Soluciona Empresas", que permiten a las empresas conocer su nivel de eficiencia energética, con el objetivo de que puedan optimizar sus instalaciones y avanzar en sostenibilidad; y, por otro lado, acceder a certificaciones voluntarias en el ámbito de la gestión energética y medioambiente. Además, Soluciona Empresas cuenta con una herramienta de gestión responsable que ayuda a las empresas a conocer el estado de los aspectos ASG y la identificación de posibles áreas de mejora.

A través de estas herramientas, las empresas pueden realizar un ejercicio de autoevaluación que las ayudará a tomar decisiones que impactarán positivamente en el ahorro energético, en su productividad y su competitividad, en el cuidado del medioambiente, y en última instancia en su reputación.

En lo que respecta a productos de ahorro e inversión, Bankia Asset Management (Bankia AM) cuenta en su catálogo con planes de pensiones y fondos de inversión específicos que incorporan criterios ASG, que suman en total 1.068,27 millones de euros de patrimonio gestionado bajo estos criterios.

#### **d. Derechos Humanos**

Bankia es una entidad comprometida con el desarrollo sostenible tanto a nivel empresarial como a nivel social. Por ello, el respeto y la garantía del cumplimiento de los derechos humanos son elementos indispensables y fundamentales en el desarrollo de la actividad y de la interrelación con los grupos de interés. Bankia, como proveedora de productos y servicios financieros opera dentro del marco normativo en materia de Derechos Humanos y cumple con los estándares internacionales que le son de aplicación.

Para reforzar este compromiso, en julio de 2019 el Consejo de Administración de Bankia, en consonancia con el Código Ético y de Conducta y con la Política de Gestión Responsable, aprobó la nueva Política de Protección y Respeto de los Derechos Humanos que sustituye, para ampliar y definir con mayor y mejor detalle, la política que existía previamente en este ámbito. Esta política está inspirada en las premisas establecidas en los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas y será revisada de forma anual para adecuarla a la estrategia y a las necesidades futuras de la actividad de Bankia.

Con esta nueva política y dentro de su ámbito de control, Bankia define las responsabilidades que asume en cuanto a:

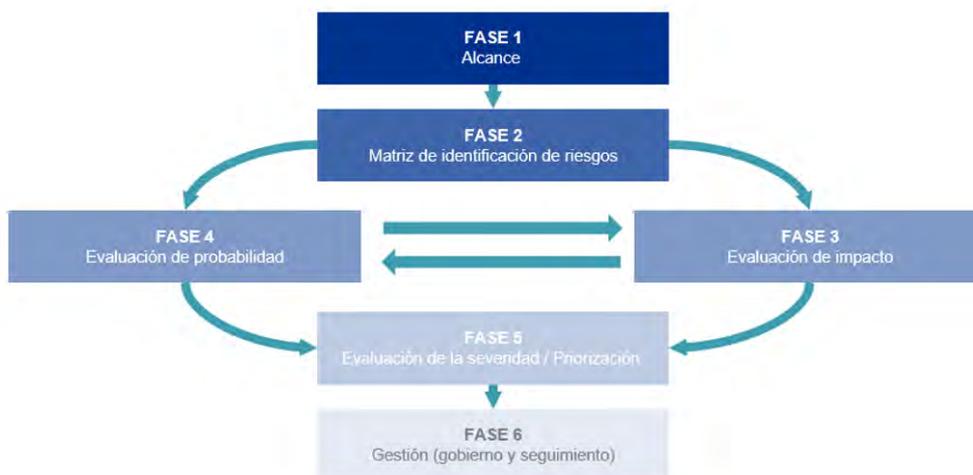
- Respetar los derechos humanos en la actuación con los profesionales, los clientes, los proveedores y socios comerciales, y la sociedad en su conjunto, con la implementación de mecanismos de prevención, comunicación y sanción.
- Establecer un compromiso con los derechos humanos, enfocado a:
  - Evaluar y comprender el entorno socioeconómico.
  - Reconocer y respetar la identidad de las personas y sus comunidades.
  - Establecer un sistema de diálogo proactivo con los grupos de interés.
  - Promover el conocimiento y el cumplimiento de este compromiso.
- Establecer la debida diligencia para identificar y evaluar los potenciales impactos, integrar las conclusiones de las evaluaciones en los procesos internos para tomar las medidas oportunas de prevención y mitigación de posibles impactos, dar seguimiento y contrastar la eficacia de esas medidas y, por último, comunicar externamente las medidas adoptadas.

Para la implementación de la Política de Protección y Respeto de los Derechos Humanos, Bankia está trabajando en el desarrollo de un proceso de diligencia debido que permita:

- Integrar los derechos humanos en los procedimientos de gestión de riesgos, toma de decisiones y gobernanza, bajo la responsabilidad y con el compromiso, de la alta dirección.
- Ampliar el ámbito de sus actuales procedimientos de diligencia debida para incluir asuntos relacionados con los derechos humanos.
- Llevar un seguimiento de los riesgos a través de la relación con clientes, proveedores o socios comerciales.
- Mantener la transparencia en cuanto a las políticas y procedimientos establecidos para la gestión de riesgos relativos a derechos humanos en las diferentes áreas del banco informando de su desempeño.
- La implicación con clientes, empresas del sector y otros grupos de interés para compartir buenas prácticas, abordar problemas comunes y ofrecer soluciones reales a los mismos.

Este procedimiento se desarrollará mediante una herramienta de análisis que permite vincular los procesos y la actividad de Bankia con los potenciales riesgos en materia de Derechos Humanos y que integrará bajo un sistema de reporte único los indicadores de seguimiento actuales.

Bankia define el proceso de evaluación de riesgos en Derechos Humanos a través de las siguientes etapas:



Con este procedimiento se delimitan los riesgos y se definen los criterios a considerar para su evaluación, priorización y gestión.

Bajo las fuentes de referencia que son la Política de Protección y Respeto de los Derechos Humanos de Bankia, los convenios y marcos internacionales de derechos humanos, civiles y políticos y los convenios internacionales, sobre todo en materia laboral, Bankia desarrolla el proceso de identificación de los derechos humanos sobre los que puede impactar, para generar una lista de riesgos (y oportunidades) para las unidades de negocio y áreas corporativas del banco. Este análisis para la identificación de los riesgos tiene en cuenta los riesgos propios del sector financiero, el perfil de riesgo de Bankia y el entorno de control de Bankia, en aspectos como políticas y planes, procedimientos internos, indicadores de gestión, formación, canales de comunicación o mecanismos de remediación, para dirigir la atención prioritaria a los impactos negativos más severos y probables.

Este procedimiento de debida diligencia contribuye a la prevención de incidentes, al establecimiento de actividades de control y a la gestión de oportunidades de mejora continua.

### e. Personas y gestión del talento

Tras la rápida y exitosa integración de BMN, llevada a cabo en el ejercicio anterior, en 2019 la dirección corporativa de Personas de la entidad actualizó su estructura con el fin de impulsar la transformación cultural del banco y favorecer una organización mucho más ágil y centrada en los clientes, al mismo tiempo que se potenciaba la búsqueda del talento de forma meritocrática y se incrementaban los niveles de aspiración y de autonomía en los equipos.

Con este cambio de estructura, entre otras modificaciones, la Dirección Corporativa de Personas pasa a ser la Dirección General Adjunta de Personas y Cultura, creándose dentro de ella dos nuevos ámbitos: la Dirección de Agile y Nuevas Formas de Trabajo y la Dirección de Estrategia y Transformación Cultural.

Fruto de esta transformación, la entidad también ha adaptado sus valores y cultura a esta nueva etapa, con la aspiración de “ser el banco preferido por la sociedad” y ha reformulado sus valores, haciéndolos más cercanos a cómo la entidad y sus profesionales se relacionan con sus grupos de interés:

Somos íntegros- Nos comportamos en todo momento de manera honesta y honrada, tanto en las relaciones externas con clientes e instituciones, como en las relaciones internas con el resto de personas de Bankia, de acuerdo con los principios recogidos en nuestro Código Ético.

Somos cercanos- Estamos siempre atentos a las necesidades de los clientes y de las personas de Bankia, y nos comunicamos con todos ellos de forma proactiva, con sencillez, escuchando, dialogando y estableciendo relaciones de confianza mutua.

Somos profesionales- Aplicamos siempre, con total transparencia, las directrices y normativas del banco en todas las operaciones con nuestros clientes, sean externos o internos, primando los intereses de los clientes y de la propia entidad por encima de cualquier interés de tipo personal.

Somos apasionados- Cumplimos en todo momento, con firmeza y decisión, los compromisos adquiridos tanto con clientes como con la entidad, realizando los esfuerzos que sean necesarios para lograrlo.

Somos valientes- Aceptamos los retos y pasamos a la acción, acometiendo nuevos proyectos, ambiciosos y transformadores, que nos permitan avanzar como personas y como entidad, para atender siempre los intereses y las necesidades del cliente de la mejor forma posible.

Lo hacemos posible- Trabajamos siempre orientados a la consecución de los objetivos y metas propuestas, aplicando criterios de agilidad y eficacia.

Los principales retos del ejercicio han sido, por tanto, apoyar la transformación cultural y digital del grupo a través de la gestión del talento y de la diversidad, como principales factores de cambio. Entre los proyectos más destacados llevados a cabo en este periodo destacan:

- *Colectivo Talent Review*: en el segundo trimestre del año se ha llevado a cabo la revisión y ampliación del colectivo pre identificado de talento de cara a fortalecer los procesos de identificación, desarrollo y sucesión internos. Este proceso, que ha sido realizado conjuntamente con los directores de cada agrupación funcional del grupo, ha permitido ampliar los horizontes de talento de la organización a más de 1.200 profesionales.

- Plan de Dinamización y Plan Acelera: tras la identificación de los profesionales de *Talent Review*, se han configurado los colectivos que participan en los planes de Dinamización y Acelera, dirigidos a estos profesionales.

Ambos planes tienen por objetivo apoyar y reforzar el desarrollo profesional de las casi 600 personas que conforman ambos colectivos para asegurar profesionales preparados para asumir mayores responsabilidades en la entidad en el futuro. Además, el Plan Acelera está dirigido en exclusiva a mujeres.

Entre las acciones diseñadas en estos planes, destaca la participación en otros ámbitos del banco, talleres de desarrollo y la tutorización interna a través de directivos del banco que orientarán a las personas en su crecimiento profesional y personal.

- Vacantes internas: en el mes de abril se puso en marcha un nuevo proceso de publicación de las vacantes internas a través de la intranet con el objetivo de facilitar, de una forma cercana y transparente, el acceso a los profesionales del grupo a los diferentes puestos vacantes.

Este proceso abre nuevas oportunidades de desarrollo y permite aprovechar los conocimientos, habilidades y expectativas de las personas que conforman Bankia. Supone, igualmente, un paso más en el desarrollo de la cultura meritocrática, facilitando la movilidad interna.

Durante el 2019 se han ofertado un total de 400 puestos vacantes (26% con perfil directivo y 74% no directivo), repartidos de forma equitativa entre la red comercial y los servicios centrales. A estos puestos han presentado su candidatura 1.032 personas. Al cierre del ejercicio, el 64,25% de las vacantes publicadas habían sido cubiertas satisfactoriamente y el 16,5% adicional estaba en fase de estudio.

- Sistemática de la Comunicación: Se han realizado talleres destinados al análisis y mejora de la sistemática de la comunicación interna, con la finalidad de garantizar el flujo de información y comunicación necesario para el desarrollo óptimo de la actividad y para potenciar el compromiso de los equipos, proporcionando una mayor contextualización y sentido a su trabajo.

- Movilidad interna: Por otro lado, con el fin de lograr la mejor adecuación de los perfiles a los puestos existentes, durante el ejercicio se realizó un total de 3.366 cambios de destino, tanto en puestos no directivos como directivos.

Indicadores de empleo

*Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional*

Sexo	Plantilla a 31.12.19	Plantilla a 31.12.18
Hombres	6.834	6.771
Mujeres	8.775	8.715
<b>Total Bankia</b>	<b>15.609</b>	<b>15.486</b>

Tramos de edad	Plantilla a 31.12.19	Plantilla a 31.12.18
Menores de 30	159	38
Entre 30 y 50	11.022	11.707
Mayores de 50	4.428	3.741
<b>Total Bankia</b>	<b>15.609</b>	<b>15.486</b>

País	Plantilla a 31.12.19	Plantilla a 31.12.18
España	15.603	15.481
China	3	3
Cuba	2	2
Marruecos	1	0
<b>Total Bankia</b>	<b>15.609</b>	<b>15.486</b>

Categoría profesional	Plantilla a 31.12.19	Plantilla a 31.12.18
Consejeros ejecutivos	3	4
Comité de Dirección	9	5
Nivel I a Nivel IV	3.425	3.439
Nivel V a Nivel VII	6.414	5.994
Nivel VIII a Nivel XIV	5.754	6.036
Otros*	4	8
<b>Total Bankia</b>	<b>15.609</b>	<b>15.486</b>

\* Según Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro 2015-2018, se integran en este Grupo Profesional quienes desempeñen funciones o realicen trabajos o servicios propios de oficios o especialidades, para los que no se requiera cualificación, ajenos a la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros, tales como conserjería, vigilancia, limpieza, atención telefónica, conservación y mantenimiento, y otros servicios de naturaleza similar o análoga.

#### Modalidades de contrato de trabajo a 31 de diciembre de 2019

	Plantilla total a 31.12.2019							
	Fijo		Fijo tiempo parcial		Temporal		Total	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
<b>Total Bankia</b>	15.608	15.485	1	1	0	0	15.609	15.486
<b>Porcentaje</b>	<b>99,99%</b>	<b>99,99%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional (para avanzar en la calidad de la información y mejorar en el grado de avance en el cumplimiento de la Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad, se han modificado los criterios de reporte utilizados en 2018)

Sexo	Plantilla promedio 2019			
	Fijo	Fijo tiempo parcial	Temporal	Total
Hombre	6.832	0	0	6.832
Mujer	8.662	1	0	8.663
<b>Total Bankia</b>	<b>15.494</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>15.495</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>99,99%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>

Plantilla promedio 2019				
Edad	Fijo	Fijo tiempo parcial	Temporal	Total
Menores de 30	134	0	0	134
Entre 30 y 50	10.917	1	0	10.918
Mayores de 50	4.444	0	0	4.444
<b>Total Bankia</b>	<b>15.494</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>15.495</b>

Plantilla promedio 2019				
Categoría profesional	Fijo	Fijo tiempo parcial	Temporal	Total
Consejeros Ejecutivos	3	0	0	3
Comité de Dirección	9	0	0	9
Nivel I a Nivel IV	3.437	0	0	3.437
Nivel V a Nivel VII	6.408	0	0	6.408
Nivel VIII a Nivel XIV	5.633	1	0	5.634
Otros	4	0	0	4
<b>Total Bankia</b>	<b>15.494</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>15.495</b>

*Número de contrataciones por sexo, edad y categoría profesional.*

Sexo	Fijo	Fijo tiempo parcial	Temporal	Total
Hombre	146	0	0	146
Mujer	116	0	0	116
<b>Total Bankia</b>	<b>262</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>262</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>

Edad	Fijo	Fijo tiempo parcial	Temporal	Total
Menores de 30	132	0	0	132
Entre 30 y 50	128	0	0	128
Mayores de 50	2	0	0	2
<b>Total Bankia</b>	<b>262</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>262</b>

Categoría profesional	Fijo	Fijo tiempo parcial	Temporal	Total
Nivel I a Nivel IV	7	0	0	7
Nivel V a Nivel VII	10	0	0	10
Nivel VIII a Nivel XIV	245	0	0	245
<b>Total Bankia</b>	<b>262</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>262</b>

Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional.

Sexo	D. Disciplinario		D. Objetivo y Otros		D. Colectivo <sup>1</sup>	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Hombre	20	8	19	3	0	1.268
Mujer	10	10	18	4	0	732
<b>Total Bankia</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>37</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2.000</b>

1. De conformidad con el Acuerdo Laboral 15/02/2018 sobre procedimiento de despido colectivo derivado del proceso de fusión entre Bankia y BMN, firmado por Bankia y la representación de los trabajadores en su conjunto.

Sexo	D. Disciplinario		D. Objetivo y Otros		D. Colectivo <sup>1</sup>	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Menores de 30	0	0	0	0	0	
Entre 30 y 50	21	11	19	5	0	355
Mayores de 50	9	7	18	2	0	1.645
<b>Total Bankia</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>37</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2.000</b>

Clasificación	D. Disciplinario		D. Objetivo y Otros		D. Colectivo <sup>1</sup>	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Nivel I a Nivel IV	6	5	13	2	0	805
Nivel V a Nivel VII	12	3	7	1	0	796
Nivel VIII a Nivel XIV	12	10	17	4	0	392
Otros	-0	0	0	0	0	7
<b>Total Bankia</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>37</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2.000</b>

#### TRANSFORMACIÓN CULTURAL Y ESCUCHA ACTIVA

En el mes de diciembre de 2018, se realizó una Encuesta de Cultura a todos los profesionales de la entidad con una participación de casi el 52% de la plantilla (8.097 personas) con la finalidad de escuchar y saber qué aspectos de la cultura deberían evolucionar.

Una vez analizados los resultados a nivel global, se dieron a conocer a cada uno de los directores corporativos en sus ámbitos concretos de actuación y con especial foco en cómo se declinan, estos resultados, en el estilo directivo de Bankia.

Adicionalmente, a lo largo del año pasado se han llevado a cabo diversas actuaciones que profundizan en aspectos críticos del modelo de liderazgo de Bankia:

- Jornadas de Estilo Directivo Bankia: Durante los meses de mayo y julio se organizaron jornadas con la finalidad de reflexionar sobre la evolución de la cultura en la entidad y la forma de transmitir dicha cultura a través del liderazgo. En el mes de noviembre, a través de una encuesta interna, se realizó el seguimiento de la evolución del estilo directivo en cada dirección.

En este proceso de transformación cultural, el coaching se ha erigido como una herramienta clave para convertir a los directivos en líderes activos del cambio. Como reconocimiento a las actividades realizadas por Bankia en esta materia en 2018 y 2019, Bankia obtuvo en 2019 el tercer premio a la "Cultura de *Coaching* en la Empresa", de la AECOP (Asociación Española de *Coaching* Ejecutivo-Organizativo y *Mentoring*).

- Sistemática de Comunicación Directiva: Con el fin de promover la comunicación directiva en las direcciones de servicios centrales, en 2018 se inició el proyecto de implantación de una Sistemática de Comunicación Directiva. Dicho proyecto se realizó con los directivos de la Dirección General Adjunta de Transformación y Estrategia Digital, y de la Dirección Corporativa de Tecnología y Operaciones. La implantación durante 2019 se ha llevado a cabo en la Dirección Corporativa de Servicios Jurídicos y en la Dirección General Adjunta Financiera. En todas las implantaciones realizadas en 2018 y 2019, se han realizado tanto entrevistas personales con los directivos del colectivo Top 300, a 54 personas, como talleres, un total de 63, en los que han participado 538 personas.
- Programa de Reconocimiento Interno: la finalidad del programa es incorporar la práctica del reconocimiento en el día a día de la entidad, valorando a los profesionales y su gestión. A lo largo de 2019 hubo dos hitos clave: la entrega de los reconocimientos por parte del Comité de Dirección en distintas sedes corporativas, y la incorporación de una nueva categoría de reconocimiento a la figura del Partner Digital, mostrando la importancia de esta función dentro de la cultura de la entidad.
- Definición de la Propuesta de Valor al Empleado: Como parte de este proceso de transformación cultural, se desarrolló un proyecto para definir la propuesta de valor al empleado llevando a cabo distintas iniciativas, centradas en la escucha activa de las personas. Para definirla, se realizaron entrevistas y focus group en los que participaron más de 100 profesionales de distintos ámbitos de la organización, y se analizaron las mejores prácticas de empresa de primer nivel. El proyecto fue desarrollado por un equipo multidisciplinar interno formado por personas de diferentes direcciones y utilizando la metodología Agile.

La propuesta se ha estructurado en torno a cuatro pilares que agrupan todos los beneficios y que va evolucionando con la incorporación de las nuevas iniciativas identificadas:

- “Compensamos tu compromiso”, con información sobre retribución y los beneficios sociales.
- “Apoyamos tu crecimiento”, con acceso directo a formación, becas, vacantes, etc.
- “Facilitamos tu bienestar”, con información de los programas de salud y bienestar, vacaciones, permisos.
- “Desde nuestra esencia” con información sobre estilo directivo, código ético, políticas de diversidad, gestión responsable.

Desde el mes de abril de 2019, todos los profesionales de Bankia tienen disponible la Propuesta de Valor al Empleado a través de la Intranet de la entidad, en un site específico denominado ACTITUD Bankia.

Fruto de este esfuerzo, Bankia resultó finalista en la categoría Gran Empresa, de los Premios Internacionales “Empresa Saludable” que organiza ORH-Observatorio de RR.HH. El jurado valoró la inclusión del bienestar corporativo en la propuesta de valor al empleado y las actividades realizadas por la entidad en esta materia.

## GESTIÓN DEL TALENTO

La actividad de gestión del talento realizada en 2019 se vio influida principalmente por el proceso de *Talent Review* llevado a cabo, con un total de 653 entrevistas realizadas para acelerar la identificación de los nuevos profesionales incorporados al colectivo.

Igualmente, también se ha seguido avanzando en la gestión de la diversidad interna, consolidando los logros alcanzados en anteriores ejercicios.

La labor de identificación y desarrollo de los profesionales de talento se tradujo en un total de 268 promociones durante 2019: 38 pertenecientes al colectivo TOP 300, 56 al top 600, 108 directores de oficina y 66 subdirectores de oficina.

	2019	2018
Nº de nombramientos de puestos directivos cubiertos internamente	268	555
Nº de profesionales promocionados internamente (hombres)	133	325
Nº de profesionales promocionadas internamente (mujeres)	135	230

Para el desarrollo del talento interno se han llevado a cabo un total de 48 iniciativas en las que ha participado 1.018 personas, entre las que destacan:

- Programa de Alta Dirección (PAD): Se ha desarrollado la quinta edición del programa para el colectivo Top 300 entre los meses de mayo de 2019 y febrero de 2020. En él han participado 305 personas. En esta edición se ha trabajado tanto a nivel estratégico; poniendo al cliente en el centro, como a nivel personal; ofreciendo nuevas perspectivas de desarrollo para la capacidad de liderazgo de los directivos.
- *Leading in Complexity*: dos directivos del Top 300 han asistido en el 2019 a las ediciones convocadas por el *International Center for Leadership Development* (ICLD) de la Fundación CEDE.
- Jornadas sobre cultura de cumplimiento normativo: durante el primer semestre del año se llevaron a cabo cinco jornadas de trabajo con el Top 300 para permeabilizar la cultura de cumplimiento normativo en todo el grupo. En las jornadas participaron 297 personas.
- Programa “Toma la Iniciativa”: programa de liderazgo en el que participan 20 directoras de talento de la red comercial y de servicios centrales. Entre las diferentes iniciativas planificadas, el programa incluye como principal acción la primera edición del Programa de *Mentoring* de Diversidad en el que también participan 20 directivos del Top 300 como mentores.
- Programa de desarrollo para directores de servicios centrales: en el último trimestre del año concluyó la séptima edición del programa en la que han participado 15 directores de Talento de diferentes agrupaciones de servicios centrales del grupo.
- Programa de desarrollo para directores de red comercial: en el último trimestre del año se han iniciado dos nuevas convocatorias del programa en el que están participando 30 directores de talento de las diferentes redes comerciales.
- Programa de desarrollo para directores de red comercial de reciente nombramiento: en 2019 se llevó a cabo una nueva convocatoria de este programa en la que han participado 15 directores de red comercial.
- Programa de desarrollo para directores de servicios centrales de reciente nombramiento: en 2019 se han llevado a cabo las dos primeras convocatorias de este nuevo programa en el que han participado 30 directores de los diferentes servicios centrales del grupo.
- Programa de desarrollo “Digital eSports”: 132 participantes han podido trabajar en este programa diferentes habilidades digitales como el pensamiento crítico, la visión de futuro, la toma de decisiones, la confianza, el empuje, la autonomía y la comunicación. Todo ello en un entorno innovador y disruptivo que aprovecha las ventajas que aportan las nuevas tecnologías digitales. En conjunto se han realizado siete nuevas convocatorias para profesionales de Talento del grupo: cinco para directores y tres para predirectivos.
- Talleres “LideraT” sobre cambio digital: continuando los talleres llevados a cabo en el 2018, en este ejercicio se han incorporado nuevos profesionales de talento a estos talleres que se centran en el desarrollo de las habilidades necesarias para gestionar el cambio digital. En conjunto se han llevado a cabo cinco talleres para directores (54 participantes) y otros cinco para predirectivos (59 participantes).
- Programa de desarrollo para predirectivos de red comercial y servicios centrales: se han llevado a cabo cuatro nuevas ediciones de estos programas: dos del programa para predirectivos de Talento de la red comercial, en el que han participado 30 personas, y otras dos convocatorias para predirectivos de Talento de servicios centrales, en el que han participado 32 personas.
- Becas de Excelencia: dando continuidad al proyecto que comenzó hace tres años, en el 2019 se concedieron 30 nuevas Becas de Excelencia. Con este programa, Bankia busca impulsar la transformación digital del banco y la evolución de los roles en un entorno en constante cambio, en el que la adaptación y la especialización adquieren un papel cada vez más relevante. Esta iniciativa pone foco tanto en el potencial interno de los equipos como en su empleabilidad a futuro. Nuevamente, se recibió gran cantidad de solicitudes que presentaban un alto nivel de calidad, lo que indica que el proyecto continúa suscitando un elevado interés entre los profesionales.
- Programa de Formación Profesional Dual Bankia: Bankia sigue siendo la única entidad financiera con su propio programa de FP Dual, lo que le ha permitido incorporar a 42 estudiantes como gestores de clientes,

convirtiéndose este programa en una de las fuentes de incorporación de talento a la red comercial. Algunas de las personas, dentro de su plan de desarrollo profesional, ya desarrollan funciones de asesor financiero. En la V promoción del programa FP Dual que se desarrollará a lo largo de 2020 se incorporarán dos nuevos centros de la provincia de Castellón, donde se ha extendido el programa debido a su éxito. La FP Dual Bankia forma parte del compromiso que Bankia mantiene desde hace seis años con el impulso a la educación, convencidos de que sólo a través de la formación se puede aspirar a una sociedad más cohesionada socialmente. Ese compromiso se concreta en la promoción y el prestigio de la FP y su modalidad dual, al ser las herramientas clave para aumentar la empleabilidad de los estudiantes y la competitividad de las empresas.

#### PLAN DE FORMACIÓN 2019

Bankia cuenta con un Plan de Formación anual para desarrollar un conjunto de actuaciones para orientar y adecuar el conocimiento y aprendizaje de los equipos a las necesidades estratégicas del momento y para permitir el desarrollo profesional de los profesionales. El objetivo principal es contribuir al desarrollo de conocimientos, competencias y habilidades de las personas a través de un proceso de aprendizaje continuo, que les ayuda a adaptarse con agilidad a los cambios y a evolucionar en sus capacidades como profesionales.

En el año 2019 se han realizado más de 1,3 millones de horas de formación, más de un 70% de estas horas se han completado usando canales digitales o semipresenciales, utilizando recursos formativos que utilizan la última tecnología disponible, como, *webinars*, *microlearning* o *videolearning*.

	2019	2018
Inversión anual realizada en formación (millones de euros)	6,15	6,66
Nº de profesionales que han recibido formación	15.577	15.173
Nº de iniciativas de formación realizadas	1.135	1.092
% de formación online sobre el total de horas de formación	77%	62%

#### Media de horas de formación <sup>1</sup>

	2019	2018
Nº de horas de formación por profesional	86	67,5
Nº de horas de formación impartidas a hombres	607.725	422.530
Nº de horas de formación impartidas a mujeres	774.894	601.881
Nº de horas de formación impartidas a directivos	5.773	10.653
Nº de horas de formación impartidas a mandos intermedios	383.708	265.890
Nº de horas de formación impartidas al resto de empleados	993.138	747.868

1. El desglose de las horas de formación por categoría profesional se realiza siguiendo criterios funcionales, ya que no es aplicable para Grupo Bankia la categorización por niveles que se establece en el Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro 2015-2018, que rige para las personas que pertenecen a Bankia S.A.

#### Consolidación de los conocimientos y habilidades digitales

Durante este año, se han puesto en marcha un abanico de iniciativas muy relevantes con el objetivo de consolidar los conocimientos y habilidades digitales de todos los profesionales de la entidad.

#### Impulso de la transformación digital

En primer lugar, se ha puesto en marcha el Plan Individual de Formación Digital dirigido a todos los profesionales. Esta formación incluye, como primer paso, una prueba de conocimientos y capacidades digitales, que permite ofrecer una formación individualizada, según el resultado obtenido. Posteriormente, se incorpora a cada participante a un entorno de formación gamificado que incluye una comunidad de

aprendizaje colaborativo, con una serie de recursos online que dan respuesta a las necesidades que se han identificado en la prueba de conocimiento.

Otra iniciativa que se ha puesto en marcha es la formación sobre “Cómo ser un comercial digital”, dirigido a 5.500 comerciales de oficina. Esta formación ha permitido dar a conocer los aspectos prácticos de la transformación digital en Bankia y los comportamientos digitales que hay que llevar a la práctica con clientes de la red comercial.

Por otro lado, se ha puesto en marcha una nueva edición del Programa de Talento Digital, dirigido a 600 personas de los servicios centrales del Banco. Este programa tiene como objetivo potenciar el conocimiento en materias especializadas del mundo digital con un enfoque de aplicación práctica en el sector financiero. Asimismo, se ha implantado el Plan de Formación en Metodología Agile, que se ha desarrollado en tres módulos:

- Módulo básico: con una visión general, se ha puesto a disposición de todas las personas de Bankia, para dar a conocer las características y los beneficios de las metodologías ágiles como vía para desarrollar nuevas formas de trabajar.
- Módulo especializado: con una formación técnica, dirigida a un grupo de más de 300 personas, que les ha permitido conocer las principales claves y pilares para el trabajo en proyectos Agile.
- Módulo de certificación: proceso de capacitación avanzada que finaliza con un examen de certificación de *Scrum Máster*, que permite al usuario actuar con ese rol en los equipos Agile. En este módulo se ha incluido a un grupo reducido de 15 personas.

#### Impulso de la transformación cultural

Con el objetivo de impulsar la transformación cultural se han realizado 44 jornadas de estilo directivo en las que han participado más de 890 directivos. En estas sesiones, por primera vez en el banco, conviven en la formación todos los directivos de una misma agrupación, con el propósito de reflexionar conjuntamente sobre la evolución de la cultura y sobre cómo se declina en la forma de dirigir los equipos.

Durante las jornadas se profundizó sobre cinco factores del liderazgo que actúan como palanca de activación del compromiso: la importancia de la comunicación, el reconocimiento, el fomento de la participación de los profesionales, el estilo directivo como medio de aportar mayor valor a los equipos y las herramientas para el desarrollo de las personas.

Al finalizar las jornadas se elabora un plan de acción conjunto de la agrupación y un plan de acción individual de cada directivo, sobre los factores a incorporar, reforzar o adaptar en la forma de liderar a sus equipos.

#### Asesoramiento y comercialización

Otro ámbito de formación ha sido el relacionada con el apoyo a las pautas de asesoramiento y comercialización de productos. En este sentido, se lanzó el programa de Asesoramiento en Fondos de Inversión dirigido a los 2.589 asesores financieros. Este programa tiene como objetivo aumentar la capacitación en el asesoramiento en fondos de inversión. Como novedad de la formación, las sesiones teóricas, se complementan con técnicas de gamificación, donde los grupos recorren de una forma práctica el proceso de asesoramiento en fondos de inversión.

Para impulsar el negocio agrario, segmento destacado para la entidad, se ha realizado un proceso formativo dirigido a los directores de las oficinas que están gestionando negocio en este ámbito. Durante este ciclo de aprendizaje se han trabajado las claves estratégicas del colectivo, las novedades en la gestión del riesgo, la gestión de las bonificaciones y las pautas de actuación con los clientes.

Además, se ha realizado una formación a más de 500 directores de oficina para la gestión comercial de clientes microempresas y autónomos, reforzando con casos prácticos la gestión de las necesidades que tiene este colectivo de clientes.

Otro ámbito de actuación ha sido la formación comercial de seguros, donde este año se ha realizado un proceso de aprendizaje para los colectivos de directores, subdirectores y gestores pyme, con el que se han reforzado las habilidades para el asesoramiento en productos de seguros.

Gestión de riesgos

La gestión de riesgos es una parte fundamental en la actividad financiera, y para apoyar las mejores prácticas se ha puesto en marcha la formación para la toma de decisiones en materia de riesgos. En esta formación, dirigida a directores de oficina, se recorren los diez pasos para la aprobación de una operación, pasando por conceptos básicos, como son el objeto de la financiación, intervinientes y garantías, hasta conceptos más avanzados, como son las fuentes de repago o el impacto en la cartera.

Una iniciativa muy novedosa ha sido el lanzamiento del programa de especialización en dirección y gestión de recuperaciones que lleva asociado un reconocimiento universitario, el objetivo de este programa ha sido proporcionar una formación superior y de alto impacto al colectivo de personas que gestionan los procesos recuperatorios en la entidad.

Formación normativa

Con el objetivo de dar respuesta a los requerimientos regulatorios, de capacitación o certificación como de recertificación, se han puesto en marcha un conjunto de planes de formación que han supuesto una parte muy importante del conjunto de horas realizadas durante este año, destacando los siguientes programas:

- Ciclo de formación dirigido a capacitar a nuevos colectivos de profesionales en la certificación de asesoramiento financiero exigida por la directiva MIFID II. Durante este año, 2.700 profesionales se han presentado a los exámenes de certificación, habiendo realizado previamente el proceso formativo de capacitación.
- Proceso de recertificación de MIFID II, donde ha participado más de 9.200 personas, y que ha tenido una duración de 30 horas de formación.
- Nuevo ciclo de capacitación para cubrir las exigencias regulatorias de la entrada en vigor de la nueva ley del crédito inmobiliario, con una duración de 50 horas, y una participación de cerca de 2.500 personas.
- Formación que cubre las exigencias derivadas de la ley de mediación de seguros, en donde este año la totalidad de los profesionales que están en la red comercial han participado en el ciclo de formación específico.

Formación específica para los servicios centrales

También han tenido especial relevancia los programas de formación dirigidos a las personas que están en agrupaciones de servicios centrales, donde se definen planes de aprendizaje concretos para cada una de ellas. Estos planes de formación refuerzan las competencias técnicas definidas para cada agrupación combinándolas con procesos de aprendizaje transversales que están más orientados a reforzar sus habilidades personales.

Toda esta actividad formativa se complementa con el Programa de Becas de Excelencia, que es un programa de apoyo a la formación especializada de alto nivel.

## SELECCIÓN

La mayoría de las vacantes producidas en la entidad durante el ejercicio han sido cubiertas internamente. No obstante, las principales líneas de transformación que se están llevando a cabo en la entidad, tanto a nivel digital como a nivel organizativo y cultural, han derivado en la necesidad de incorporar talento externo especializado para cubrir posiciones específicas y de carácter tecnológico (121 contratados, 19 de los mismos con perfil directivo). Así mismo, con el objeto de dotar a la entidad de talento junior, se ha producido la incorporación de 141 gestores comerciales en la red de particulares y empresas.

## IGUALDAD Y DIVERSIDAD

El 19 de julio de 2016 se firmó, con la mayoría de la representación de los trabajadores, el Plan de Igualdad de Bankia, por el que se fijan los objetivos y medidas para la consecución de la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, así como la eliminación de cualquier atisbo de discriminación por razón de género:

- Transmitir los principios de igualdad de oportunidades que rigen en la organización a todos los responsables que, directa o indirectamente, participan en la decisión de la promoción a través de módulos específicos en igualdad.
- Promover la aplicación efectiva de la igualdad entre mujeres y hombres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional y articulando aquellas medidas de acción positiva en aras a conseguir este objetivo.
- Asegurar que los sistemas de gestión de personas garanticen en todo momento la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- Reforzar el conocimiento organizativo de las medidas disponibles para conciliación de la vida laboral con la familiar y personal, con el objetivo de que los empleados hagan uso de estas independientemente de su género.

Para la consecución de esos objetivos se han establecido acciones concretas en los ámbitos de selección y contratación, promoción profesional, formación y retribuciones.

El Plan de Igualdad recoge, además, el compromiso de fomentar en mayor medida el acceso a funciones directivas del género menos representado, garantizando que, al menos, el 40% de los nuevos nombramientos de funciones directivas que se efectúen hasta el año 2020, sea cubierto por personas del género menos representado, asegurando de esta forma, que el sistema de promoción no discrimina a ningún colectivo por razón de género, sino que se valora la idoneidad de las candidaturas al puesto en base a criterios de competencias y capacidades.

Adicionalmente, el Plan de Igualdad incluye como anexo un Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Sexual o por Razón de Sexo, con la finalidad de prohibir cualquier acción o conducta que suponga un menoscabo a la dignidad de los profesionales de Bankia. Este protocolo es de aplicación tanto en las instalaciones de la entidad como en los emplazamientos en los que los profesionales lleven a cabo sus servicios. Así mismo, este protocolo se aplicará al personal de empresas externas subcontratadas por Bankia y empresas de trabajo temporal, que prestan servicios en las instalaciones de la entidad.

Bankia garantiza la más amplia difusión y conocimiento por parte de la plantilla de este protocolo y, en especial, por las personas que dirigen y gestionan equipos de trabajo.

La gestión activa de la diversidad en Bankia permite generar un liderazgo más inclusivo. La entidad defiende el equilibrio de género, concienciando e implicando tanto a mujeres como a hombres en la promoción de la igualdad, introduciendo la perspectiva de género en el día a día, reforzando el liderazgo de las mujeres en su promoción, tutorizándolas para apoyar su desarrollo profesional y, en definitiva, hacer que tanto las mujeres como los hombres participen e intervengan por igual en la entidad, aprovechando las capacidades, el potencial y el talento de todos.

En el compromiso de cerrar la brecha existente entre hombres y mujeres en los diferentes niveles directivos, el Comité de Dirección de Bankia aprobó el Plan de Diversidad de Género 2018-2020 con un doble objetivo, en primer lugar, equilibrar la presencia de mujeres en posiciones directivas y, en segundo lugar, asegurar la sostenibilidad a medio plazo, mediante la puesta en marcha de programas de identificación y desarrollo de talento.

Los objetivos y las acciones propuestas por el Plan de Diversidad están basados en las mejores prácticas y recomendaciones para el desarrollo de la diversidad de género.

El plan marca el seguimiento de unos indicadores de actividad, que servirán para valorar los avances en la gestión de la diversidad en los distintos procesos de gestión de las personas (selección, identificación y desarrollo del talento, formación, etc.).

Además, incluye numerosas iniciativas enfocadas a profesionales mujeres para participar y analizar las barreras que detectan en la organización, lo que permite a la entidad tener un termómetro permanente de la evolución de las distintas acciones y ayuda a diseñar otras nuevas.

La entidad trabaja por implementar medidas reales que promuevan un liderazgo más inclusivo y que permitan acceder a las mujeres a un número mayor de puestos de responsabilidad. Entre otras acciones llevadas a cabo en el 2019 podemos destacar las siguientes:

- Presentación del Plan de Diversidad en las diferentes direcciones corporativas de red comercial y de los servicios centrales (7 acciones realizadas en el último trimestre de 2018 y 23 en 2019).
- Programa Equivalentes: iniciado a finales del 2018, durante un año se ha publicado a nivel interno un hito sobre diferentes temáticas relacionadas con la diversidad con el objetivo de sensibilizar, generar debate y fortalecer el posicionamiento y la conciencia de la organización sobre los paradigmas de diversidad existentes en la sociedad, posibilitando el cambio de hábitos y comportamientos para ser más tolerantes, solidarios e integradores.
- Talleres de Sensibilización para gestores de personas: en el mes de junio se realizaron tres talleres sobre diversidad y liderazgo inclusivo en los que participaron todos los gestores de personas y de talento como principales agentes del cambio cultural que son. Estos talleres han servido para la implementación de los talleres Atrévete y de Liderazgo Inclusivo.
- Talleres Atrévete (Plan Acelera) y de Liderazgo Inclusivo: planes dirigidos a profesionales de talento de la entidad para sensibilizar y reflexionar sobre la diversidad. Durante el 2019 se han llevado a cabo 14 talleres Atrévete, destinados exclusivamente a mujeres y en el que han participado 200 personas, y 9 talleres de Liderazgo Inclusivo, con la participación de 125 personas, hombres y mujeres, entre todos los ámbitos funcionales del banco.
- Desayunos y cafés de trabajo con foco en la diversidad, realizados con mujeres del colectivo de talento de distintos ámbitos y funciones: 4 desayunos realizados en el último trimestre del 2018 y 8 en 2019, con una participación total de 157 mujeres.
- Elaboración de un documento interno (en formato de preguntas y respuestas) para sensibilizar sobre diversidad en la organización.

Adicionalmente, en el 2019 Bankia se ha adherido a diversas iniciativas externas de promoción de la igualdad:

- Adhesión al Código Eje&Con de buenas prácticas para la gestión del talento y la mejora de la competitividad de la empresa. Este código se diseñó para facilitar a las empresas españolas la adopción de medidas enfocadas a mejorar su competitividad y sus resultados. Contando para ello con el talento disponible, sin hacer distinciones de género y facilitando el acceso de mujeres a los puestos de alta dirección, comités de dirección y consejos de administración en igualdad de condiciones y similar proporción a la de los hombres. La asociación española de Ejecutiv@s y Consejer@s se creó en 2015 con el objetivo de dar mayor visibilidad y acceso a las mujeres a puestos de alta dirección y consejos de dirección.
- Renovación del distintivo Chárter de la Diversidad hasta el 2021, promovido por la Fundación Diversidad (Alares) en el que se recogen una serie de principios fundamentales en materia de igualdad de oportunidad y antidiscriminación.
- Obtención del premio Diversa 2019 a la Empresa, en reconocimiento al esfuerzo realizado por Bankia por haber trabajado, ejercido y fomentado la diversidad en todos sus aspectos.
- Incorporación a *Closingap Women for a Healthy Economy*, plataforma de referencia en el análisis del coste de oportunidad económico y social de las brechas de género respaldada por once grandes empresas, que suman casi 900.000 empleados en todo el mundo. Esta plataforma nace con el objetivo de analizar el impacto económico que tiene para toda la sociedad que las mujeres no cuenten con las mismas oportunidades y no se aproveche todo su talento.
- Elaboración del Catálogo 2019 de Buenas Prácticas por la Igualdad, en colaboración con la Fundación *Woman's Week* y el Foro ECOFIN. Único documento de estas características que existe en España sobre igualdad y que plasma medidas para la integración y el fomento de la Igualdad con el fin de estimular su imitación y generalización.
- Firma de la Alianza #CEOPorLaDiversidad promovida por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE. Esta iniciativa es pionera a nivel europeo al aglutinar por primera vez el compromiso de los máximos representantes de las empresas con el objetivo de ser impulsores y acelerar la implantación y el desarrollo de las políticas de diversidad e inclusión.
- Foro *Forbes Summit Women*: Participación en la mesa de debate Impulso del liderazgo femenino y talento del III *Forbes Summit Women*.
- Sponsorización Bronce del *TEDxBarcelonaWomen* 2019 celebrado en diciembre con el objetivo de visibilizar, empoderar y conectar el talento femenino.

Porcentaje de personas en los órganos de gobierno y por categoría profesional de la empresa para cada una de las siguientes categorías de diversidad

Sexo	Plantilla a 31.12.2019				
	Hombre		Mujer		Total
	Categoría Profesional	Nº	%	Nº	
Consejeros ejecutivos	3	100,0%	0	0,0%	3
Comité de Dirección	8	88,9%	1	11,1%	9
Nivel I a Nivel IV	2.231	65,1%	1.194	34,9%	3.425
Nivel V a Nivel VII	2.744	42,8%	3.670	57,2%	6.414
Nivel VIII a Nivel XIV	1.845	32,1%	3.909	67,9%	5.754
Otros	3	75,0%	1	25,0%	4
<b>Total Bankia</b>	<b>6.834</b>	<b>43,8%</b>	<b>8.775</b>	<b>56,2%</b>	<b>15.609</b>

Sexo	Plantilla a 31.12.2018				
	Hombre		Mujer		Total
	Categoría Profesional	Nº	%	Nº	
Consejeros ejecutivos	4	100,0%	-	0,0%	4
Comité de Dirección	4	80,0%	1	20,0%	5
Nivel I a Nivel IV	2.245	65,3%	1.194	34,7%	3.439
Nivel V a Nivel VII	2.585	43,1%	3.409	56,9%	5.994
Nivel VIII a Nivel XIV	1.926	31,9%	4.110	68,1%	6.036
Otros	7	87,5%	1	12,5%	8
<b>Total Bankia</b>	<b>6.771</b>	<b>43,7%</b>	<b>8.715</b>	<b>56,3%</b>	<b>15.486</b>

Grupo de edad	Plantilla a 31.12.2019						
	Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50		Total
	Categoría Profesional	Nº	%	Nº	%	Nº	
Consejeros ejecutivos	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	3
Comité de Dirección	0	0,0%	4	44,4%	5	55,6%	9
Nivel I a Nivel IV	0	0,0%	1.690	49,3%	1.735	50,7%	3.425
Nivel V a Nivel VII	1	0,0%	4.063	63,3%	2.350	36,6%	6.414
Nivel VIII a Nivel XIV	158	2,7%	5.263	91,5%	333	5,8%	5.754
Otros	0	0,0%	2	50,0%	2	50,0%	4
<b>Total Bankia</b>	<b>159</b>	<b>1,0%</b>	<b>11.022</b>	<b>70,6%</b>	<b>4.428</b>	<b>28,4%</b>	<b>15.609</b>

Categoría Profesional	Plantilla a 31.12.2018						Total
	Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Consejeros ejecutivos	-	0,0%	-	0,0%	4	100,0%	4
Comité de Dirección	-	0,0%	1	20,0%	4	80,0%	5
Nivel I a Nivel IV	-	0,0%	1.941	56,4%	1.498	43,6%	3.439
Nivel V a Nivel VII	1	0,0%	4.032	67,3%	961	32,7%	5.994
Nivel VIII a Nivel XIV	37	0,6%	5.729	94,9%	270	4,5%	6.036
Otros	-	0,0%	4	50,0%	4	50,0%	8
<b>Total Bankia</b>	<b>38</b>	<b>0,2%</b>	<b>11.707</b>	<b>75,6%</b>	<b>3.741</b>	<b>24,2%</b>	<b>15.486</b>

	2019	2018
Edad media de la plantilla	45 años	45 años
Antigüedad media de la plantilla	19 años	19 años

#### MEDIDAS DE CONCILIACIÓN Y FOMENTO DEL EJERCICIO CORRESPONSABLE POR AMBOS PROGENITORES

La jornada anual es definida por el Convenio Colectivo y por Acuerdos Laborales internos se establecen horarios en función de las agrupaciones.

Adicional a las medidas que normativamente se reconocen para la conciliación de la vida laboral y familiar, Bankia cuenta con un amplio rango de medidas que favorecen la conciliación y el ejercicio corresponsable y equilibrado de las responsabilidades familiares. En concreto, los profesionales de Bankia pueden acceder a los siguientes permisos y/o medidas:

- Ausencia diaria de 1 hora o reducción de jornada hasta un máximo de 2 horas, y por un máximo de un mes, sin reducción salarial por el nacimiento de hijos prematuros u hospitalizados a continuación parto.
- 15 días naturales al año por hospitalización de hijo menor de 14 años, y en el caso de que dicha hospitalización se hubiera producido durante el permiso por nacimiento las personas trabajadoras podrán disfrutar de esos días de permiso a continuación del permiso por nacimiento.
- Ampliación del permiso de nacimiento para el progenitor distinto a la madre biológica hasta 20 días naturales ininterrumpidos en el caso de tener un hijo con una minusvalía igual o superior al 33%. En el caso de que la minusvalía del hijo sea igual o superior al 65%, el progenitor distinto a la madre biológica podrá disfrutar de 30 días naturales durante los primeros 24 meses de vida del hijo a contar desde la fecha de nacimiento o desde la fecha de la resolución de adopción o acogimiento.
- 3 días hábiles en el caso de accidente o enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario de familiares hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad. Si supone desplazamiento dicho permiso se amplía en 2 días naturales.
- 2 días hábiles en el caso de accidente o enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Si supone desplazamiento dicho permiso se amplía hasta 4 días naturales en total.
- 3 días hábiles por fallecimiento de parientes hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad. Si las personas trabajadoras necesitan hacer un desplazamiento al efecto, este permiso se amplía en 2 días naturales.
- 2 días hábiles por fallecimiento de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Si las personas trabajadoras necesitan hacer un desplazamiento al efecto, este permiso se amplía en 4 días naturales en total.
- Permiso retribuido de hasta 30 horas anuales para el acompañamiento en la asistencia médica, tratamientos médicos de radioterapia, quimioterapia, diálisis o de entidad similar y sesiones de rehabilitación de hijo/a, cónyuge, padre o madre, o pareja de hecho.

- Permiso para el cuidado del lactante: Ausencia de 1 hora que podrá dividirse en dos fracciones, o reducción de la jornada en media hora, o bien 10 días naturales a disfrutar a continuación del permiso por nacimiento, más 5 días hábiles a disfrutar durante los primeros 12 meses de vida del hijo, en período no acumulable al anterior.
- Permiso para el cuidado del lactante en partos múltiples: El permiso o reducción de jornada podrá sustituirse por un permiso retribuido de 20 días naturales a disfrutar a continuación del permiso por nacimiento, más 10 días hábiles a disfrutar durante los primeros 12 meses de vida del hijo, en período no acumulable al anterior. En caso de nacimiento de 3 o más niños, dicho permiso se ampliará a 25 días naturales a continuación del permiso por nacimiento y 15 hábiles a disfrutar durante los primeros doce meses de vida del hijo, en período no acumulable al anterior.
- Permiso no retribuido de 1 semana a 1 mes por necesidades familiares, adopción en el extranjero, técnicas de reproducción asistida.
- Permiso no retribuido de 1 semana a 6 meses por accidente o enfermedad grave de parientes hasta el primer grado consanguinidad o afinidad.
- Permiso no retribuido de 1 semana a 6 meses por hospitalización o cuidados paliativos de parientes hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad.
- Permiso no retribuido de 1 mes a 6 meses para finalizar estudios superiores o doctorados.
- Permiso no retribuido de hasta 10 días por enfermedad grave de cónyuge o pareja de hecho e hijo/a (s) y familiares hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad.
- Reducción de jornada para el cuidado de un menor de 12 años o disminuido física o psíquicamente de entre 1/8 y un máximo de la mitad de la jornada. La reducción de 1/8 podrá acumularse en días. En estas situaciones se puede solicitar que la Entidad no considere en el cálculo de las ayudas financieras de las personas trabajadoras, la reducción salarial asociada en las reducciones de jornada temporales, comprometiéndose Bankia a valorar y estudiar cada caso concreto.
- Anticipo de vacaciones por enfermedad grave de familiar. En caso de enfermedad grave de familiares hasta el primer grado por consanguinidad y afinidad, así como de hermanos, se podrán anticipar 5 días de las vacaciones del año siguiente.
- Excedencia solidaria para la realización de actividades con organizaciones de reconocido prestigio social con derecho al reingreso una vez finalizada la misma.
- Durante el primer año de excedencia para el cuidado de hijos las personas trabajadoras podrán solicitar suspender el pago de la cuota de determinadas ayudas financieras y se mantienen las aportaciones al plan de pensiones, así como la ayuda guardería y la ayuda para la formación de hijos.
- Flexibilidad de entrada y salida en el trabajo en determinadas agrupaciones.
- Se facilita el acceso al Aula Virtual y a los programas de formación durante las situaciones de excedencia para el cuidado de menores o de familiares.
- En los procesos de incapacidad temporal se complementa hasta el 100% de la retribución fija anual percibida por las personas trabajadoras en esta situación durante los 12 primeros meses, a partir del mes 12 y hasta el 18 se complementa hasta el 87,5% de la retribución fija anual.
- Apoyo solidario para víctimas de acoso y violencia de género, quienes tienen prioridad en los traslados, horarios, permisos y excedencias. Además, durante todo el periodo en situación de excedencia o suspensión de contrato motivado por situación de acoso o violencia de género, se mantienen las condiciones especiales en las ayudas financieras establecidas para las personas trabajadoras de Bankia.
- Tratamiento con carácter preferente de las solicitudes de traslado de las personas trabajadoras que tengan hijos con una minusvalía igual o mayor al 33%.
- Incremento de la ayuda a estudios de hijos minusválidos en un 20% hasta que el hijo alcance los 23 años de edad, y en un 10% a partir de los 23 años.
- Bankia, en colaboración con la Fundación Adecco, pone a disposición de todas las personas trabajadora de la entidad el Plan Familia. Concretamente, el Plan Familia está dirigido a personas que trabajen en Bankia que tengan hijos con una discapacidad (igual o superior al 33%) y consiste en un programa que les ofrece asesoramiento, orientación y un plan de acompañamiento personalizado para conseguir el máximo desarrollo de las capacidades orientadas a la integración social y laboral del hijo con discapacidad.
- Bankia ha puesto en marcha un nuevo programa de servicios dirigido a las personas que trabajan en la Entidad, así como a sus familiares: Bankia Facilita. A través de este servicio tanto los profesionales de Bankia, como sus familiares pueden disfrutar de un conjunto de ventajas y servicios asistenciales, muchos de ellos gratuitos o a un precio inferior al de mercado, disponibles las 24 horas del día, los 365 días de año, en cualquier parte de España, como por ejemplo: ayuda a domicilio para tareas del hogar tras el nacimiento de hijos, un gestor personal, ayuda a domicilio para las tareas del hogar, gestión de trámites administrativos, consultas sobre un medicamento, segunda opinión médica, planificación de viajes, localización de un veterinario cercano. En este sentido, cabe señalar que, en abril de 2019, Bankia ha recibido el Certificado Alares y Sello ESR, de “Empresa Socialmente

Responsable con su Plantilla” por los servicios que pone a disposición de todos sus empleados y sus familiares.

Buenas prácticas para la gestión responsable y eficaz del tiempo

Bankia tiene a disposición de todos los profesionales del banco, a través de la intranet, una serie de principios básicos de organización del trabajo que se resumen en buenas prácticas referentes a la gestión eficaz y eficiente de reuniones, al uso racional del correo electrónico corporativo y al trabajo en equipo.

Estas buenas prácticas se materializan en tres documentos que ofrecen propuestas de actuación concretas en tres ámbitos:

- Reuniones eficaces: con consejos para gestionar mejor las reuniones y optimizar el tiempo dedicado a ellas.
- Uso del correo electrónico: con recomendaciones para realizar un uso racional y responsable del correo electrónico.
- Trabajo en equipo: con claves para colaborar y trabajar mejor en equipo.

Así Bankia, ofrece a sus profesionales recomendaciones de utilidad que posibilitan la optimización del tiempo de cada uno y del de sus compañeros y que pretenden mejorar el entorno de trabajo.

Por otro lado, en la actualidad las medidas sobre desconexión digital están siendo negociadas con la representación de los trabajadores.

**MEDIDAS PARA LA INTEGRACIÓN Y LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

A todas las personas trabajadoras que prestan servicios en Bankia se les facilitan todos aquellos medios técnicos y/o materiales necesarios para la ejecución de su actividad profesional.

La entidad mantiene en vigor el certificado de excepcionalidad del Servicio Público de Empleo Estatal del Ministerio de Trabajo, que acredita que la Entidad cumple con las “Medidas Alternativas” previstas en art. 2.1, apartados a) y b), del Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad.

Asimismo, Bankia desarrolla dentro de sus acciones de conciliación y de integración laboral de personas con discapacidad el “Plan Familia”, dirigido a profesionales de Bankia que tengan hijos con discapacidad (igual o superior al 33%) y que consiste en un programa personalizado para conseguir el máximo desarrollo de las capacidades del hijo para fomentar su integración social y laboral. Adicionalmente, las personas trabajadoras con hijos con discapacidad tienen un incremento en la ayuda de formación de un 20% hasta que el menor alcance los 23 años de edad y de un 10% a partir de los 23 años.

Bankia, concienciada con la integración y accesibilidad de las personas con discapacidad, contrata asiduamente los servicios de diversos Centros Especiales de Empleo para la prestación de distintos servicios profesionales.

Además, en la red de oficinas y centros de atención al público, Bankia cuenta con dispositivos materiales, tecnológicos y de accesibilidad para que las personas con discapacidad puedan acceder a los servicios que ofrece la entidad.

Empleados con Discapacidad	Plantilla a 31.12.19	Plantilla a 31.12.18
Discapacidad >=33% y <65% con movilidad reducida	8	7
Discapacidad >=33% y <65%	162	156
Discapacidad >=65%	13	17
<b>TOTAL BANKIA</b>	<b>183</b>	<b>180</b>

**POLÍTICA RETRIBUTIVA**

Bankia cuenta con una política retributiva basada en el cumplimiento de la normativa y en los siguientes principios:

- Equilibrio de los componentes retributivos.
- Orientación a resultados: reconocimiento a la excelencia.
- Estrategia: horizonte temporal.
- Vinculación: banco, accionistas y clientes.
- Sencillez: reglamentación y comunicación.
- Compatible: riesgo y gestión.
- Equidad interna.
- Competitividad externa.
- Igualdad de género.

La retribución de cada profesional remunera todas las actuaciones que en el ejercicio de sus funciones realiza, tanto dentro del propio banco como en otros organismos o empresas participadas. Sus elementos son los siguientes:

**Retribución fija.** Es el elemento más relevante de la retribución total y está fijado en base al nivel de responsabilidad, la función desempeñada y los principios de equidad interna y competitividad externa.

**Retribución variable.** Vinculada a la aportación adicional y extraordinaria en el desempeño del puesto de trabajo y cuyo importe viene determinado por el grado de consecución de los objetivos establecidos. Sus características son:

- Tiene en consideración los resultados globales de la entidad, los de cada una de las unidades a las que pertenece el profesional y la evaluación del desempeño individual, que se realiza a todas las personas que componen la plantilla.
- Existe una total proporcionalidad directa entre importes, fecha de incorporación, promoción o rotación, y los logros alcanzados.
- No se garantiza la percepción de cantidad alguna por este concepto.

	2019	2018
Porcentaje de empleados con derecho a percibir retribución variable	100%	100%

La política de retribución variable garantiza que no se producen conflictos de interés que puedan perjudicar a los clientes, asegura el cumplimiento de las normas de conducta para la prestación de servicios de inversión y evita que se generen incentivos que puedan inducir a las personas competentes a anteponer sus intereses (o los de la empresa) a los de los clientes.

La evaluación del desempeño de las personas, a efectos de la determinación de la remuneración variable, no tiene en cuenta como criterio único los volúmenes de ventas, sino que también otros de carácter cualitativo, como el cumplimiento de los requisitos regulatorios en materia de normas de conducta, el trato equitativo a los clientes o el grado de satisfacción de éstos.

Anualmente se revisa que la retribución variable no limita la capacidad de Bankia para mantener una base sólida de capital y proteger los intereses de los accionistas, clientes y otras partes interesadas.

Remuneraciones

La información se ha calculado con la plantilla a cierre de 2019. Se ha considerado como remuneración anual la retribución fija, la retribución variable percibida en 2019 y la retribución variable concedida en el caso del Colectivo Identificado. Para avanzar en la calidad de la información y mejorar en el grado de avance en el cumplimiento de la Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad, se han modificado los criterios de reporte que se utilizaron en 2018.

Sexo	Remuneración media 2019	Remuneración mediana 2019
Hombres	58.338	52.904
Mujeres	48.032	46.168
<b>Total Bankia</b>	<b>52.543</b>	<b>49.106</b>

Edad	Remuneración media 2019	Remuneración mediana 2019
Menores de 30	24.857	17.783
Entre 30 y 50	48.654	44.975
Mayores de 50	63.226	57.191
<b>Total Bankia</b>	<b>52.543</b>	<b>49.106</b>

Categoría profesional	Remuneración media 2019	Remuneración mediana 2019
Comité de Dirección <sup>1</sup>	588.989	569.886
Nivel I a Nivel IV	74.236	65.945
Nivel V a Nivel VII	52.349	51.602
Nivel VIII a Nivel XIV	39.018	38.525
Otros	39.377	36.896

<sup>1</sup> Incluye la información de todos sus miembros, menos las tres personas que pertenecen al Consejo de Administración. Al haber una mujer en el Comité de Dirección, no se publica la información desagregada por sexo por cuestiones de protección de la privacidad de datos de carácter personal.

	2019	2018
Retribución media anual de la plantilla (retribución fija más variable, sin considerar la retribución total anual de la persona mejor pagada)	52.543 €	51.862 €
Mediana de la compensación total anual de todos los empleados (sin considerar la retribución total anual de la persona mejor pagada)	49.106 €	48.426 €
Porcentaje de incremento de la retribución media anual de la plantilla (sin considerar la retribución total anual de la persona mejor pagada)	1,31%	1,25%
Retribución anual de la persona mejor pagada	770.000 €	800.000 €
Porcentaje de incremento de la retribución anual de la persona mejor pagada	0%	0%
Ratio compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados	15,7	16,5

### Brecha salarial

La brecha salarial de género mide las diferencias entre las remuneraciones salariales percibidas por hombres y mujeres, y está calculada como la diferencia de salario entre hombres y mujeres expresado como porcentaje del salario de hombres.

Se ha calculado con los datos de plantilla a cierre de 2019, considerando como remuneración anual la retribución fija, la previsión social complementaria, la retribución en especie percibidas en el ejercicio 2019 y la retribución variable anual y plurianual. Para avanzar en la calidad de la información y mejorar en el grado de avance en el cumplimiento de la Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad, se han modificado los criterios de reporte utilizados en 2018.

Se facilita información de la brecha salarial según la clasificación de puestos/categorías profesionales y en términos de remuneraciones medias y medianas.

Datos 2019:

Puestos / Categoría profesional	Brecha salarial	
	Media	Mediana
Consejeros Ejecutivos <sup>1</sup>	--	--
Consejeros No Ejecutivos	0,0%	0,0%
Directivos <sup>2</sup>	15,3%	8,0%
Resto:		
Nivel I - Nivel IV	7,4%	5,3%
Nivel V - Nivel VII	2,6%	1,4%
Nivel VIII - Nivel XIV <sup>3</sup>	2,3%	2,4%

1. No aplica debido a que todos los consejeros ejecutivos de Bankia son hombres.
2. Incluye las retribuciones de los miembros del Comité Dirección que no pertenecen al Consejo de Administración y directores de red de oficinas y de servicios centrales, con independencia de su nivel profesional que se define en el Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro 2015-2018.
3. Incluye todas las personas que no desempeñan funciones directivas y la categoría "Otros". Según Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro 2015-2018, se integran en esta última categoría quienes desempeñen funciones o realicen trabajos o servicios propios de oficios o especialidades, para los que no se requiera cualificación, ajenos a la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros, tales como conserjería, vigilancia, limpieza, atención telefónica, conservación y mantenimiento, y otros servicios de naturaleza similar o análoga.

Al objeto de disponer de información de la diferencia de retribución de género entre funciones equiparables o de igual valor, Bankia ha calculado la brecha salarial ajustada, entendida como un modelo de regresión lineal tomando como únicas variables el género y la función equiparable o de igual valor, resultando una brecha de 4,16%.

Datos 2018:

Categoría Profesional	Hombres		Mujeres		%Gap
	Edad Media	Remuneración media	Edad Media	Remuneración media	
Consejeros Ejecutivos	65	675.000	--	--	--
Consejeros No Ejecutivos	61	100.000	55	100.000	0,0%
Directivos <sup>1</sup>	46	83.329	45	70.119	15,9%
Resto	46	53.364	45	48.187	9,7%
Nivel I - Nivel IV	51	69.399	49	64.520	7,0%
Nivel V - Nivel VII	49	55.648	48	54.669	1,8%
Nivel VIII - Nivel XIV <sup>2</sup>	40	41.794	41	40.842	2,3%

1. Incluye las retribuciones de los miembros del Comité Dirección que no pertenecen al Consejo de Administración y directores de red de oficinas y de servicios centrales, con independencia de su nivel profesional que se define en el Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro 2015-2018.
2. Incluye todas las personas que no desempeñan funciones directivas y la categoría "Otros". Según Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro 2015-2018, se integran en esta última categoría quienes desempeñen funciones o realicen trabajos o servicios propios de oficios o especialidades, para los que no se requiera cualificación, ajenos a la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros, tales como conserjería, vigilancia, limpieza, atención telefónica, conservación y mantenimiento, y otros servicios de naturaleza similar o análoga.

**SEGURIDAD Y SALUD**

La política de Prevención de Riesgos Laborales es aprobada por el Comité de Dirección y las actualizaciones son revisadas anualmente por la Dirección General Adjunta Personas y Cultura.

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



En el año 2019, Bankia recibió el Premio finalista “Empresa Saludable” en la Categoría Gran Empresa que organiza Internacionalmente el ORH-Observatorio de Recursos Humanos, por nuestro Programa “Tú Bienestar”, diseñado y desarrollado transversalmente para generar una cultura de empresa saludable,

colaborativa y abierta alineada con la estrategia corporativa.

Con el objetivo de dar unidad a todas las iniciativas que desde las diferentes direcciones organizativas se llevan a cabo, se creó un grupo de trabajo transversal, bajo las premisas de salud como un estilo de vida, fomentando el cambio de hábitos y considerando el lugar de trabajo como un escenario de salud. Posteriormente con la finalidad de ser una herramienta de aceleración para la transformación se evolucionó a un laboratorio, denominado Bienestar Lab, que facilita un espacio/tiempo para la experimentación y diseño de iniciativas, que nacen con unos indicadores estrechamente relacionados con el Plan Estratégico del banco y donde de manera continuada se valora el impacto en su grado de avance y de permeabilidad.

**Bankia FACILITA**

Otra de estas iniciativas más novedosas puesta en marcha a lo largo de 2019 ha sido el servicio Bankia Facilita en colaboración con la Fundación Alares. Gracias a esta iniciativa dirigida a empleados y sus familiares, la entidad ofrece numerosos servicios gratuitos, para facilitar el día a día, favorecer la conciliación, y proporcionar un mayor tiempo libre. Destacan los servicios especiales de ayuda en domicilio, traslados en caso de estar enfermo o tener un familiar enfermo, que han recibido una acogida muy favorable por los profesionales.

Con estos programas Bankia genera una cultura del bienestar interna y apuesta por la corresponsabilidad entre la empresa y sus profesionales, para seguir trabajando con el foco en su bienestar físico y emocional.

*Indicadores relevantes de salud y seguridad laboral*

	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Nº de horas de absentismo <sup>1</sup>	263.755	263.703	644.970	603.369	908.725	867.072

	2019	2018
Índice de absentismo	3,53%	3,24%
Índice de accidentalidad laboral	0,10%	0,17%
Nº de bajas por enfermedad común	4.771	4.852

2019 <sup>2</sup>	Laborales		In itinere		Total
Tipo de Accidente Con Baja	Mujeres = 15	Hombres = 1	Mujeres= 51	Hombres = 13	<b>80</b>
	<b>16</b>		<b>64</b>		
Índice de Frecuencia <sup>3</sup>	Mujeres= 0,62	Hombres = 0,04	-	-	<b>0,66</b>
	<b>0,66</b>		-		
Índice de Gravedad <sup>4</sup>	Mujeres= 0,0166	Hombres = 0,0088	-	-	<b>0,025</b>
	<b>0,025</b>		-		
Enfermedades profesionales	Mujeres= 0	Hombres= 0	-	-	<b>0</b>
Número de muertes por accidente laboral	Mujeres= 0	Hombres= 0	Mujeres= 0	Hombres= 1	<b>1</b>

2018 <sup>2</sup>	Laborales		In itinere		Total
Tipo de Accidente Con Baja	Mujeres = 23	Hombres = 5	Mujeres= 63	Hombres = 31	<b>122</b>
	<b>28</b>		<b>94</b>		
Índice de Frecuencia <sup>3</sup>	Mujeres= 0,93	Hombres = 0,20	-	-	<b>1,13</b>
	<b>1,13</b>		-		
Índice de Gravedad <sup>4</sup>	Mujeres= 0,020	Hombres = 0,007	-	-	<b>0,027</b>
	<b>0,027</b>		-		
Enfermedades profesionales	Mujeres= 0	Hombres= 0	-	-	<b>0</b>
Número de muertes por accidente laboral	Mujeres= 1	Hombres= 0	Mujeres= 0	Hombres= 0	<b>1</b>

<sup>1</sup> Contingencias comunes y accidentes de trabajo

<sup>2</sup> Los datos de accidentes no incluyen recaídas de años anteriores.

<sup>3</sup> El número de accidentes de trabajo son en jornada de trabajo (excluyendo los in itinere). En el cálculo de horas trabajadas, se incluyen las horas efectivas de trabajo en las que los trabajadores de referencia estuvieron "expuestos al riesgo" de sufrir un accidente de trabajo. De este cómputo se excluyen las horas no trabajadas por, permisos, vacaciones, bajas por enfermedad, absentismo, etc. El cálculo de horas trabajadas incluye también las horas extraordinarias.

$$I_f = \frac{\text{Nº Accidentes de trabajo con baja} \times 10^6}{\text{Nº total de horas efectivamente trabajadas}}$$

<sup>4</sup> Se contabilizan las jornadas perdidas (días hábiles) entre la fecha de alta y la de baja.

$$I_g = \frac{\text{Nº jornadas no trabajadas por accidente de trabajo con baja} \times 10^3}{\text{Nº total horas efectivamente trabajadas}}$$

## ACUERDOS LABORALES, NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y LIBERTAD ASOCIACIÓN

Bankia mantiene un permanente y fluido diálogo con los representantes de los trabajadores lo que ha conllevado a la firma de multitud de acuerdos laborales sobre todas las cuestiones laborales que afectan a los empleados en aquellos aspectos que identifica la legislación, así como en aquellas otras materias que la empresa y la representación social consideran relevantes para la actividad y el entorno laboral.

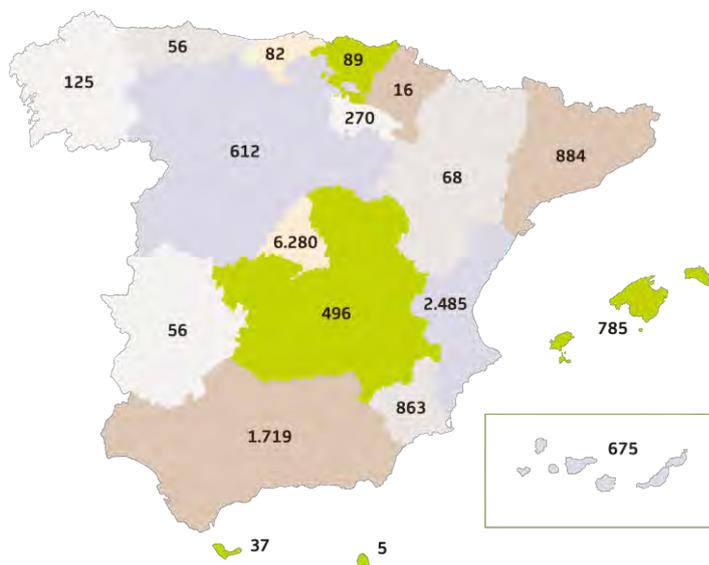
Bankia apoya el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva. La entidad respeta el derecho de todos los trabajadores a formar sindicatos y a que se afilien libremente a la sección sindical que consideren oportuna, así como a ejercer la actividad sindical dentro de la empresa, eliminándose cualquier tipo de discriminación hacia aquellos empleados que desempeñan la actividad sindical.

Asimismo, Bankia garantiza la aplicación de la Ley Orgánica de Libertad Sindical a través de un Acuerdo laboral firmado al efecto, donde se establece una serie de criterios que garantizan, de manera efectiva, el ejercicio de la libertad sindical de los representantes de los trabajadores mejorando incluso los presupuestos establecidos normativamente al efecto.

PRINCIPALES INDICADORES DE PERSONAS

Perfil de la plantilla

*Distribución geográfica de los profesionales de Bankia*



	2019	2018
Nº total de personas que trabajan en Bankia S.A.	15.609	15.486
Nº de personas que trabajan en España	15.603	15.481
Nº de personas con destino en el extranjero (oficinas de representación de Cuba, Shanghai y Casablanca)	6	5

Distribución por negocio y desempeño directivo

	2019	2018
Nº de profesionales de negocio	13.355	13.358
Nº de profesionales de servicios centrales	2.254	2.128

	2019 <sup>1</sup>		2018 <sup>1</sup>	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Profesionales que desarrollan funciones directivas (mujeres)	1.721	42,68%	1.788	42,76%
Profesionales que desarrollan funciones directivas (hombres)	2.311	57,32%	2.393	57,24%

<sup>1</sup> Se consideran directores de SS CC y directores y subdirectores de red comercial.

Condiciones laborales

	2019	2018
Porcentaje de la plantilla cubierta por un acuerdo de convenio colectivo	100%	100%
Porcentaje de profesionales con contrato indefinido	100%	100%
Porcentaje de profesionales con derecho a percibir retribución variable	100%	100%
Nº de profesionales con horario flexible	7.440	7.226
Porcentaje de profesionales representados en los comités de seguridad y salud	100%	100%
Nº de delegados sindicales electos	477	468
Nº de horas dedicadas a actividad sindical por profesionales afiliados	54.955	146.760

Ventajas y beneficios sociales

	2019	2018
Porcentaje de profesionales que reciben aportación de Bankia al plan de pensiones de empleados	99,97%	99,97%
Nº de profesionales y familiares (cónyuges o parejas de hecho e hijos hasta los 25 años) cubiertos por la póliza de asistencia sanitaria del colectivo de empleados	28.046	30.053
Nº de profesionales con anticipos, préstamos y/o hipotecas con tipo de interés bonificado durante el transcurso del año	13.357	14.752

	Profesionales		Importe (millones de euros)	
	2019	2018	2019	2018
Nº de profesionales que reciben ayudas para estudios	406	319	0,31	0,27
Nº de profesionales que reciben ayudas para formación de hijos discapacitados e hijos que pernoctan fuera del lugar de residencia	914	962	0,97	1,01
Nº de profesionales que reciben ayudas para la escolarización de hijos	10.804	11.657	10,61	10,92

	2019	2018
Nº de profesionales en situación de excedencia laboral por motivos personales	85	74
Nº de profesionales que han disfrutado de baja maternal	387	456
Nº de profesionales que han disfrutado de baja paterna	192	241

Rotación externa no deseada

	2019	2018
Índice de rotación externa no deseada	0,83%	0,64%

Por sexo	2019	2018
Porcentaje de rotación externa no deseada: hombres	0,51%	0,36%
Porcentaje de rotación externa no deseada: mujeres	0,32%	0,28%

Por edad	2019	2018
Porcentaje de rotación externa no deseada: menores de 30 años	0,08%	0,01%
Porcentaje de rotación externa no deseada: de 30 a 50 años	0,47%	0,48%
Porcentaje de rotación externa no deseada: mayores de 50 años	0,28%	0,15%

## f. Compras responsables

Bankia dispone de una Política de Compras, aprobada por el Consejo de Administración, que tiene como inspiración y fundamento la gestión responsable basada en la independencia, la transparencia, la actuación ética y responsable, la objetividad, la diversificación de modo que se favorezca la generación de riqueza de forma equilibrada y la búsqueda de la eficiencia, entre otros aspectos.

El modelo global de aprovisionamiento de Bankia permite la evaluación y el control del riesgo que puede derivarse de nuestra cadena de suministro y está basado en los principios de Compras Responsables:

1. Asegura la mejora continua del proceso de aprovisionamiento, basado en los principios de responsabilidad corporativa.
2. Estimula la demanda de productos, servicios y proyectos socialmente responsables.
3. Establece un único procedimiento de compras para todas las empresas del Grupo Bankia, optimizando los impactos derivados de sus decisiones de compra en las sociedades en las que opera.
4. Proporciona información completa, precisa y transparente en su proceso de aprovisionamiento.
5. Vela por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de derechos humanos, laborales y ambientales por parte de todos los intervinientes, así como su involucración en los esfuerzos dirigidos a prevenir la corrupción.
6. Asegura que la selección y contratación de proveedores se ajusta a la normativa interna existente en cada momento y, en especial, a los valores de la cultura corporativa, al estilo de gestión y al Código Ético y de Conducta de Bankia.
7. Sigue adecuadamente a los proveedores con los que se relaciona para verificar el cumplimiento de los compromisos en materia de RSC.
8. Sensibiliza en materia de RSC (normativa, divulgación, formación) a todas las personas que intervienen en el proceso de aprovisionamiento.
9. Garantiza la coherencia de los principios de Compras Responsables con otras políticas de Bankia.
10. Se compromete con sus proveedores en el desarrollo de las cuestiones económicas, sociales, ambientales y de buen gobierno y colabora con ellos, para la mejora de su desempeño y garantizar el cumplimiento de estos principios.

La Política de Compras y los Principios de Compras Responsables son de aplicación a todas las empresas y empleados del Grupo Bankia, especialmente a los que intervienen en la contratación de bienes y servicios.

Además, Bankia cuenta con unas normas específicas de conducta para la función de compras, adicionales a su propio Código Ético y de Conducta e inspiradas en los preceptos de la *International Federation of Purchasing and Supply Management*.

Estas normas se basan en la lealtad y honestidad, la objetividad en las decisiones, la transparencia e igualdad de oportunidades, la confidencialidad, la integridad e independencia en las relaciones y la responsabilidad social corporativa, entre otros principios.

### Homologación y calificación de proveedores

El proceso de homologación es un requisito imprescindible para establecer una relación comercial con Bankia. En este proceso, hay proveedores que tienen alguna excepcionalidad como, por ejemplo, aquellos que están incluidos en el *ranking* Forbes 2000 y tienen acreditada su calidad, o proveedores que se contratan de forma puntual con importes no relevantes.

En la evaluación realizada en el proceso de homologación se incorporan aspectos relativos al comportamiento ético, social y ambiental, a fin de colaborar con aquellos proveedores que observen las mejores prácticas de gestión responsable.

Además, a los proveedores se les exige el cumplimiento de las leyes y regulaciones de aplicación en los territorios en los que opera el banco y se valora positivamente su alineamiento con los principios del Pacto Mundial, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Por ello, resultan mejor valorados los proveedores que demuestran compromiso con sus profesionales, con la calidad, el medioambiente y los derechos humanos, y se evita la contratación de quienes han incurrido en algún incumplimiento legal, fiscal, laboral, ambiental o social.

En el proceso de homologación también se examina el riesgo económico, social y ambiental, siendo requisito indispensable que los proveedores tengan el *rating* de riesgo económico adecuado y aporten la información obligatoria.

#### Perfil de proveedores

##### *Proveedores homologados*

	2019	2018
Nº total de proveedores activos	2.132	2.768
Nº total de proveedores homologados evaluados	896	792
Nº de proveedores activos nacionales (ámbito local)	1.927	2.576
Nº de proveedores activos extranjeros (fuera del ámbito local)	205	192
Nº de nuevos proveedores incorporados	203	231
Nº de proveedores calificados con criterios RSC	571	1.12
Porcentaje de nuevos proveedores calificados con criterios RSC	23,65%	--
Nº de proveedores con riesgo ASG	26	26

##### *Proveedores pymes*

	2019	2018
Nº total de proveedores activos que son pymes	1.569	1.831
Nº de proveedores pymes activos en las principales zonas de actividad de la entidad	1.310	1.509
Nº de proveedores pymes activos fuera de las principales zonas de actividad de la entidad (54 nacionales y 205 extranjeros)	259	322

##### *Proveedores activos nacionales por sector*

	2019	2018
Nº de proveedores activos del sector legal/jurídico	148	143
Nº de proveedores activos del sector servicio inmobiliario/construcción	142	350
Nº de proveedores activos del sector servicios generales	211	251
Nº de proveedores activos del sector asociaciones, agrupaciones y ONG	146	118
Nº de proveedores activos del sector informática	279	230
Nº de proveedores activos del sector consultoría, auditoría y asesoría	188	185
Nº de proveedores homologados activos del resto de sectores (publicidad / marketing, financiero y banca, serv. información financiera, etc.)	1.018	1.299

### Modelo de relación con los proveedores

En línea con la transformación del banco, Bankia desarrolla un modelo de relación digital con sus proveedores, que permite la transparencia, la imparcialidad, la igualdad de oportunidades y la escucha activa.

El Portal de Proveedores de Bankia facilita un entorno colaborativo al proveedor que le permite incorporar online, de forma sencilla y segura, toda la información requerida por Bankia en el proceso de homologación. El proveedor accede de forma transparente a la calificación que, de forma automática, se le otorga en función de la información aportada. Además, a través de este portal, el proveedor puede participar en los distintos procesos de negociación asegurando la igualdad de oportunidades en el proceso de licitación.

Dentro del proceso de compras, además de disponer de una plataforma para la homologación y la negociación, los proveedores pueden formalizar los contratos y emitir las facturas de forma digital.

	2019	2018
Facturación total (volumen total de compras) (millones de euros)	828,79	1.198,3
Facturación a proveedores nacionales (ámbito local) (millones de euros)	792,74	1.158,8
Facturación a proveedores extranjeros (fuera del ámbito local) (millones de euros)	36,05	39,5
Plazo medio de pago de facturas a proveedores	9,44 días	8,88 días
Porcentaje de facturas pagadas dentro del plazo máximo legal (30 días)	98,66%	97,07%

Bankia también pone a disposición de sus proveedores herramientas para conocer la opinión sobre su relación con la organización. En el Canal Confidencial de Denuncias, gestionado por un tercero independiente, pueden manifestar posibles incumplimientos del Código Ético y de Conducta de la entidad.

A través del Servicio de Atención al Proveedor (SAP) de Bankia, también puede presentar quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con el pago de facturas y la prestación de servicios asociados a los contratos, así como con la disconformidad con los procesos de selección de proveedores.

Además, con las encuestas de satisfacción, que se sintetizan en el Estudio de Percepción de Proveedores, se recogen las impresiones tanto de los proveedores adjudicatarios como no adjudicatarios para que valoren aspectos como la amabilidad en el trato, el proceso de negociación, la flexibilidad en la contratación y el cumplimiento del compromiso de pago, entre otros.

	2019	2018
Índice de satisfacción de proveedores (con puntuación superior a 7 en la encuesta de satisfacción)	81,6%	88,30%

### Mejores prácticas

En 2019 Bankia ha superado la auditoría anual según la Norma UNE 15896, que consolida la excelencia del sistema de gestión de compras de Bankia y certifica que está en línea con las mejores prácticas empresariales a nivel europeo.

Bankia fue la primera entidad financiera en obtener esta certificación, primer estándar supranacional, que ayuda a la mejora continua, minimiza los riesgos y garantiza que se respetan aspectos de sostenibilidad en la gestión de compras.

Además, en 2019 Bankia ha celebrado por cuarto año consecutivo el 'Día del Proveedor'. En esta jornada, a la que acuden 300 proveedores de la entidad, Bankia trata de trasladar a sus proveedores su compromiso y pretende establecer una relación basada en la comunicación y la implicación de su cadena de valor en el proyecto de la entidad.

Por otra parte, Bankia patrocina y colabora con AERCE, Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos. Es una asociación profesional cuya finalidad es transmitir, publicar, impartir conocimientos, así como investigar sobre cuestiones relativas al ámbito de compras de la empresa.

Durante 2020, la entidad tiene previsto la renovación del Certificado UNE15896 de compras y la organización de una nueva jornada de Día del Proveedor 2020, además de seguir implementando mejoras continuas, alineadas con las mejores prácticas del sector en materia de gestión y estableciendo relaciones de confianza y transparencia con sus proveedores.

**g. Transparencia de la información**

Bankia es consciente de que la complejidad del entorno en el que desarrolla la actividad requiere soluciones, iniciativas y compromisos que deben ser abordados a través del diálogo conjunto con los diferentes grupos de interés.

En ese ejercicio, la transparencia es un requisito fundamental que permite que la relación con los grupos de interés se desarrolle de tú a tú, en igualdad de condiciones. En Bankia la transparencia es un compromiso y una actitud permanente cuyo objetivo es facilitar el acceso a una información fiable, veraz, clara y actualizada que permita rendir cuentas, poniendo de manifiesto la coherencia entre las aspiraciones y los valores del banco y su actuación. Así se generan relaciones de confianza sólidas y duraderas con los grupos de interés.

Como parte de la transparencia, es preciso desarrollar un ejercicio de diálogo constante y adaptado a cada grupo de interés que sirva para canalizar la identificación de soluciones adecuadas a sus necesidades.

Bankia se enfrenta a los distintos desafíos apoyada en la participación de los grupos de interés y establece relaciones de confianza al gestionar el diálogo como un mecanismo proactivo que contribuye a: la mejora de la estrategia, la excelencia operacional, el desarrollo de iniciativas innovadoras y el fortalecimiento de alianzas.

Para ello, Bankia dispone de diferentes canales de comunicación para interactuar con los grupos de interés:



**5. ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

**a. Comercialización responsable**

Los clientes son el principal activo del banco, y establecer con ellos relaciones duraderas basadas en la confianza mutua es primordial para la entidad. Por dicho motivo, en Bankia, no sólo se cumple con la

normativa vigente en materia de comercialización de productos bancarios y con la supervisión y controles de los reguladores, sino que se refuerza este vínculo de confianza con los clientes a través del comportamiento y la actuación comercial de todos los profesionales de la entidad. Dicha actuación se asienta a través de la normativa interna del banco y es de obligado cumplimiento para todas las personas que lo componen. Bankia establece este compromiso de responsabilidad con los clientes en el Código Ético y de Conducta, en su Política de Gestión Responsable y a través del Código de Comercialización Responsable, que define cómo se deben reflejar esos comportamientos de manera tangible en la operativa diaria, ofreciendo y comercializando productos y servicios adecuados a cada perfil de clientes y adaptados a sus necesidades, siendo la satisfacción del cliente un indicador prioritario y el resultado de una actuación responsable.

#### EL CLIENTE COMO EJE PRINCIPAL

La satisfacción del cliente es uno de los pilares estratégicos del Plan Estratégico 2018-2020. Por ello Bankia continúa invirtiendo numerosos recursos para conocer la opinión de los clientes e implantar medidas que refuercen su valoración, su fidelización y los niveles de recomendación.

A lo largo de 2019 se han realizado cerca de 300.000 encuestas a clientes. Las valoraciones que dan y, sobre todo, las aportaciones y las opiniones de los mismos, permiten que su experiencia en la relación con Bankia mejore en momentos muy relevantes y en todos los canales con los que se relacionan con la entidad.

Además, esta información facilita el desarrollo de iniciativas orientadas, de forma diferenciada, a cada segmento de cliente: jóvenes, clientes de altas rentas, de banca privada, pymes, microempresas, etc.

La incorporación de la tecnología en la relación con el cliente y en la manera de obtener su opinión sobre su satisfacción, es de gran utilidad para poder interactuar con ellos de forma ágil e inmediata. Disponer en el móvil de la información de la valoración que hacen los clientes permite una gestión prácticamente online de las posibles incidencias que puedan surgir, al poder contactar inmediatamente con un cliente que ha dado una baja valoración. Esta gestión temprana de las alertas provoca un incremento muy significativo de la valoración positiva de los clientes que aprecian la proactividad en las gestiones y el interés en la escucha.

La digitalización alcanza todos los ámbitos de la organización y, en esta línea, toda la información relevante de calidad se encuentra disponible en el Cuadro de Mando de Calidad Digital, que se enriquece cada año con nuevos estudios e informes. La información consultable en esta herramienta es tanto cuantitativa, como cualitativa, de forma que se puede analizar lo que dice el cliente y, sobre todo, cómo lo dice.

Por otro lado, en 2019 Bankia ha logrado ser la primera entidad del sector en el ranking de pseudocompras o “mystery shopping”, superando a los principales competidores. Los resultados alcanzados muestran los elevados estándares de calidad ofrecidos por Bankia (Fuente: EQUOS STIGA 2019).

	2019	2018
Índice de satisfacción de clientes particulares	90,3%	86,9%
Índice de satisfacción de clientes empresas	94,7%	94,7%
Índice de satisfacción de clientes "Conecta con tu experto"	92,2%	93,1%
Nº de clientes participantes en el total de encuestas	284.288	262.990
Nº de encuestas post-venta de productos realizadas	61.169	65.388
Valoración global de las pseudocompras	8,28	7,79

#### EXPERIENCIA DE CLIENTE

La experiencia de cliente y la calidad relacional son elementos clave en el posicionamiento de Bankia, trabajando conductas que impulsan y potencian los valores y la cultura corporativa, adaptando las mediciones para garantizar experiencias satisfactorias con los clientes a través de cualquier canal. En este ámbito, los principales focos de trabajo son:

Programa de Certificación en Experiencia de Cliente

Por tercer año, Bankia destaca y se diferencia del resto del sector bancario con la Certificación de sus profesionales en Experiencia de Cliente, un modelo que se extiende a todas las direcciones de negocio del banco, y que se centra en dos ejes: intensidad y percepción. Ambos elementos son la clave de un modelo comercial sostenible y con el que se alcanzan máximos históricos en la percepción de los clientes.



Se ha continuado el proceso formativo en gestión de la experiencia de cliente en la Escuela de Negocio Lasalle IGS. Son ya más de 150 los directivos que han obtenido esta certificación. Además, esta formación actúa como laboratorio de innovación en nuevos proyectos relacionados con la experiencia de cliente y experiencia de empleado, algunos de los cuales, ya son hoy una realidad comercial.

Mejora de la experiencia de cliente interna

En el ámbito de la experiencia de cliente interna, se ha trabajado con diferentes áreas de la entidad: Riesgos, Bancaseguros, Asesoría Jurídica, Banca Privada, etc. para entender mejor al cliente interno en su contexto de trabajo y dando respuesta a sus necesidades claves, lo que ha permitido también una mejora exponencial de la satisfacción del cliente interno.

Segmentos, servicios y actividades prioritarias

La Dirección de Experiencia de Cliente y Calidad Relacional participa activamente en múltiples foros de entidades de referencia en el ámbito de la experiencia de cliente tales como DEC (Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente) y la AEC (Asociación Española para la Calidad). En abril de 2019, Bankia abrió sus puertas al evento “Marcas que inspiran” una iniciativa de la AEC que permite conocer de primera mano casos de éxito de empresas referentes, como Bankia, en experiencia de cliente.

Por tercer año consecutivo, Bankia ha sido protagonista en los III Premios *Emotional Friendly Banks* otorgados por Emo Insights International, siendo galardonada como la entidad que mayor número de *fans* ha generado en el último año. Este premio es reflejo del éxito en nuestro propósito de ser el banco preferido por la sociedad, ya que el impacto emocional positivo generado a los clientes produce recomendaciones, siendo prescriptores y convirtiéndose en un importante motor de captación y crecimiento.

Además, Bankia es, de forma destacada, la entidad con mayor crecimiento en el indicador EMO INDEX en los últimos cuatro años. Sin duda es fruto de la vocación de poner al cliente en el centro de toda la actividad.

Sistemática Comercial

Sistemática Comercial se ha focalizado, en este periodo, en el desarrollo e implantación de un modelo de diagnóstico y trabajo para garantizar la homogeneidad de la actividad comercial, el desarrollo y la mejora de capacidades. Ha sido clave, por lo tanto, en aspectos fundamentales como la aplicación del modelo de relación, y de los modelos de gestión.

Entre sus principales proyectos realizados en 2019, junto a la Dirección de Experiencia de Cliente y Calidad Relacional, destacan:

- Impulso de la digitalización de los clientes utilizando como palanca, el avance en el camino digital de los empleados en un entorno ludificado.
- Optimización del proceso comercial de hipotecas.
- Diagnóstico y análisis de procesos comerciales en negocios especializados como Agro y Recuperaciones para homogeneizar y mejorar su eficiencia.
- Mejora del proceso de comercialización de seguros, implantando un modelo de gestión comercial homogéneo en Bancaseguros.
- Implantación de la sistemática comercial de la actividad empresarial con el objetivo de lograr un modelo de gestión comercial claro, sistémico y consistente.

#### Inteligencia de negocio

Además, para el desarrollo del negocio es fundamental continuar con la evolución analítica que permite a Bankia realizar segmentaciones de clientes para detectar el momento vital de cada uno de ellos y poder personalizar más los productos y servicios que ofrece, adecuándolos a sus necesidades concretas y a su entorno socioeconómico.

La entidad también está trabajando en desarrollar y mejorar los procesos de contratación, antes de la comercialización final de los productos y servicios, para poder adaptar la oferta al canal deseado por el cliente y mejorar la experiencia de la relación comercial multicanal.

La previsión para 2020 es tener desarrollados más de 50 procesos enfocados a los productos que aportan más valor a los clientes y al banco. Además, se está aplicando metodología *Agile*, lo que permite diseñar y lanzar productos, en los plazos adecuados, para ajustarse a la demanda del mercado y alcanzar la excelencia en el resultado. Este proyecto es vanguardista en cuanto a la aplicación de la analítica en la acción comercial.

Bankia también continúa con la detección de eventos que permitan dar respuesta comercial y financiera en tiempo real o en un plazo muy corto a todas las necesidades en el momento que se producen, como puede ser detectar clientes que a partir de un movimiento pueden necesitar financiación, para ofrecer el mejor producto que dé cobertura a esa necesidad. En total se han desarrollado ya más de 150 eventos. El resultado de todo este esfuerzo analítico realizado es que el banco tiene prevista la posibilidad de ofrecer a todos los clientes un producto adecuado a sus necesidades en el momento que lo precisen.

Por otro lado, continúan los avances en el desarrollo de actividades para lograr tener una visión 360º de los clientes, lo que permitirá mejorar, aún más, la experiencia del cliente en sus interacciones con Bankia en todos los canales.

#### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Bankia dispone de una Política del Servicio de Atención al Cliente, aprobada por el Consejo de Administración, cuyo objetivo es propiciar una buena relación con los clientes, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, atendiendo y solucionando las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

Para Bankia, tanto la protección de la clientela como un sistema de reclamaciones son fundamentales para prevenir, detectar, corregir y minimizar cualquier riesgo de incumplimiento de las obligaciones que son de aplicación al banco.

La Política del Servicio de Atención al Cliente se sustenta en un conjunto de principios alineados con los valores de la entidad. Estos principios orientan la actividad del Servicio a un modelo de gestión responsable, basado en la independencia del resto de servicios del banco, con un criterio único en la adopción de resoluciones, el cumplimiento legal, la eficiencia en la gestión, la objetividad en las decisiones y su obligado cumplimiento, y la cooperación.

El Servicio de Atención al Cliente es único para todo el banco. Atiende todas las quejas y reclamaciones que sean presentadas por cualquier persona física o jurídica, por los servicios prestados por el banco o sus empresas adheridas, para que se resuelvan conforme a los requisitos exigidos en la normativa aplicable.

En particular, este Servicio deberá: verificar que se cumple con los deberes de divulgación de información a clientes sobre la existencia del servicio de atención al cliente, sobre los plazos obligatorios de resolución de las quejas y reclamaciones y con la puesta a disposición de los formularios para su recepción; que las

reclamaciones y quejas se presentan, tramitan y resuelven de acuerdo al reglamento de funcionamiento; y que se cumple con los plazos establecidos y con la entrega de la información y documentación necesarias en relación con los procedimientos de presentación, tramitación y resolución de reclamaciones y quejas presentadas por los clientes ante los organismos supervisores correspondientes.

Las principales iniciativas y proyectos más relevantes desarrollados por el Servicio de Atención al Cliente de Bankia en 2019 fueron:

- la consolidación de la adaptación de los plazos de respuesta de acuerdo con la normativa, así como la mejora de los tiempos medios de resolución.
- la implantación de acciones para la disminución del volumen de quejas y reclamaciones, una vez superada la integración de BMN.
- la revisión continua de los procedimientos de actuación en relación con el tratamiento de reclamaciones para una mejor integridad de las resoluciones y un mayor acercamiento a la posición del cliente.
- la adopción de líneas formativas relacionadas con los cambios legislativos y jurisprudenciales.

En cuanto a los objetivos fijados por este servicio, algunos de los que se contemplan son continuar con la implementación de desarrollos informáticos para dar cobertura a aquellos clientes con perfil digital y mejorar los modelos de comunicación con los clientes internos y externos en aras a la transparencia informativa.

La función de la atención al cliente afronta en 2020 nuevos criterios jurisprudenciales, posibles resoluciones retroactivas sobre contratos con consumidores y nuevas adaptaciones de normativa pendientes de aprobación.

Bankia asume estos retos como una oportunidad de mejora sobre la percepción de la calidad del trato que ofrece el banco a los clientes. Por ello, destaca la puesta en marcha en la entidad de diferentes recomendaciones recibidas a través del Servicio de Atención al Cliente en asuntos como transparencia informativa (por ejemplo, incorporar acreditación documental de la información previa en la firma en tableta digital), la implantación de comunicaciones para clientes informando sobre medidas preventivas para evitar fraudes en servicios de pago o la mejora en el tratamiento de la documentación física.

	2019	2018
Nº de reclamaciones recibidas de clientes	43.206	54.366
Nº de reclamaciones admitidas a trámite	41.304	51.823
Nº de reclamaciones resueltas a favor del cliente	16.756	15.203
Importe indemnizado por reclamaciones de clientes (millones de euros)	5,1	6,3
Tiempo medio de respuesta de las reclamaciones admitidas de clientes	9,46 días	19,8 días

## b. Modelo de negocio

El modelo de negocio de Bankia responde a las prioridades estratégicas marcadas por la entidad, donde el cliente se sitúa en el centro de dicha estrategia. Las prioridades del modelo de negocio son un posicionamiento basado en la escucha activa, la mejora de los procesos para servir de forma eficiente y excelente a las necesidades de los clientes y una constante adaptación de los modelos de distribución para prestar el mejor servicio posible.

Las personas y la tecnología son los pilares del negocio y la satisfacción del cliente es el objetivo clave de la gestión, para conseguir diferenciar a Bankia dentro del sistema financiero.

El modelo de distribución de Bankia es un reflejo de la orientación de la entidad en beneficio de las necesidades de los clientes, donde la digitalización y la innovación posibilitan que la accesibilidad a los servicios y productos sea cada vez mayor, más ágil y más sencilla. Solo a través de la tecnología se puede alcanzar el alto nivel de eficiencia necesario para asegurar un servicio excelente y sostenible.

La red de distribución de Bankia es un modelo multicanal, donde convive un sistema mixto de atención presencial y en remoto que permite una permanente adaptación a los cambios de comportamiento de los clientes, según como quieran relacionarse con el banco. El modelo de distribución es flexible, rápido en la respuesta y personalizado, ya que permite a cada cliente mantener una persona de referencia para sus gestiones. Extender el uso de los medios digitales entre los clientes es uno de los objetivos del Plan Estratégico 2018-2020.



El modelo de negocio de Bankia se estructura en siete líneas principales de negocio:

- Banca de particulares
- Bankia Banca Privada
- Banca de Empresas
- Banca de Negocios
- Bankia Asset Management
- Bancaseguros
- Activos Inmobiliarios

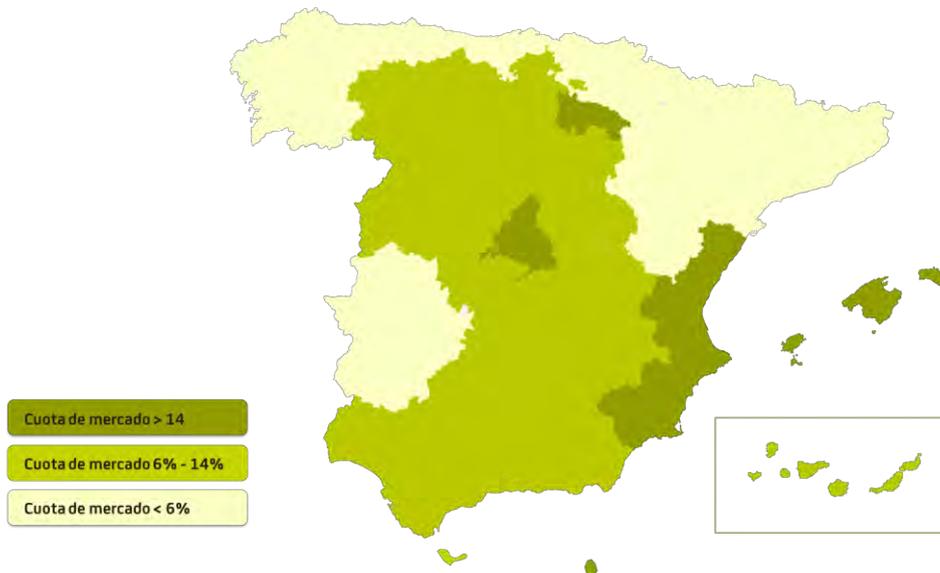
**ESTRUCTURA Y MAPA DE NEGOCIO**

Volumen de negocio

	2019	2018
Cuota de mercado total en España <sup>1</sup>	9,97%	10,12%

<sup>1</sup> Datos a septiembre de 2019. Fuente: Banco de España

*Cuotas de mercado por CCAA <sup>1</sup>*



<sup>1</sup> Datos a septiembre de 2019. Fuente: Banco de España

*Cuotas de mercado*

	2019	2018
Oficinas <sup>2</sup>	9,15%	8,69%
Hipotecas	12,46%	13,23%
Crédito de hogares	10,91%	11,47%
Depósitos a hogares	11,01%	11,22%
Facturación tarjetas <sup>2</sup>	11,79%	11,29%
Fondos de inversión	7,05%	6,55%
Planes de pensiones individuales	7,93%	8,17%
Seguros de riesgo <sup>2</sup>	6,56%	6,53%

<sup>2</sup> Datos del mes de septiembre de cada año. Fuentes Banco de España, Inverco e ICEA

*Oficinas físicas*

	2019
Nº de oficinas universales (tradicionales)	1.656
Nº de oficinas perimetrales	374
Nº de oficinas ágiles	125
Nº de centros de recuperaciones (especializados en morosidad)	29
Nº de centros de empresas	65
Nº de centros de Banca Corporativa	3
Nº de oficinas de Banca Privada	16

*Multicanalidad*

	2019
Nº de usuarios de Bankia Online	3.217.298
Nº de transacciones finalizadas a través de Bankia Online <sup>1</sup>	26.971.084
Nº de usuarios de internet empresas	191.190
Nº de usuarios App	2.881.310
Nº de transacciones realizadas a través de App Bankia <sup>1</sup>	32.147.738
Nº de oficinas Conecta con tu Experto	61
Nº de oficinas +Valor	13

<sup>1</sup> En 2019 se facilita información más completa: es el volumen de transacciones finalizadas de las operativas que están etiquetadas en BOL, que son las que permiten su seguimiento a través de analítica web.

*Red de cajeros automáticos*

	2019
Nº de cajeros automáticos	5.361
Nº de cajeros renovados instalados durante el año	358
Nº de transacciones realizadas a través de cajeros automáticos	268.454.631
Nº de cajeros con tecnología NFC	4.494
Nº de cajeros automáticos adaptados (sistema de audio)	5.080
Nº de cajeros automáticos en zonas poco pobladas	535

## BANCA DE PARTICULARES

Banca de Particulares se centra en la actividad minorista a través de la oferta de productos y servicios bancarios de captación y financiación, bajo un modelo de banca universal. Comprende la actividad de banca minorista con personas físicas y jurídicas con una facturación anual inferior a los 6 millones de euros. Su objetivo es lograr la satisfacción y vinculación de los clientes, aportándoles valor en los productos y servicios ofrecidos, en el asesoramiento y la calidad en la atención. Para ello, segmenta a sus clientes, ofreciéndoles una atención especializada, así como productos y servicios adaptados a cada segmento, con un asesoramiento integral y alineado con sus necesidades.

En 2019, para mejorar este nivel de atención y personalización, se evolucionó el modelo de carterización para que más clientes puedan tener un gestor de referencia: un asesor financiero en la oficina más cercana a su domicilio o a su centro de trabajo, un gestor personal Conecta con Tu Experto con el que poder contactar desde cualquier dispositivo o un gestor Bankia. De este modo el cliente consigue una gestión personalizada, dispone de un seguimiento detallado de sus productos, obtiene información de interés según sus preferencias y recibe un asesoramiento con acceso a promociones específicas, así como poder contactar con su gestor a través de teléfono y/o canales *online*.

El cliente elige la manera más fácil de relacionarse con la entidad. Esta posibilidad, de relacionarse por los diferentes modelos y canales de atención, es fundamental para Bankia y establece un elemento diferenciador respecto a otras entidades financieras.

Según las necesidades específicas los clientes pueden elegir:

- Oficinas Universales: ofrecen una atención presencial tradicional.
- Oficinas Ágiles: también para gestiones presenciales, tienen un horario más amplio y están concebidas para transacciones rápidas.
- Conecta con tu Experto: ofrece un servicio a distancia por el canal que el cliente elija y permite contratar cualquier producto, incluso un préstamo hipotecario, y proporcionar asesoramiento personalizado siempre por el mismo gestor dentro de un horario extendido.
- Oficinas +Valor: facilitan el acceso a los productos y servicios a clientes con menor relación digital, para detectar sus posibles necesidades y dirigirlos al modelo de atención que deseen.

	2019
Nº de clientes en Conecta con tu Experto	749.881
Nº de clientes +Valor	450.517
Nº de gestores especializados Conecta con tu Experto	571

Entre los nuevos proyectos desarrollados durante 2019 está la Oficina de Gestión Digital, que se encarga de la gestión de operaciones de activo procedentes de prescriptores digitales (incluido el portal de Bankia). Da la posibilidad al cliente procedente del mundo online de gestionar sus necesidades financieras de forma cien por cien remota.

Para completar todo este sistema de relación del cliente con Bankia es fundamental el servicio que prestan los diferentes canales digitales de los que dispone la entidad: Bankia Online (BOL), App Bankia y Bankia Online Autónomos (BOLA), que se ofrecen bajo los principios de usabilidad, contactabilidad, orientación al cliente y ofreciendo servicios de valor. Bankia tiene más de 3,7 millones de clientes digitales.

En 2019 se desarrolló el plan de evolución de canales de digitales, por el que se han incorporado nuevos productos y servicios para completar la gama de oferta contratable en el entorno digital, como el seguro de autos, la categorización de los gastos e ingresos del *Personal Finance Management* (PFM) con alertas personalizadas para ayudar en la gestión de la economía doméstica y donde los clientes pueden integrar en su posición global, la información de los saldos y los movimientos de sus cuentas en otros bancos españoles, el *renting online* y el servicio de traslado de cuentas, para los clientes que quieren traer su cuenta desde otra entidad, y en el que los gestores de Bankia se encargan de realizar toda la tramitación, incluidos los servicios de transferencia y de domiciliación de ingresos y de pago de recibos asociados a la cuenta.

Se han desarrollado nuevas funcionalidades en la App, como la consulta de PIN, el botón SOS para poder bloquear fácilmente las tarjetas a un *click*, la gestión personalizada de los límites *contactless* para compras presenciales en tarjetas VISA, y hemos mejorado la operativa de pagos en extranjero y de transferencias,

también se han cambiado algunos mensajes de información de determinadas funcionalidades, mejorando en general la experiencia de usuario en la navegación a través de la App de Bankia.

En productos de inversión Bankia Gestión Experta online, ofrece un servicio discrecional e individualizado de carteras de fondos de inversión, que permite a los clientes tener acceso a los mejores fondos de inversión nacionales e internacionales, de acuerdo a sus preferencias y objetivos de inversión, de la forma más eficiente, con un seguimiento continuo de la inversión. Desde su lanzamiento online en noviembre de 2019 ya se están gestionando más de 150 carteras.

Con la incorporación del comparador de fondos de inversión, para analizar y comparar de forma conjunta la oferta de fondos nacionales con los de otras gestoras internacionales, el nuevo simulador de prestaciones de planes de pensiones y la incorporación de los planes de aportaciones periódicas a fondos se completa la operativa disponible en canales digitales para productos de inversión.

#### Perfil del cliente particular

	2019
Nº de clientes particulares activos	7.386.168
Nº de clientes en carteras de asesoramiento financiero	2.243.345
Nº de asesores financieros	2.581

	Hombre	Mujer
Porcentaje de clientes	48,3%	51,7%
Edad media del cliente	49 años	51 años
Porcentaje de clientes con alta vinculación	17,3%	13,6%

#### Principales iniciativas de negocio con clientes particulares

La relación de Bankia con los clientes se desarrolla a través de dos propuestas de valor, que son el resultado del diálogo mantenido con los clientes y que sirven para trasladar sus expectativas y exigencias a la actividad comercial del banco, con el propósito de mejorar aún más la satisfacción, la vinculación y ajustar la oferta de productos y servicios a las demandas del mercado.

- **Así de Fácil:** es el nuevo posicionamiento de Bankia que supone un compromiso cuya finalidad es facilitar el día a día al tener como propósito mantener más y mejores relaciones con los clientes para entenderles mejor, ofrecerles mejores servicios, financiarles mejor y hacerles la vida más fácil. Incluye una serie de servicios disponibles a través de todos los canales de gestión, tanto presenciales como no presenciales y *online*, que amplían las opciones de comunicación entre el cliente y su gestor, permiten realizar pagos por el método que mejor se adapte a sus necesidades (*Bizum, Google Pay, Samsung Pay, Apple Pay o PayPal*) y posibilitan la cancelación de productos sin gastos adicionales.
- **Programa Por ser Tú:** Cerca de 4,3 millones de clientes particulares se benefician de la exención de comisiones, y el banco ha superado el número de clientes nuevos con ingresos domiciliados de los últimos años. Para 2020 este programa va a evolucionar con nuevos criterios para: tener más clientes y más vinculados, seguir mejorando los excelentes niveles de experiencia de cliente y hacer que las relaciones sean rentables de forma sostenida.

	2019
Nº de clientes que disfrutan de exención de comisiones	4.266.441
Nº de domiciliaciones de nóminas y prestaciones de desempleo captadas	439.443
Nº total de clientes particulares con sus ingresos domiciliados	3.491.855
Nº de tarjetas de crédito nuevas emitidas a clientes particulares del programa sin comisiones	608.373
Nº de tarjetas de débito nuevas emitidas a clientes particulares del programa sin comisiones	711.340

Sobre los productos y servicios de captación, Bankia ofrece un amplio catálogo que se adapta a todos los perfiles de clientes, considerando la estrecha relación entre riesgo y rentabilidad, tanto en depósitos a la vista, a plazo y en instrumentos de inversión como los fondos de inversión y los planes de pensiones.

Dentro del entorno actual de tipos negativos, donde cada vez es más complejo diferenciarse de otros competidores, Bankia incorpora en su oferta elementos de valor añadido. En los productos tradicionales se introducen elementos emocionales y/o con componentes éticos, ambientales y/o sociales que fortalecen el vínculo entre el banco y los clientes, además de generar impactos positivos en el entorno donde se desarrolla la actividad: Bankia es la primera entidad *Dog Friendly* con productos y servicios específicos dentro del *Pack Dog Friendly*; la cuenta de pago básica ofrece exención de comisiones a los colectivos de especial vulnerabilidad; exención de comisiones en productos para clientes con perfil digital como la Cuenta On y las cuentas del segmento joven Mi Primera Cuenta y Cuenta Joven; y fondos de inversión con criterios de inversión socialmente responsable, como la familia Bankia Futuro Sostenible o el fondo Bankia Garantizado Valores Responsables.

En fondos de inversión, Bankia Gestión Experta se consolida como un servicio destacado en nuestro catálogo, alcanzando un patrimonio gestionado de más de 3.400 millones de euros, con un nivel de rentabilidad elevado para todos los perfiles de carteras. Con este servicio de gestión discrecional e individualizado de carteras de fondos de inversión, los clientes pueden tener acceso a los mejores fondos de inversión nacionales e internacionales.

Respecto a los productos y servicios de financiación, en Bankia hay dos grandes líneas que son el consumo y el préstamo vivienda.

En consumo, continua la mejora del catálogo de productos de comercialización presencial, digital y de forma mixta para que los clientes accedan a la financiación que necesitan de manera fácil, sencilla, clara y siempre ajustada a sus necesidades y a sus perfiles de riesgo y capacidad de endeudamiento. En 2019 se han incorporado nuevos productos y se han consolidado otros, como el anticipo nómina con una línea preconcedida (de hasta tres nominas o 6.000 euros a un plazo de hasta 12 meses) para los clientes con nómina o pensión domiciliada, el Préstamo On tanto para finalidades de consumo ordinarias como con criterios sostenibles y la personalización de los precios según el perfil crediticio para clientes con preconcedido según su perfil, en línea con el importante impulso que se está dando a este tipo de financiación.

En préstamos vivienda, Bankia ha priorizado en la adaptación de las hipotecas a los nuevos requerimientos de la nueva Ley de Crédito Inmobiliario. Muestra de ello es la implantación con 3 meses de antelación de la asunción de los gastos de constitución de la hipoteca (de notaría o registro) por parte de la entidad en beneficio de los clientes.

En Bankia, esta adaptación no se ha traducido en un incremento de tarifas a los clientes, al contrario. Por ejemplo, Bankia rebajó sus precios en la modalidad de tipo fijo, incluso con una “tarifa plana” para los clientes con independencia del plazo de la hipoteca. Tampoco ha supuesto que la oferta sea más compleja o exigente. Se ha creado la Hipoteca ON, que permite realizar toda la tramitación sin desplazamientos a oficinas y se ha consolidado la oferta de Hipoteca Sin Comisiones como una de las mejores del mercado. Durante 2019, esta hipoteca ha supuesto más del 80% del total de la producción hipotecaria, que superó los 2.400 millones de euros.

	2019
Nº de hipotecas nuevas formalizadas	25.223
Nº de hipotecas nuevas formalizadas que pertenecen al programa sin comisiones	20.651
Volumen de hipotecas formalizadas (millones de euros)	2.937
Volumen de hipotecas formalizadas que pertenecen al programa sin comisiones (millones de euros)	2.402
Nº de simulaciones de hipotecas realizadas a través de bankia.es	877.060

Seguros y Servicios

Dentro del mundo de los Seguros, en el año 2019 se ha trabajado intensamente en el nuevo servicio de fraccionamiento de seguros Igual Tarifa Plana, con el que los clientes pueden agrupar y fraccionar sus pólizas en cómodas cuotas mensuales. Así, se dota a la red comercial de una herramienta de retención de la cartera actual, que permite también incrementar las contrataciones, especialmente de los seguros con primas más elevadas (autos, salud, decesos). Actualmente está abierto a oficinas piloto y se espera que en los primeros meses del 2020 pueda estar disponible para toda la red comercial.

Dentro del proceso de digitalización del banco, se han realizado desarrollos que permiten al cliente poder contratar sus pólizas también desde canales digitales (BOL y App Bankia), encontrándose disponible desde mayo de 2019 la contratación del seguro de autos. De igual manera, se encuentran muy avanzados los desarrollos para el seguro de hogar y el seguro de amortización de préstamos personales a prima única, en ambos casos en fase de pruebas y se espera estén disponibles en el primer trimestre del año 2020.

Además, está disponible el nuevo seguro de hogar que, además de mejorar en la sencillez de su tramitación, incluye nuevas modalidades, como el todo riesgo tecnológico y el seguro de hogar platino, así como una modalidad específica, mucho más básica y económica, Hogar Tú Eliges.

Destaca también el trabajo realizado en el servicio de valores. Desde el 1 de enero está disponible una nueva tarifa plana de compra-venta de valores nacionales a través de Bankia Online y App Bankia, más competitiva y que refuerza la imagen de modernidad y de digitalización del banco.

Por último, destacar que el 2019 fue un año muy activo en la modificación de las tarifas existentes, para adaptarlas a la nueva situación del mercado.

Medios de pago

Dentro de la oferta de servicios bancarios, en 2019 ha continuado el crecimiento de los medios de pago, como demuestran las cifras de negocio alcanzadas, por el incremento del número de tarjetas de Bankia de crédito y de débito en circulación, la facturación en comercios y el comportamiento de las compras *online*.

	2019
Nº total de tarjetas emitidas (millones)	9,31
Nº total de tarjetas contactless (millones)	7,16
Importe de la facturación con tarjetas en comercio electrónico (millones de euros)	3.434,9
Nº total de TPV	170.327
Nº total de descargas de la aplicación Bankia Wallet	712.411

El 2019 ha sido el año del despegue del pago con móvil. Ya son más de 660.000 clientes los que tienen sus tarjetas asociadas a alguna de las plataformas disponibles en Bankia: *Bankia Wallet*, *Apple Pay*, *Samsung Pay* y *Google Pay*. A través de esta tecnología móvil se realiza el 6,6% de las compras con tarjeta.

Asimismo, el acuerdo con *PayPal* continua a pleno rendimiento y los clientes que han vinculado su cuenta *PayPal* a través de Bankia representan ya el 11% del total de compras *Paypal* con tarjeta Bankia, con un ritmo de crecimiento constante.

En cuanto a Bizum, Bankia tiene 780.000 usuarios que pueden enviar y recibir dinero solo con conocer el teléfono móvil del resto de usuarios del servicio, que son unos 6 millones. Además, se ha incorporado el pago en comercio electrónico con Bizum como una nueva forma de pago sencilla y segura.

Un asunto relevante en cuanto al ámbito normativo fue la entrada en vigor directiva de servicios de pago (PSD2), cuyo objeto es mejorar la seguridad y reforzar el nivel de protección del consumidor al incrementar las operaciones con PIN en las transacciones en comercio físico. Las compras inferiores a 20 € se autorizan sin autenticar, hasta un máximo de 150 € en varias operaciones seguidas sin PIN. Llegado ese límite, la siguiente operación se realiza obligatoriamente validando con PIN.

En lo relativo al comercio electrónico, a lo largo de 2020 se incorporarán nuevas formas de autenticación reforzada, que combinarán el uso de biometría con otros métodos de autenticación como medida adicional de seguridad, contribuyendo al mismo tiempo a una buena experiencia de usuario en la compra.

Bankia también ofrece el servicio de transferencias inmediatas, que permite a los clientes traspasar a otra cuenta en España hasta 15.000 euros en cuestión de segundos. Este servicio mantiene una tendencia de uso creciente y ya supone el 54% de las transferencias que se realizan en el banco.

#### BANKIA BANCA PRIVADA

El 2019 comenzó en un contexto de mercados muy complicado, después de un 2018 con resultados negativos en prácticamente todos los activos de las carteras de los inversores. En este escenario, ha cobrado más importancia que nunca la puesta en valor del asesoramiento y la gestión de carteras que desempeña Bankia Banca Privada (BBP).

Con el asesoramiento personalizado, los clientes han podido recuperar las rentabilidades perdidas, generando resultados muy atractivos, adaptados a su perfil de riesgo. Los tipos de interés han bajado hasta niveles que no se esperaban cuando comenzó el ejercicio, generando revalorizaciones considerables en los perfiles más conservadores, ante una importante subida de la rentabilidad de la renta fija, lo que se une al éxito de la renta variable. Sin embargo, esta situación tan positiva para los inversores diversificados ha supuesto un cambio de paradigma para los ahorradores más tradicionales por la disminución de la rentabilidad en la oferta de depósitos bancarios.

Desde BBP se ha centrado el esfuerzo en poner a disposición de los clientes un completo catálogo de inversiones para paliar esta situación: arquitectura abierta de fondos de inversión, gestión de carteras multiactivo, oferta continua en bonos estructurados y diferentes alternativas en capital riesgo para los clientes con perfil idóneo para ello.

Bankia Banca Privada también ha desarrollado los productos relacionados con la inversión responsable y sostenible. Los inversores han pasado de centrarse solo en la búsqueda de una diversificación por áreas geográficas, divisas, etc. a preocuparse por incorporar en sus decisiones asuntos de inversión sostenible, consideraciones extra financieras y temáticas concretas que pueden obtener retornos muy importantes, como medioambiente, clima, tecnología e innovación, demografía, etc. En respuesta a esa demanda, que supone una clara oportunidad de negocio, se lanzó el fondo Bankia Megatendencias para los clientes de Bankia Banca Privada.

Durante el 2019 ha aumentado de forma considerable el volumen de negocio, se ha mejorado la experiencia de cliente, se ha ampliado el asesoramiento a un mayor número de clientes, además de ofrecer la posibilidad de trabajar con Banca Privada sin cambiar su posición en la oficina de la red comercial.

Bankia Banca Privada ha continuado su expansión geográfica con la apertura de una nueva oficina en Canarias, y se ha trasladado la sede central a la calle Marqués de Villamejor 7, en Madrid, junto a Plaza 53, la oficina *Flag Ship* de Bankia.

	2019
Nº total de clientes de Bankia Banca Privada	10.628
Nº de carteras	7.938
Volumen de negocio (millones de euros)	7.313
Nº de gestores	83

El reto para 2020 es mejorar los sistemas para facilitar información más completa y aun de mayor calidad, y desarrollar nuevas plataformas para el lanzamiento de servicios de inversión más especializados dentro de la gestión de carteras. Así como seguir desarrollando productos y servicios especializados para ofrecer a los clientes el mejor asesoramiento y servicio, obteniendo las mejores rentabilidades a sus inversiones.

**BANCA DE EMPRESAS**

La financiación empresarial es otra de las líneas de negocio estratégicas de Bankia, que apoya la actividad que desarrollan desde pymes hasta grandes corporaciones.

La entidad mantuvo en 2019 su apuesta decidida por la financiación al conjunto del tejido empresarial español, hasta alcanzar una cuota de mercado del 7,83%, lo que supone un incremento de 41 p.b. en el año.

Durante el ejercicio se formalizaron un total de 17.042 millones de euros en créditos para autónomos, pymes, promotores y empresas a través de 47.155 operaciones.

Autónomos y comercios

Son colectivos prioritarios que merecen un conocimiento y un seguimiento específico para identificar y comprender sus necesidades y poder atenderlas de forma eficaz y satisfactoria. Por ello se ha incrementado el número de gestores especializados, que atienden al cliente en su lugar de trabajo, mejorando notablemente el servicio prestado y la vinculación.

Estos gestores especializados se dividen entre gestores pyme (para empresas a partir de un millón de euros de facturación), gestores de negocios (hasta un millón de euros), directores de oficinas de particulares (dedicados al resto de clientes) y gestores de comercios (para clientes comercios en zonas de alta concentración).

Los autónomos siguen beneficiándose de las ventajas del Programa Por ser Tú, que ha permitido ya a más de 270.000 clientes liberarse de las comisiones en todas sus cuentas con unos requisitos muy sencillos y muy fáciles de cumplir.

El servicio de atención a los autónomos también se realiza a través de Conecta con tu Experto, plataforma que contaba con una cartera de 46.301 trabajadores por cuenta propia a finales de 2019.

	2019
Nº de clientes autónomos	533.738
Nº de clientes autónomos en el programa sin comisiones	273.447
Volumen de financiación concedida a autónomos (millones de euros)	230,2
Cuota de mercado de clientes autónomos	16,20%

Adquirencia y E-commerce

En la actividad de comercios, los crecimientos de facturación han sido del 12,8% con un crecimiento sostenido en el número de comercios vinculados.

Los comercios clientes de Bankia disfrutan de servicios de valor añadido que incrementan sus volúmenes año a año: Servicio Divisa Elección y CrediTPV. Este último servicio ha incorporado este año la posibilidad de disponer del crédito a través de los servicios de Bankia *online* para autónomos y empresas.

Adicionalmente, como apoyo para mejorar el servicio a los clientes se han puesto en marcha sendos servicios de soporte especializado: el primero, para TPV virtuales y soluciones técnicas PC, y el segundo para TPV tradicional. Ambos servicios están teniendo altos niveles de uso tanto de oficinas como de clientes.

En la actividad de comercio electrónico, los crecimientos de facturación son elevados, 22%, superiores a los registrados en el comercio físico. Además, se están realizando las adaptaciones necesarias para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la PSD2, con el objetivo de ofrecer a los comercios una solución robusta y con la menor fricción que permita maximizar los niveles de aceptación de operaciones.

Pyme

En 2019 hemos seguido trabajando para conseguir ser el banco preferido por las pequeñas y medianas empresas.

Una de nuestras principales líneas de trabajo sigue siendo la de facilitar los recursos necesarios para que puedan acometer sus proyectos, consiguiendo un incremento muy significativo en los importes de financiación concedidos. Durante este ejercicio se realizaron operaciones por un importe de 3.456 millones de euros.

Se ha trabajado también en el lanzamiento de nuevos productos e iniciativas, adaptados a sus necesidades, como el seguro de ciberriesgos o Bankia Forward, para acompañar a las pymes y autónomos en su camino hacia la innovación y crecimiento a través de diferentes jornadas y actividades. Además, la realización de eventos, como 'ADN pymes-La neurona', sirve como un punto de encuentro entre empresas de referencia de distintos sectores y que gozan de una excelente aceptación.

En 2019 se ha reordenado el perfil de los clientes incluidos en las carteras, migrando a Banca de Empresas aquellos con una facturación superior a los 6 millones de euros, para optimizar la actividad de Bankia en el segmento de la pequeña y mediana empresa, y mejorar el dimensionamiento del servicio de asesoramiento al incrementar el número de gestores especializados, que son quienes están más cerca del cliente para identificar sus necesidades y ofrecerles apoyo en todo momento.

	2019
Nº de clientes pyme	201.423
Nº de clientes pyme que pertenecen al programa sin comisiones	44.553
Cuota de mercado de clientes pyme	13,30%
Volumen de financiación concedida a pymes (millones de euros)	3.456
Nº total de gestores especializados pymes y comercios	259

#### Actividad agro

Bankia apuesta por el impulso sostenible del sector agropecuario, constituyendo un colectivo estratégico. La entidad tiene 374 oficinas con un especialista agro que atiende al colectivo, entendiendo el negocio de estos clientes y asesorándoles en las mejores soluciones financieras a su disposición. Además, en 2019 se ha implementado una nueva estructura de apoyo a este negocio agrario, dotando de responsables especialistas Agro en 6 de las 12 Direcciones Territoriales, donde el volumen de negocio en este segmento es mayor.

Estos equipos especialistas tienen como objetivo asesorar, ayudar y fomentar el negocio agrario dentro de su dirección territorial para alcanzar una atención personalizada y especializada en función de cada tipología de cultivo existente. Con ello se alcanza una mejora en la atención y el servicio al cliente, y se logra un acompañamiento eficaz en función de su ciclo productivo y vital al adecuar las soluciones financieras del banco a sus necesidades reales, según sea su explotación o su cultivo. Cada tipología de cultivo implica una solución distinta por lo que los equipos especialistas están preparados para buscar y adecuar la mejor solución, y, por ejemplo, si las condiciones climatológicas no acompañan o alguna plaga perjudican la cosecha los clientes pueden disponer del asesoramiento adecuado para cubrir costes, afrontar futuras siembras o identificar el agroseguro adecuado según riesgo e impacto para cubrir futuros imprevistos.

	2019
Nº de clientes agro (actividad empresarial)	67.030
Nº de clientes agro que pertenecen al programa sin comisiones	32.778
Volumen de financiación (millones de euros)	4.265,08
Nº total de gestores especializados agro	381

Además, el segmento agro sigue beneficiándose de las ventajas del Programa Por ser tú, que ha permitido que el 48,9% de los clientes del sector agropecuario no paguen comisiones en todas sus cuentas con unos requisitos muy sencillos teniendo seguros sociales, impuestos o ayudas agrarias domiciliadas.

También Bankia dispone de un servicio general de asesoramiento y tramitación de las ayudas agrarias PAC. Se facilita al cliente la presentación de sus ayudas en cada una de las comunidades autónomas en las que Bankia dispone de red especializada agro. Este servicio en breve estará ampliado con la puesta en marcha

de un buscador de posibles ayudas en función del perfil del cliente. También se han agilizado los procesos de concesión de anticipo de ayudas para que el cliente pueda disponer de ella de forma inmediata.

### Empresas

Bankia Empresas ha consolidado en 2019 su propuesta de valor, centrada en el cliente y su satisfacción con la entidad. A través de los especialistas de producto se ha logrado dar una cobertura global y de calidad a las necesidades del cliente en su día a día, elaborando programas financieros a la medida de sus planes de negocio y aportando seguridad, agilidad, asesoramiento y apoyo en la planificación financiera de las empresas.

Durante el último trimestre de 2019 se evolucionó en el modelo de atención al segmento de empresas al concentrar la gestión de todas aquellas con facturación superior a los 6 millones de euros en las redes especializadas de Banca de Empresas y Banca Corporativa. Se ofreció a estas empresas la migración y el asesoramiento con gestores de empresas especializados para dar un mayor servicio a sus necesidades.

	2019
Nº total de clientes empresa	29.697
Nº total de gestores especializados empresa	216
Cuota de penetración en empresas	39%
Volumen de crédito concedido (operaciones formalizadas) a clientes empresas (millones de euros)	12.629
Volumen de recursos gestionados de clientes de Banca de Empresas (millones de euros)	5.370

En el ámbito de Banca Corporativa, Bankia apoya su servicio a este colectivo de clientes a través de una sólida estructura comercial especializada, un extenso catálogo de productos y servicios diseñados para atender las necesidades de las grandes corporaciones empresariales, la preclasificación de riesgos a través de los programas financieros, la cobertura global del negocio y un óptimo servicio de operativa transaccional.

A pesar de que el crecimiento global de la inversión de las empresas ha mostrado un tono contenido a lo largo del ejercicio, y de la competencia creciente de la financiación alternativa a la bancaria, Bankia ha conseguido un incremento destacado en el saldo de inversión crediticia entre los clientes de Banca Corporativa y su cuota de mercado.

	2019
Stock de crédito concedido a clientes de Banca Corporativa (millones de euros)	16.963

Bankia Empresas continúa mejorando su oferta de productos y servicios. En 2019, "Soluciona Empresas" ha incorporado tres nuevas herramientas a las diez existentes, para seguir proporcionando servicios de valor añadido a los clientes y no clientes. Dos de ellas se enmarcan en el compromiso de Bankia con la sostenibilidad del tejido empresarial:

1. Radar Bankia *Forward*, que ofrece contenidos sobre innovación y tendencias sectoriales con el deseo de que sirvan como punto de inspiración a las empresas para descubrir nuevas oportunidades para innovar en sus modelos de negocio.
2. Certifica, herramienta que ayuda a las empresas a identificar certificaciones voluntarias, muchas de ellas en el ámbito de la gestión energética y del medioambiente, para que puedan optimizar sus procesos internos de una forma más eficiente.
3. Eficiencia Energética, que detecta mejoras energéticas en los consumos de gas y electricidad, y valora posibles acciones para optimizar los equipos hacia la eficiencia energética.

En Bankia Renting, se ha digitalizado la operativa a través del desarrollo y la implantación de un simulador a disposición de clientes y no clientes empresas, además de a particulares. Este avance ha hecho que en 2019 se hayan duplicado las contrataciones respecto a las realizadas en 2018.

Bankia también ha consolidado su liderazgo en la gestión de los pagos de sus clientes empresas con una elevada cuota en transferencias inmediatas.

En diciembre de 2019 se ha inaugurado una nueva oficina de representación en Casablanca (Marruecos). Esta apertura se enmarca en la estrategia de Bankia por apoyar la actividad de comercio exterior de nuestros

clientes, acompañándolos a los mercados más relevantes y se une a las que la entidad tiene en La Habana y Shanghái. A través de estas oficinas de representación Bankia no desarrolla actividad financiera, si no que entidad ofrece asesoramiento y acompañamiento a las empresas, canalizando los flujos de sus operaciones internacionales, por lo que no genera ingresos a la entidad.

En comercio exterior, Bankia ha colaborado estrechamente con el plan de comunicación de la Agencia de Crédito a la Exportación Española (CESCE) en la divulgación de sus coberturas de mitigación de riesgo, mediante diferentes jornadas de trabajo con clientes, lo que ha permitido identificar un gran número de operaciones de exportación. La inclusión de estas coberturas ha permitido optimizar las líneas de riesgo de los clientes, con un menor consumo de capital y mejorando los recursos administrados de los clientes en estas operaciones. Durante el ejercicio se han realizado más de 40 operaciones, formalizándose más de 80 millones de euros y obteniendo una mayor vinculación de nuestros clientes con operaciones de valor añadido.

En la actividad con Organismos Nacionales destaca la producción de las Líneas del Instituto de Crédito Oficial (ICO). Bankia es la entidad líder en el mercado en la comercialización de la Línea "ICO Exportadores", con una cuota de mercado en el año del 70,34% y un importe formalizado de 747 millones de euros, lo que supone un importante apoyo de la entidad a la actividad exportadora de los clientes. Además, Bankia es la segunda entidad con más financiación concedida a empresas españolas a través del conjunto de Líneas ICO, con importes muy superiores a los alcanzados en 2018 con un crecimiento del 29%.

En el ámbito de mediación con Organismos Multilaterales, Bankia mantiene una fuerte actividad en la financiación de proyectos con fondos del Banco Europeo de Inversiones (BEI) mediante las Líneas BEI Pymes y Midcaps y BEI Agroalimentación, que ofrecen ventajas competitivas en precio para los clientes. Durante 2019 ha continuado la comercialización de la nueva línea de financiación "FEI Innovfin", lanzada a mediados de 2018 y enfocada a financiar proyectos de innovación en colaboración con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI). En el año, se ha otorgado financiación por 127 millones de euros.

En 2019 también se inició la comercialización de la Línea "BEI Empleo Joven", que tiene un fuerte componente social, ya que facilita financiación a las empresas que están creando puestos de trabajo entre los jóvenes, apoyando de manera decidida a este segmento.

Respaldando la financiación verde, se ha lanzado una línea destinada al sector hotelero y hostelero, cuya finalidad es financiar inversiones que supongan ahorros energéticos o utilización de energías renovables. Se denomina Financiación Sostenible-Sector Hotelero y tiene condiciones económicas ventajosas al contar con fondeo de BEI.

En 2019, Bankia ha creado una nueva dirección de negocio especializada en financiación sostenible, en su apuesta decidida por la sostenibilidad y el medioambiente. Con un enfoque muy transversal e integrador, se ha lanzado un proyecto interno que aglutina los esfuerzos e iniciativas en los diferentes ámbitos del banco, tanto por la parte de productos, como riesgos o sistemas de información, aspirando a convertirse en un referente en la materia de financiación sostenible.

Desde un punto de vista de oferta diferenciada de financiación sostenible, en 2019 Bankia ha firmado un acuerdo pionero con el BEI para cofinanciar en España la construcción de viviendas de consumo energético casi nulo, al cual Bankia ha incorporado 207 millones de euros de financiación para proyectos certificados por una agencia independiente. En base a este acuerdo, quienes decidan adquirir estas viviendas tendrán acceso a unas condiciones de financiación favorables mediante 'hipotecas verdes' facilitadas por Bankia, con condiciones favorables de financiación del BEI, que pueden suponer una rebaja de hasta 0,25 por ciento sobre el tipo final, con 9 operaciones de promotor formalizadas con un volumen de 207 millones de euros. Adicionalmente, Bankia cuenta en su catálogo de productos con soluciones de financiación adaptadas a las necesidades de sus clientes concienciados con la sostenibilidad, tanto en el ámbito de particulares como en el mundo de la financiación empresarial, promoviendo así un uso más responsable de los recursos y contribuyendo a la mitigación del cambio climático.

## BANCA DE NEGOCIOS

### Financiación corporativa

En 2019 se ha reforzado la capacidad de originación, estructuración y distribución especializada para atraer inversión alternativa y acceder a financiación no bancaria, completando la oferta de servicios financieros

tradicionales, tanto para clientes corporativos como de Banca de Empresas, que Bankia viene ofreciendo. Para ello, se han agrupado bajo la Dirección de Corporate Finance las actividades de originación de renta fija, creación de mercado, asesoramiento de deuda, fusiones y adquisiciones y operaciones especiales.

En los mercados de renta fija Bankia ha liderado como banco colocador 17 operaciones de empresas privadas españolas o emisores del sector público, distribuyendo 8.650 millones de euros de deuda entre inversores institucionales domésticos e internacionales. Destacan operaciones públicas tan relevantes como las emisiones a varios tramos de Abertis (en marzo y julio) o las operaciones que marcaban la vuelta a los mercados de capitales de comunidades autónomas como la Junta de Castilla y León y el Gobierno de las Islas Baleares. En cuanto a colocaciones privadas, se han conseguido financiaciones atractivas, varias de ellas en formato sostenible, para clientes como Comunidad de Madrid, Principado de Asturias, ACS o Acciona.

En el ámbito de asesoramiento financiero, los equipos de fusiones y adquisiciones y de financiación alternativa han protagonizado un ejercicio muy activo con el cierre de 5 operaciones en los sectores de energías renovables, residencias de tercera edad, arrendamiento de material ferroviario y alimentación, y han estructurado y distribuido con éxito tramos de deuda a largo plazo en operaciones de financiación de adquisición para inversores institucionales internacionales.

#### Derivados

En abril de 2019 Bankia se registró como miembro de la Bolsa de Madrid, Bolsa de Barcelona, Bolsa de Valencia, del Mercado de Valores Latinoamericano (LATIBEX) y del Mercado Alternativo Bursátil (MAB) tras superar con éxito los distintos requerimientos societarios, documentales y pruebas de suficiencia técnica establecidos a tal efecto.

Esta iniciativa ha permitido canalizar las órdenes de compraventa de valores del mercado nacional de los clientes directamente a la Bolsa, prescindiendo de la intermediación de otras empresas de servicios de inversión. Así, Bankia refuerza los servicios que presta a sus clientes, ofreciendo una mayor cercanía al realizar de forma directa todos los procesos de la cadena de valor en el ámbito de los valores nacionales de renta variable: negociación, ejecución, compensación, liquidación y custodia.

#### Préstamos especiales

En préstamos sindicados, la entidad participó en más de 100 operaciones durante 2019, continuando como banco líder en este tipo de financiación de proyectos y de referencia en la financiación de infraestructuras y de renovables. Bankia ha contribuido a financiar 1.527 MW de energías renovables, que incluye proyectos de energía eólica, fotovoltaica y termosolar, otorgando financiación por 276 millones de euros.

En financiación de adquisiciones, durante 2019, Bankia lideró la estructuración y aseguramiento de operaciones, enfocándose en empresas de tamaño mediano, posicionándose como la entidad financiera de referencia para la prestación de servicios bancarios a este tipo de clientes.

#### Financiación Inmobiliaria

Bankia ha participado activamente en la financiación de operaciones tanto de activos residenciales como de activos inmobiliarios no residenciales (centros comerciales, oficinas, residencias de estudiantes, etc.).

En relación a la financiación de activos residenciales, Bankia afianza su estrategia de trabajar con los principales promotores españoles del sector, financiando en 2019 la construcción de más de 3.500 viviendas en toda España, además de financiar varios proyectos de *built-to-rent* dirigidos al mercado de alquiler.

Con respecto a los activos inmobiliarios no residenciales, la entidad ha financiado a los clientes en diferentes proyectos en los sectores de centros comerciales, hoteles, oficinas, residencias de estudiantes y activos logísticos.

#### BANKIA ASSET MANAGEMENT

Bankia Asset Management (Bankia AM) es la marca comercial que engloba todas las actividades de gestión colectiva de Bankia, entre las que se incluye la gestión de carteras y la de activos, destinada tanto a clientes minoristas como a institucionales.

Bankia ha reforzado la estructura de Bankia AM durante 2019 con el fortalecimiento de los equipos de Inversiones y Comercial. Bankia AM se estructura bajo dos direcciones. La Dirección de Inversiones Global, que integra el conjunto de actividades de inversión y suma bajo su responsabilidad las relacionadas con los fondos de Inversión, los planes de pensiones de empleo e individuales, sicavs y gestión de carteras, y la Dirección Comercial, que incorpora el servicio a partícipes, tanto de fondos como de planes de pensiones, con el fin de potenciar el servicio post venta de la entidad.

Bankia Fondos

Es la gestora de Instituciones de Inversión Colectiva: fondos de inversión y sicavs.

En el actual escenario de bajos tipos de interés, los fondos de inversión son uno de los principales instrumentos de los inversores y de los ahorradores en la búsqueda de rentabilidad. 2019 ha sido un año excelente para este tipo de producto, ya que prácticamente todas las clases de activo han contribuido de forma positiva en la rentabilidad de las carteras.

Los productos y servicios de Bankia Fondos, como catalizadores de inversión a medio y a largo plazo, ofrecen varias ventajas, entre las que destacan: poder acceder a una amplia oferta comercial que permite encontrar el producto que mejor se adapte a las necesidades y expectativas de cada inversor, acceder a una amplia cartera de activos, permitiendo diversificar riesgos, generar menores costes de transacción para el partícipe y contar con un equipo gestor profesional y especializado en la toma de decisiones de inversión lo que redundará en mejores rentabilidades.

En 2019, Bankia consiguió superar la cota de 19.000 millones de euros de patrimonio gestionado en fondos, después de sumar 2.639 millones de euros el último año. Con estos datos hay que destacar que Bankia acaba el año como líder en captación neta del sector después de atraer 1.543 millones de euros y con más de 368.000 partícipes en fondos de inversión.

	2019
Nº total de partícipes en fondos de inversión	368.692
Volumen de activos gestionados en fondos de inversión (millones de euros)	19.497

En el conjunto del año, Bankia Fondos crece a un ritmo del 15,7%, muy por encima del conjunto del sector, que lo hace al 7,4%.

Además, fruto de esta buena evolución en 2019 Bankia Fondos mejora la cuota de mercado en 50 pbs., acabando en el 7,05%. Bankia AM se consolida, de este modo, como cuarta gestora nacional en el ranking de Inverco.

Buena parte de este crecimiento está asociado al nuevo servicio de gestión de carteras Bankia Gestión Experta. Se trata de un servicio con el que se gestiona el patrimonio del cliente, según su perfil de inversión, a través de una cartera diversificada de fondos de inversión que se adapta en cada momento a las oportunidades del mercado. Desde su lanzamiento en la red comercial, hasta el cierre de 2019, Bankia Gestión Experta acumula en total un patrimonio de 3.433 millones de euros y gestiona 80.420 carteras, siendo el producto/servicio más demandado por los clientes en el ámbito de la inversión colectiva.

Destacan los buenos rendimientos obtenidos por los cuatro tipos de carteras de Bankia Gestión Experta, que ha logrado cerrar el ejercicio con unas rentabilidades del 5,94% para la Cartera Tranquila, del 10,62% para la Cartera Equilibrada, del 15,74% para la Cartera Creciente y del 19,42% para la Cartera Avanzada.

Además, la comercialización de Bankia Gestión Experta también está disponible a través de Bankia online y la App Bankia, que permiten la contratación del servicio desde sólo 1.000 €. El cliente tiene disponible a través de los canales *online* información para realizar el seguimiento de su inversión en todo momento.

Otro de los pilares del negocio son los fondos perfilados. En estas gamas de fondos se ofrecen distintos niveles posibles de riesgo, de forma que el cliente cuenta con diferentes opciones para elegir aquel producto que mejor se adapte a su perfil, tras analizar su aversión al riesgo. Hay tres características que son comunes a todos estos fondos: universo de inversión global, alta diversificación y gestión flexible.

En Bankia existen dos gamas de perfilados: Bankia Evolución y Bankia Soy Así, cada una de ellas formada por tres fondos para tres perfiles riesgo: conservador, moderado y dinámico.

A cierre de ejercicio, cuentan con un patrimonio gestionado que alcanza los 8.500 millones de euros, que es un 43,6% del patrimonio total.

La Inversión Socialmente Responsable (ISR), bajo criterios ASG, es otro ámbito de la inversión colectiva por el que se apuesta con fuerza en Bankia. La inversión socialmente responsable es aquella que incorpora criterios ambientales, sociales y de buen gobierno al proceso de toma de decisiones de inversión, de modo complementario a los tradicionales criterios financieros de liquidez, rentabilidad y riesgo.

En 2019, Bankia Fondos ha ampliado su oferta de productos bajo estos criterios con el lanzamiento de Bankia Mixto Futuro Sostenible, un fondo mixto que invierte un máximo del 30% en renta variable, y que tiene un impacto positivo en seis de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU: fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, agua limpia y saneamiento, trabajo decente y crecimiento económico y acción por el clima.

Bankia Fondos continuará en 2020 su apuesta de mejora de productos y servicios bajo las premisas de prudencia y control del riesgo, poniendo el foco en tres aspectos fundamentales en el entorno actual, ampliar el servicio de gestión de carteras, potenciar e impulsar la inversión socialmente responsable y facilitar las herramientas necesarias para que el cliente continúe eligiendo los productos y los servicios más adecuados.

Bankia Pensiones

Bankia cuenta con un patrimonio de 8.243 millones de euros distribuidos entre planes de pensiones individuales, de empleo y asociados, con la finalidad de constituir un ahorro para la jubilación. Para ello, disponemos de un amplio catálogo de planes que se adaptan a todos los horizontes temporales y perfiles de inversión.

Para ampliar la oferta de productos de ahorro se han lanzado durante el año los planes VIVE: Bankia Soy de los 60, Bankia Soy de los 70 y Bankia Soy de los 80. Los planes de pensiones de ciclo de vida permiten ofrecer al cliente una solución financiera adaptada a su edad. La gestión de estos planes implica que el riesgo de la cartera en la que se invierte se ajusta según se acerca el vencimiento del producto, es decir, la edad de jubilación del cliente.

Las captaciones en planes individuales se han apoyado en el lanzamiento de tres planes de pensiones garantizados: Bankia Protegido Rentas Premium XI, Bankia Protegido Rentas Premium XII y Bankia Protegido Rentas Premium XIV, con un patrimonio total de 45 millones de euros.

Además, en 2019 ha entrado en funcionamiento un nuevo simulador de prestaciones, lo que mejora aún más el servicio ofrecido a los clientes, permitiendo analizar las distintas modalidades de cobro de la prestación de los planes de pensiones de cada cliente. Con esta herramienta se visualizan los resultados, incluyendo el impacto fiscal e indicando por defecto cual es la forma de rescate que optimiza la rentabilidad en cada caso.

El ejercicio 2019 ha destacado por las excelentes rentabilidades obtenidas por todos los productos de Bankia Pensiones. Un plan de pensiones conservador como Bankia Moderado ha conseguido un 5,57% de rentabilidad anual, mientras que un plan de pensiones de renta variable como Bankia Bolsa Internacional ha conseguido un 21,55% de rentabilidad en el año.

A cierre de 2019, la cuota de mercado en planes de pensiones individuales es del 7,93%.

	2019
Nº total de partícipes en planes de pensiones	856.141
Volumen de activos gestionados en planes de pensiones (millones de euros)	8.243

Desde 2018, Bankia Pensiones tiene una Política de Inversión Socialmente Responsable, de aplicación a todos los productos y activos gestionados por la entidad. Su objetivo es establecer un marco de actuación que recoja los principios para la consideración de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en las inversiones realizadas por Bankia Pensiones.

Esta estrategia basa los criterios de inversión principalmente: en el cumplimiento de los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas, la exclusión de las compañías no consideradas “best in class” y de compañías que estén involucradas en actividades controvertidas. Los aspectos que se evalúan tienen en consideración los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al tratarse de un marco común, reconocido a nivel mundial y aplicable a todos los sectores que engloba aspectos concretos en materia de derechos humanos, normas laborales, gestión ambiental y lucha contra la corrupción.

Compromiso con la gestión responsable

El negocio de gestión de activos tiene un papel fundamental en la canalización de los flujos de capital hacia sectores y compañías que contribuyen a una economía más sostenible, desde el punto de vista ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG).

Bankia AM mantiene el compromiso con la Inversión Socialmente Responsable (ISR) y continúa trabajando para integrar los criterios extra financieros en las decisiones de inversión y en la gestión de los riesgos, manteniendo como objetivos principales frenar el cambio climático y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

	2019
Volumen de activos gestionados bajo criterios de Inversión Socialmente Responsable (millones de euros)	880

Además, desde el negocio de gestión de activos se considera fundamental la capacidad que existe para poder influir en las decisiones que toman las compañías en las que se invierte, a través del derecho de voto y la aproximación a las mismas para entablar un diálogo activo, así como para promover que tengan una divulgación apropiada de sus prácticas ASG.

Para ello, Bankia AM está avanzando en ampliar el marco de actuación en relación al *proxy voting*, más allá de los requisitos legales. También, se está realizando una aproximación a las compañías y a los equipos directivos (*engagement*) con el objetivo de poder influir en las decisiones que éstas toman y que tienen impacto a nivel medioambiental, social y de gobernanza.

Así mismo, la presión regulatoria está siendo fundamental para impulsar la transformación de las entidades financieras, y en concreto del negocio de gestión de activos, de manera que se integren los riesgos extra financieros como elemento adicional al binomio rentabilidad-riesgo en la toma de decisiones de inversión.

Dentro del Plan Estratégico de Bankia AM destaca como proyecto clave el despliegue de la gestión responsable y sostenible. Para acometer estos cambios de gran envergadura y complejidad, la gestora cuenta con el apoyo de un consultor especializado que apoyará el proceso de transformación hacia un modelo integral de gestión sostenible: gobernanza, gestión de riesgos extra financieros (ASG) y desarrollo de soluciones de inversión.

Cada vez son más los inversores que consideran la inversión socialmente responsable y que incorporan consideraciones ASG en sus decisiones de inversión como elementos clave a la hora de seleccionar los productos en los que invertir. Por ello, desde la entidad, se ha lanzado la gama de productos Bankia Futuro Sostenible, dando soluciones de inversión responsable e innovadora a sus clientes.

Así, en 2017 se lanzó el primer fondo español temático con vocación de impacto que integraba los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), el fondo de renta variable Bankia Futuro Sostenible, que ya alcanza los 24 millones de euros de patrimonio. Durante 2019 se ha lanzado el fondo mixto, para clientes con un perfil más conservador, Bankia Mixto Futuro Sostenible, que cuenta con 7,5 millones de euros de patrimonio, y en el que además de invertir en valores de renta variable se incluyen en la cartera bonos de impacto social, bonos verdes, bonos soberanos y bonos de crédito de compañías con impacto positivo en los objetivos marcados. Adicionalmente, en 2019 también se ha lanzado el fondo garantizado Bankia Valores Responsables, en el que se garantiza a vencimiento el 100% de la inversión y un pago de 0,15% anual, además de la posible revalorización de una cesta de acciones sostenibles, seleccionadas bajo el criterio de *best in class*.

Como resultado por la apuesta en productos socialmente responsables, como fórmula de creación de valor para los inversores, la sociedad y el medio ambiente, y hacerlo con vocación de sostenibilidad y visión de futuro, Bankia Fondos aparece en la lista *Avant-gardist* de Citywire como una de las 36 gestoras más

avanzadas en la aplicación de criterios ASG, principalmente por haber sido pionera en el lanzamiento del fondo Bankia Futuro Sostenible.

Bankia AM ha creado un Comité de Coordinación ASG, transversal y con equipos multidisciplinares de la gestora, que se reúne mensualmente. Las funciones del Comité son coordinar el proyecto ASG de Bankia AM, realizar análisis de productos, identificar oportunidades, evaluar el entorno del negocio en términos de ASG, y tomar decisiones de inversión ASG, facilitando, de este modo, un foro de discusión de publicaciones y avances en la materia.

Además, en línea con la adecuación a las normas de conducta (recursos y experiencia) y al deber fiduciario de la gestora, y teniendo en cuenta el alcance transversal de la inversión socialmente responsable, se ha definido un Plan de Formación con una doble finalidad: incorporar personas de forma sucesiva a la Certificación de analista ASG por EFFAS (CESGA), principalmente enfocado en los equipos de gestión de riesgos e inversiones, y planificar formaciones internas ASG con carácter más general para todos los empleados.

Como iniciativas de divulgación y de colaboración con los grupos de interés, Bankia AM ha participado en debates y foros especializados, como el Encuentro Anual de Spainsif, que se realizó este año en la sede de Bankia, o en *Citiwire*, y pertenece al grupo de trabajo de ASG de Inverco, junto con otras compañías de gestión de activos.

Para los próximos años, los retos que se van a afrontar desde Bankia AM son: evaluar la necesidad de cambios organizativos y funciones de las diferentes direcciones que conforman Bankia AM, actualizar las políticas y los procedimientos internos para avanzar en la integración de los aspectos ASG, la alineación con aspectos regulatorios, la adhesión a estándares internacionales y el lanzamiento de nuevos productos socialmente responsables.

## BANCASEGUROS

Como línea estratégica del negocio, Bankia cuenta con una dirección de Bancaseguros encargada de la distribución de seguros de vida y seguros generales y del apoyo especializado a la red comercial del banco, en los ámbitos de riesgos de particulares (vida, hogar, autos, salud y ahorro) y empresas (comercio, seguros de crédito, responsabilidad civil y multirriesgo).

La integración de BMN en 2018 exigió un importante esfuerzo para incorporar procesos y operativas que era necesario homogeneizar, así como proveedores diferentes. Como resultado, en 2019 se realizó la integración de los dos operadores de BancaSeguros, al fusionarse BMN Mediación con Bankia Mediación.

A nivel de negocio, se han desarrollado diversas acciones para dotar a la red de oficinas de herramientas adecuadas para la comercialización de seguros, destacando los avances en los sistemas de comercialización de seguros de hogar, así como en el mantenimiento de las carteras de los ramos de automóviles y salud.

En 2019 se lanzó la primera operativa totalmente digital en el ramo de vehículos, para que el cliente pueda simular y contratar su seguro de automóviles directamente desde la web de Bankia.

También se inició la comercialización de nuevos productos de seguros con el fin de complementar el catálogo del banco, en concreto en la comercialización en los ramos de comunidades, embarcaciones de recreo y maquinaria agrícola.

En 2020 las prioridades se concentran en el incremento de la penetración de los seguros dentro de las palancas de vinculación de los clientes de Bankia, tanto particulares como empresas; la mejora continua de las dinámicas comerciales en los equipos; el desarrollo de la contratación *online* en diversos ramos familiares, y la potenciación de herramientas y actuaciones comerciales que permitan incrementar la productividad de los empleados de Bankia en este ámbito.

Respecto a los resultados del negocio de seguros en 2019, las primas netas emitidas se han situado en 530 millones de euros, gracias al buen comportamiento de la nueva producción, con un crecimiento del 23% respecto al año anterior.

El negocio de nueva producción en el segmento de particulares ha sido muy relevante en vida riesgo y ramos de no vida, con crecimientos del 23,6% y 28,7% respectivamente con relación a 2018. En 2019 también se

ha apostado por los seguros empresariales, entre los que sobresalen los de responsabilidad civil y crédito (+28% y +59%, respectivamente).

A 31 de diciembre de 2019 había en vigor casi 2,6 millones de pólizas y las provisiones matemáticas de vida ahorro sumaban 5.770 millones.

	2019
Nº de clientes de Bancaseguros de riesgo y de ahorro	1.605.286
Nº total de póliza de riesgo y de ahorro en vigor	2.576.529
Volumen de las primas netas emitidas (millones de euros)	530

#### ACTIVOS INMOBILIARIOS

El programa de desinversión de activos inmobiliarios de Bankia requiere de un amplio conocimiento del sector y de una gestión profesionalizada. Su objetivo principal es obtener el mayor rendimiento posible, sanear el balance y favorecer el precio de la acción, de acuerdo con las exigencias de los reguladores.

Todos los activos adjudicados se gestionan, administran y comercializan a través de Haya Real Estate, que se encarga del mantenimiento técnico y de todas las actividades comerciales (atención al cliente, trato con los mediadores, presencia en eventos, publicación de ofertas...).

Desde su creación en mayo de 2016, la misión de la Dirección de Gestión Inmobiliaria es reducir el saldo comprometido en los planes estratégicos de activos problemáticos con el mínimo impacto en la cuenta de resultados, coordinando las ventas y elaborando paquetes de activos que sean susceptibles de ser colocados fuera del circuito minorista.

A tal fin se ha mejorado la calidad de información disponible, dotando de mayor transparencia al *stock*, y se colabora con otras áreas del banco para agilizar la venta de los nuevos activos inmobiliarios adjudicados.

A 31 de diciembre de 2019, esta actividad había aportado al banco 808 millones de euros con la venta de 9.946 activos inmobiliarios, de los cuales 7.399 eran viviendas.

### c. Innovación y digitalización

La innovación se ha convertido para Bankia en una palanca transversal a toda la organización, apoyando la generación de nuevos modelos de negocio y el desarrollo de productos y servicios que faciliten la vida a los clientes, sin olvidar la búsqueda de la rentabilidad y el desarrollo sostenible de la entidad y su contribución a la sociedad y al medioambiente.

La innovación está presente de una manera directa o indirecta en todos los proyectos de la entidad y en todos los ámbitos, desde la gestión de personas, la relación con el cliente o el desarrollo de modelos de gestión y de nuevos servicios de valor añadido.

Bankia desarrolla desde la Dirección Corporativa de Innovación y Ciberseguridad un Plan Estratégico de Innovación. La mayoría del conjunto de retos de innovación surge del análisis de tendencias y competencia que se llevan a cabo: Inteligencia Artificial, *Chatbots*, Asistentes Virtuales, *Roboadvisor*, *Robo4Advisor*, Agile, Neobancos, Pagos, *P2P Lending*, etc. son ámbitos estudiados y analizados y que en muchos casos el banco ha hecho suyos y está escalando a toda la organización.

Blockchain, IOT, 5G, *Quantum Computing*, AI y NLP avanzados, o ética digital son aún tecnologías y tendencias para continuar estudiando, analizando y trabajando para entender tanto sus implicaciones en Bankia, como las consecuencias que para el negocio puede tener su adopción en otros sectores.

La continua aparición de nuevas tecnologías o evoluciones de las mismas hace que el trabajo del equipo de innovación sea continuo para la identificación de tendencias y de nuevos retos cercanos al negocio en sectores importantes para el banco.

Entre los principales proyectos impulsados por la Bankia en 2019 se encuentra el desarrollo de startups que realizan nuevos proyectos en el ámbito bancario, el apoyo a las Fintech a través de productos financieros de inversión, el desarrollo de nuevos modelos de comunicación con el cliente que mejoren la respuesta y gestión del banco, y la incorporación de nuevas tecnologías, como *blockchain*, al desarrollo de proyectos innovadores en materia sostenible.

#### Bankia Fintech by Innsomnia

El proyecto impulsado por Bankia y gestionado por Innsomnia, “Bankia Fintech by Innsomnia” se consolida como el mayor centro de innovación en abierto de España, siendo un referente tanto por su innovada metodología como por las tasas de éxito registradas en sus convocatorias de impulso a *startups*.

Bankia Fintech by Innsomnia, nacido en 2016, como incubadora y aceleradora de *startups*, desarrolla soluciones para segmentos estratégicos del negocio, como pymes y autónomos.

Situada su sede central en la Marina Real de Valencia, en 2019 ha ampliado su capacidad con la apertura de una nueva sede en el centro de Madrid. Los programas que desarrolla incluyen *mentoring* específico y adaptado a las necesidades de desarrollo tecnológico y de negocio del proyecto propuesto. Además, cuenta con un doble apoyo por parte de Innsomnia de mentores sénior reconocidos en el ámbito *fintech*.

Bankia Fintech by Innsomnia acumula cinco convocatorias de carácter nacional e internacional. Con un total de 493 candidaturas presentadas y 65 proyectos nacionales e internacionales seleccionados para su desarrollo.

El objetivo del programa es incentivar el modelo de la colaboración entre *startups* y Bankia para hacer frente a sus retos estratégicos, afrontando el cambio tecnológico como una oportunidad y desarrollando pruebas de concepto y mínimos productos viables que sean susceptibles de incorporar a la producción y gestión del banco.

Durante siete meses, equipos de innovación y negocio del banco se involucran en el desarrollo del proyecto que culmina en la ceremonia del “*Partners day*” con la presentación de resultados decisiva para su continuidad.

En materia de inversión, Bankia ha creado *Bankia Fintech Venture*, un fondo a través del cual la entidad invertirá hasta 20 millones de euros en un periodo de cinco años en proyectos *fintech* desarrollados por *startups*-del ámbito financiero.

El lanzamiento de esta herramienta permitirá a un importante número de empresas emergentes hacer realidad sus iniciativas y poder colaborar de manera conjunta con el banco en el desarrollo de nuevos servicios para los clientes y canalizará sus necesidades de financiación facilitando que puedan desarrollar servicios relacionados con la innovación y la tecnología, muy complementarios a las principales actividades de Bankia.

#### Bankia, el primer banco español con cuenta oficial de WhatsApp

Con el objetivo de dar el mejor servicio a sus clientes, otra de las novedades acometidas durante este ejercicio por la entidad ha sido su disponibilidad a través de *WhatsApp*.

Bankia abre la primera cuenta oficial de un banco en España en esta plataforma para que sus clientes puedan contactar con la entidad de forma sencilla y fácil. Inicialmente, la entidad atenderá dudas y consultas sobre hipotecas, aunque el objetivo es ir ampliando el servicio ofrecido por este canal e ir incorporando otros productos.

El canal de *WhatsApp* de Bankia es un canal de atención a consultas de usuarios y en ningún caso se utilizará para contactar con clientes ni para enviarles publicidad o mensajes que no hayan solicitado.

#### Hablar con Bankia en Google Assistant

Por otro lado, Bankia adapta y usa la tecnología de procesamiento de lenguaje natural para transcribir lo que el usuario está diciendo a texto. De este modo, simplifica la comunicación directa con el cliente. El asistente de Google entiende lo que el usuario solicita y le ofrece la respuesta también en lenguaje natural usando un sistema de inteligencia artificial.

Este servicio ya está disponible para cualquier usuario, sea cliente o no, y permite localizar oficinas y cajeros cercanos o en una determinada dirección o localidad simplemente preguntando a través de *Google Assistant* a Bankia. Además de localizar la oficina o el cajero más cercano, el servicio enlaza con *Google Maps* para indicarle como llegar.

#### Bankia trabaja en proyectos que promueven la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>

Dentro del compromiso adoptado por Bankia de contribuir a la mejora de la sociedad y del medioambiente, la innovación es un accionador muy relevante. Desde la Dirección Corporativa de Innovación y Ciberseguridad se han activado diversas iniciativas vinculadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), entre las que destaca la creación de una plataforma que apoya la reducción de emisiones de gases efecto invernadero (GEI).

La entidad, en colaboración con Aenor y Everis Ingeniería, presentó durante la COP25 en Madrid un proyecto para la creación de un mercado nacional de generación e intercambio de créditos de carbono. La plataforma permite a los particulares o empresas que quieran compensar su huella de carbono acceder a créditos de carbono generados en proyectos nacionales.

En este proyecto, Bankia aporta su plataforma de tokenización de activos *stockmind*, que permite incorporar la tecnología *blockchain*, creando un registro inmutable que evita la doble contabilidad de reducciones de emisiones GEI, aportando transparencia al proceso de intercambio y compensación de créditos verificados. Bankia, además de intermediador financiero y facilitador de la herramienta del *Market Place* de CO<sub>2</sub>, podrá crear productos financieros específicos para aquellos promotores que apoyen la transición energética mediante proyectos de reducción de emisiones desarrollados en España.

Gracias al impulso en este innovador proyecto, el Banco Mundial ha incorporado a Bankia en su *Advisory group* para establecer las bases en la creación de un mercado voluntario de créditos de carbono a nivel internacional.

La iniciativa de Bankia se espera que esté operativa y se lance oficialmente el próximo mes de mayo de 2020 en el *Innovation4Climate* que se celebrará en Barcelona.

#### Bankia promueve iniciativas de *blockchain* en colaboración con *startups* de Bankia Fintech

Asimismo, hay que destacar que los activos digitales forman una parte cada vez más importante de nuestro patrimonio, especialmente en las generaciones más jóvenes que viven nuevas experiencias que conectan directamente con sus emociones.

Dentro de los proyectos presentados en las convocatorias Bankia Fintech by *Innsomnia*, destaca la colaboración con la *startup* *DoNext*, para desarrollar aplicaciones orientadas al intercambio de experiencias y al coleccionismo. Para dicho proyecto se ha utilizado la tecnología de tokenización de activos con a través de *Stockmind*, que es una plataforma tecnológica basada en *blockchain* que Bankia ofrece de forma gratuita a *startups* y clientes corporativos. *stockmind* permite a los clientes crear sus propias criptomonedas y *tokens* para ser usados en pruebas de concepto y proyectos de innovación. Bankia lo ofrece como herramienta de innovación abierta para tener acceso a oportunidades y proyectos de innovación.

Un *token* es una moneda digital creada con tecnología *blockchain*. A diferencia de las criptomonedas, los *tokens* son creados y respaldados por una empresa y sirven para representar la titularidad de un activo, como bonos, dinero o propiedades inmobiliarias. Los *tokens* facilitan la transmisión de la titularidad del activo que representan y su intercambio en mercados digitales.

#### PROYECTOS QUE IMPULSAN EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL BANCO

Bankia mantiene una apuesta constante por mejorar el modo en el que se relaciona con sus clientes. Para ello, se apoya en las más avanzadas soluciones tecnológicas, la evolución del negocio y la transformación de los procesos.

Desde la Dirección General Adjunta de Transformación y Estrategia Digital, se han puesto en marcha importantes iniciativas que han requerido una amplia colaboración con distintas direcciones de la entidad.

En cuanto a la transformación de los espacios para la relación con el cliente, Bankia ha puesto en marcha un nuevo modelo de oficina dotada con la más avanzada tecnología y nuevos espacios colaborativos. Denominada, *Plaza 53* y situada en la calle Serrano de Madrid, se ha convertido en la oficina insignia de la entidad.

*Plaza 53* tiene como objetivo acompañar el proceso de digitalización de los clientes mediante la dotación de sencillos dispositivos que les permiten avanzar en la gestión de sus asuntos de forma autónoma. Un equipo de apoyo especializado está a su disposición para facilitar su experiencia y aprendizaje. Además, los clientes cuentan con espacios de colaboración adaptados a las nuevas formas de trabajo en que los eventos y las reuniones organizados por empresas y personas se suceden, y el banco pone a su disposición una red de asesores altamente cualificados para apoyar la toma de las mejores decisiones financieras. Durante 2020, Bankia continuará su plan de expansión de este modelo de oficina a otras zonas representativas.

Durante 2019, el banco también ha iniciado el despliegue en la red de oficinas de dispositivos avanzados, equipos informáticos, tabletas digitales y *totems*, que permiten a los clientes una operativa más autónoma y sencilla, facilitando a su vez, una conversación más interactiva entre asesores y clientes.

Bankia también ha incorporado soluciones tecnológicas punteras en el ámbito de la atención no presencial, como el asistente conversacional *Bianka*, con el objetivo de que clientes y empleados optimicen su experiencia en la atención de consultas y solicitudes.

Gracias a *Bianka* se pueden realizar consultas sobre seguros, adeudos, cobros, pagos, transferencias y valores, y con el aprendizaje que está recibiendo gracias al proceso de inteligencia artificial, en un futuro podrá resolver las principales consultas y operativas. Con un lenguaje sencillo y natural, responderá preguntas, informará de las novedades en las cuentas desde la última conexión, realizará traspasos o pagos por Bizum y muchas nuevas funcionalidades más que se incorporarán progresivamente a este servicio.

Dentro de su estrategia digital del negocio, Bankia ha ampliado de manera importante el catálogo de productos digitales, que permiten desarrollar toda la vida del producto a través de los canales *online*, desde su contratación hasta su cancelación, sin necesidad de acudir a una oficina. Es el caso de productos y servicios como el Préstamo On, la Hipoteca On, los seguros de automóvil y, en el ámbito de la inversión, Bankia Gestión Experta Online, para la gestión modelizada de carteras.

En cuanto a los canales digitales, además de continuar con la evolución, desarrollo y mejora de Bankia Online, con nuevos servicios como la agregación de productos de otras entidades, se ha lanzado la nueva Bankia Online para Autónomos, que proporciona a los clientes la visión integrada de sus faceta personal y profesional e incluye nuevas capacidades como contratación de TPV, gestión de ficheros y pago de impuestos y seguros sociales, entre otras. Este nuevo canal da servicio a casi 300.000 clientes autónomos.

El proceso de transformación que está desarrollando Bankia incluye avances en la arquitectura multicanal del banco. Desde que en 2018 se desplegó la plataforma *cloud*, Bankia ha ido integrando a los mayores proveedores de *cloud* pública del mercado con recursos propios de sus centros de datos. Con esta plataforma se consigue conjugar de manera óptima las necesidades de agilidad, escalabilidad y reducción de costes de los canales digitales, garantizando la seguridad de los datos y el cumplimiento regulatorio. Por otro lado, este servicio en la nube, que se apoya en la plataforma de API (*Application Programming Interfaces*), facilita que se extienda el modelo de *open business*.

En 2019, Bankia ha impulsado el desarrollo de la inteligencia artificial (IA) para orientarla hacia la mejora de la eficiencia y el servicio prestado al cliente. Esta orientación se aborda con la identificación, en el conjunto de procesos del banco, de aquellos que permiten liberar tiempos de trabajo administrativo a los profesionales o entender mejor las necesidades del cliente.

Este impulso ha permitido consolidar la plataforma cognitiva, en la que se tratan los procesos basados en inteligencia artificial, con la automatización de operaciones vinculadas a productos relevantes del ámbito crediticio, reduciendo, así, el tiempo de respuesta.

Las nuevas capacidades cognitivas se han centrado en los ámbitos de visión artificial y entendimiento del lenguaje natural, y configuran un sistema robusto, único, capaz de atender las necesidades de los clientes, construido con modelos analíticos de aprendizaje profundo (*deep learning*) y modelos alternativos, adaptados a las necesidades del banco. Esta ampliación de capacidades también ha permitido abordar una nueva iniciativa para entender mejor las problemáticas derivadas de las interacciones realizadas en el centro de atención a clientes, facilitando, con ello, la labor de cuidado del cliente y la mejora de su satisfacción.

Para abordar los proyectos de IA, la entidad ha creado nuevos equipos especializados en la ciencia de datos y en el despliegue de proyectos de inteligencia artificial, con los que, a lo largo del año 2020, se trabajará en las líneas de mejora de la eficiencia operativa y en el cuidado del cliente.

Para entender la transformación digital de Bankia es muy importante el impacto que la analítica avanzada tiene sobre las tecnologías *big data*. En esta línea, desde 2016 Bankia ha desarrollado una estrategia para aportar valor diferencial a la transformación en el proceso comercial, utilizando el conocimiento generado a partir de los datos a través de la analítica avanzada para interactuar con los clientes en el momento, el canal y el contexto más apropiado.

Así, en 2019 se han implantado nuevas herramientas de marketing digital en la nube. Utilizando los datos y la inteligencia de cliente, se crean “viajes de usuario” con los que se interactúa para reaccionar ante sus comportamientos. De este modo se generan experiencias diferenciadoras en la relación con las clientes basadas en el conocimiento y el acompañamiento.

Otras utilidades prácticas de la aplicación de la IA en el banco son la creación de un sistema de análisis del comportamiento del usuario de los canales digitales para entender y aprender del uso que realizan de ellos, y la implantación de modelos analíticos que ayudan a perfilar mejor al cliente.

#### **d. Accesibilidad e inclusión financiera**

##### FACILIDAD DE ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS

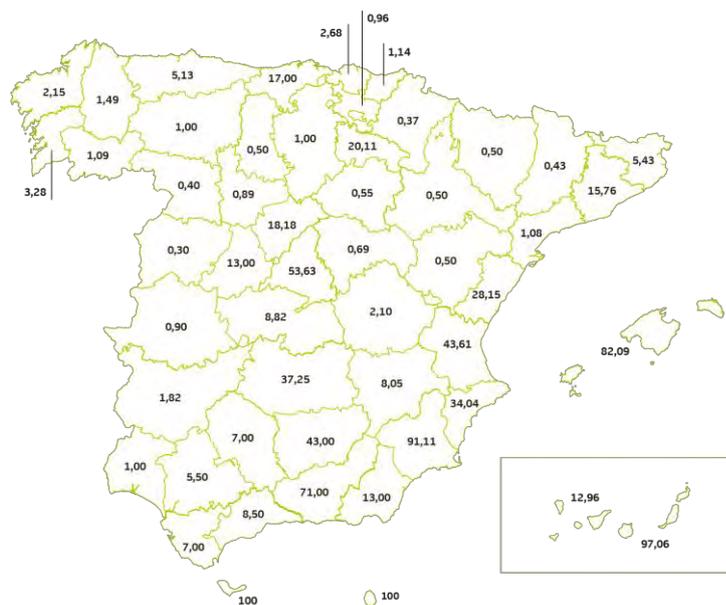
A través de sus ofibuses, Bankia ofrece un servicio financiero a las poblaciones rurales en riesgo de desbancarización. Los ofibuses son una medida muy efectiva y con gran impacto social para lograr ofrecer atención financiera en los pequeños núcleos de población rural, con un alto nivel de envejecimiento, garantizando de este modo el derecho al acceso a los servicios bancarios como un factor clave para asegurar la calidad de vida y el bienestar en estas zonas.

Los ofibuses de Bankia son oficinas móviles que permiten a los usuarios, sean o no clientes del banco, realizar las operaciones habituales de una oficina: retirar efectivo, realizar ingresos o pago de recibos e impuestos, y que están operativas de 8 a 18 horas, de lunes a jueves, y los viernes desde las 8 hasta las 15 horas. Dan servicio a casi 250.000 personas que viven en 373 pequeños municipios en riesgo de exclusión financiera de seis comunidades autónomas. Bankia tiene cinco ofibuses en Castilla y León, dos en la Comunidad Valenciana y La Rioja, y uno en la Comunidad de Madrid, Castilla-La Mancha y Andalucía, que recorren casi 43.000 kilómetros al mes.

Además, los ofibuses de Bankia ofrecen cobertura en eventos culturales y deportivos como la Feria del Libro de Madrid y el Gran Premio del Mundial de Motociclismo que se celebra en Cheste (Valencia). En 2019 destacó el reconocimiento público que tuvo este servicio por la labor que realizó en la Cumbre del Clima (COP25) celebrada en Madrid, facilitando la operativa bancaria tanto a las delegaciones participantes como a los asistentes.

	2019	2018
Nº de ofibuses que están operando en el territorio	14	11
Nº de municipios donde se presta el servicio de ofibús	373	341
Nº de kilómetros recorridos (dato mensual)	43.000	39.600

Porcentaje de municipios con oficina de Bankia



	2019	2018
Nº de oficinas en zonas poco pobladas	115	498

Distribución de la red de oficinas por núcleos de población

	2019	2018
< 2.000 habitantes	5,34%	7,29%
<= 5.000 habitantes	6,64%	6,81%
<= 10.000 habitantes	8,03%	87,91%
<= 20.000 habitantes	7,70%	7,69%
<= 50.000 habitantes	12,48%	12,42%
<= 100.000 habitantes	11,04%	10,69%
<= 500.000 habitantes	25,01%	24,22%
> 500.000 habitantes	23,76%	22,98%

**EDUCACIÓN FINANCIERA: BANKADEMIA**

Otro de los elementos clave que facilitan al acceso de manera idónea a los servicios financieros y que mitigan el riesgo de exclusión es la educación financiera. Conocer de una manera comprensible, sencilla, rigurosa y fiable los productos y servicios bancarios y cómo se realiza su operativa es un compromiso firme que Bankia desarrolla a través de sus programas de educación financiera y concretamente a través de Bankademia.

Esta iniciativa es una multiplataforma online para la educación financiera en la que conviven contenidos educativos presentados en múltiples formatos que facilitan su consulta y consumo según la preferencia y los gustos de cada usuario. Mediante infografías, videos y *podcasts* se plantean situaciones cotidianas y escenarios reales para que cada conocimiento sea trasladable a momentos y necesidades reales de las personas.

Bankademia se articula en diez cursos enfocados a profundizar en finanzas básicas, vivienda, ahorro e inversión, ayudas y subvenciones, impuestos, empleo, economía familiar, pymes y sector agrario, con unidades didácticas específicas para cada uno de ellos.

Esta iniciativa está adherida al Programa Funcas de Estímulo de la Educación Financiera, lanzado en 2018 por Funcas y la CECA.

### **e. Gestión adecuada de la morosidad**

En un contexto de mercado caracterizado por una mejora moderada de la actividad económica y de la renta disponible de los españoles, Bankia ha mantenido la promoción de políticas de protección de los clientes deudores que, a causa de circunstancias sobrevenidas, hayan visto alterada su situación económica o patrimonial. La entidad, en el marco de su política de prevenir riesgos sociales, ofrece soluciones negociadas para ayudar a estos clientes en el cumplimiento de sus obligaciones económicas.

Desde 2012, cuando se aprobó la legislación para la protección de los deudores hipotecarios, la entidad ha sido sensible a las situaciones de vulnerabilidad de numerosas familias españolas y ha aplicado medidas y soluciones de acuerdo con el espíritu del legislador.

Así, Bankia se adhirió al Código de Buenas Prácticas creado por el Real Decreto Ley 6/2012 de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, así como a las modificaciones posteriores de la norma.

Al mismo tiempo, la entidad aplica medidas voluntarias dirigidas a solventar, en la medida de lo posible, situaciones de pérdida de la vivienda habitual y a evitar que unidades familiares con algún tipo de vulnerabilidad puedan encontrarse en una situación de carencia de alternativa habitacional.

Estas medidas se adoptan tanto a petición del cliente como a través de los agentes sociales (servicios municipales, ONG, asociaciones de distinta naturaleza, etc.) con los que se mantienen acuerdos y relaciones de confianza.

Como resultado de esta política, en 2019 se realizaron 387 adecuaciones hipotecarias (condiciones más flexibles para adaptar los préstamos a la capacidad de pago de las familias) por 40,01 millones de euros, frente a las 1.127 operaciones registradas en 2018.

Al mismo tiempo, se aceptaron 2.464 daciones en pago (pacto para saldar la deuda hipotecaria a cambio de la entrega de la vivienda) por importe de 311,66 millones de euros, frente a las 991 firmadas el año anterior. En todos los casos se trató de soluciones negociadas dirigidas a evitar los lanzamientos en colectivos de especial vulnerabilidad y procurando al mismo tiempo el menor quebranto posible para los intereses del banco.

Desde 2012, Bankia ha aceptado un total de 12.047 daciones en pago y ha procedido a 77.025 adecuaciones hipotecarias. De esa manera, ha contribuido a paliar la pérdida de la residencia habitual a muchas familias y colectivos vulnerables.

Los activos adjudicados (es decir, los que recuperó el banco por resolución judicial) fueron 1.395 en 2019, frente a los 2.170 de 2018.

La ayuda de Bankia a sus clientes en situación de necesidad también se ha ampliado a otros productos financieros como los préstamos. En 2019 se renegociaron las condiciones de 7.003 créditos al consumo (4.671 en 2018), por un importe de 96,70 millones de euros; y de 1.449 préstamos a trabajadores autónomos y empresas (1.085 en 2018), por 98,59 millones de euros, ascendiendo estas cifras desde 2012 a 73.498 créditos al consumo y 20.466 préstamos a autónomos y empresas.

## 6. COMPROMISO CON EL ENTORNO

### a. Contribución social

Durante 2019, Bankia ha reforzado su estrategia, metodología y líneas prioritarias de Acción Social para mantener su compromiso con la realidad más cercana al banco.

La estrategia de inversión social se centra en atender las necesidades más urgentes del entorno. Y llevarlo a cabo mediante una metodología de intervención innovadora, que busque soluciones sostenibles y perdurables en el tiempo.

Además, Bankia continúa con su objetivo de capilarizar sus ayudas sociales de manera territorial, con la implicación de sus profesionales en la detección de necesidades y vinculándose con los proyectos que se apoyan cada año.

Por séptimo año consecutivo, se refuerza el empleo como línea vertebradora de todos los programas, apoyada en el desarrollo local como foco complementario. En 2019 también se impulsó la línea de medioambiente, que creció en presupuesto y alcance, y se mantuvieron las líneas de apoyo a la vivienda social y nueva pobreza, así como la enfocada a apoyar la discapacidad.

LÍNEAS PRIORITARIAS	2019		2018	
	Inversión (euros)	%	Inversión (euros)	%
Empleo	981.825	4,4%	938.625	4,32%
Educación	3.102.681	14,0%	3.104.681	14,29%
Desarrollo local	6.387.327	28,9%	5.819.906	26,78%
Discapacidad	2.481.368	11,2%	1.444.622	6,65%
Proyectos empleados	1.691.235	7,6%	2.289.519	10,53%
Vivienda	3.387.363	15,3%	3.097.356	14,25%
Nueva pobreza	73.794	0,3%	168.000	0,77%
Medioambiente	619.331	2,8%	507.000	2,33%
Patrocinio corporativo	1.148.846	5,2%	1.698.471	7,82%
Patrocinio empresarial	2.243.839	10,1%	2.664.922	12,26%
<b>Total <sup>1</sup></b>	<b>22.117.608</b>	<b>100,00</b>	<b>21.733.102</b>	<b>100,00</b>

<sup>1</sup> Del importe total correspondiente al 2019, 9.628.380 euros han sido aportados directamente a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. Incluye la aportación realizada a la Fundación FP Dual. En el 2018, esta aportación directa fue de 10.013.983.

	2019	2018
Nº de fundaciones y asociaciones apoyadas a través de programas de Acción Social	846	815
Nº de beneficiarios	608.499	600.821

#### Empleo

El empleo se considera una línea prioritaria de actuación de la inversión social de Bankia. Con una inversión total de 0,98 millones de euros y más de 43.600 beneficiarios, la entidad impulsó grandes programas de empleabilidad con diferentes matices y tipología de beneficiarios.

Bankia trabajó en la creación de alianzas para el logro de los objetivos, ODS 17, y para reforzar el alcance de su respaldo al ODS 8, empleo digno y crecimiento económico.

Junto a Cruz Roja, Bankia apoyó dos programas de empleo: uno de recualificación para personas que continúan afectadas por la crisis y que ha ayudado a la capacitación profesional de 209 personas; y otro, dirigido a mayores de 45 años y apoyado con fondos europeos, del que se beneficiaron 2.798 participantes.

En 2019, también junto a Cruz Roja, Bankia puso en marcha un nuevo programa de empleo específico para mujeres víctimas de violencia de género, en el que más de 100 mujeres recibieron apoyo y realizaron talleres de reorientación laboral y personal, algunos de ellos con la participación de voluntarios de Bankia que impartieron formación de educación financiera.

Este colectivo también ha sido beneficiario de programas realizados junto a Fundación Integra y Fundación Konecta, en los que también participan voluntarios del banco. En concreto, la primera edición de la Escuela Bankia-Fundación Konecta ha formado a 15 mujeres víctimas de violencia de género. El objetivo de esta iniciativa ha sido preparar a estas mujeres en riesgo de exclusión para que puedan trabajar en un *Contact Center* con un título oficial, ya que han obtenido un certificado de profesionalidad.

En cuanto a Fundación Integra, Bankia apoya programas de integración laboral de personas que han cumplido una condena, mujeres que han sufrido violencia de género y personas con discapacidad.

En este contexto, los proyectos que apoya Bankia se centran en el fomento del empleo para aquellos colectivos en situación de vulnerabilidad y se llevan a cabo en línea con el ODS 5, igualdad de género.

La entidad también dirigió su línea de empleo al colectivo de emprendedores, con programas de orientación como el realizado junto a la asociación SECOT y, de manera más amplia, junto a Cáritas. Esta última atendió durante 2019 a más de 1.400 personas a través de diferentes itinerarios de orientación, inserción laboral y creación de empresas.

De un modo más transversal, continuando con el impulso a iniciativas de gestión responsable, Bankia mantiene abierto su programa de atención a clientes y sus familiares en desempleo junto a Fundación Randstad, por séptimo año consecutivo. A través de itinerarios de formación, orientación y asesoramiento, “Empleo en Red” ha atendido a 1.493 personas desde su nacimiento, de las que 693 encontraron un puesto de trabajo. En este último ejercicio, 86 clientes de Bankia se incorporaron a este programa.

	2019	2018
Nº de proyectos de empleo e inserción laboral realizados	151	69
Nº de beneficiarios directos de los proyectos de empleo e inserción laboral realizados	43.363 <sup>1</sup>	6.325
Nº de clientes adheridos a “Empleo en Red”	86	70
Porcentaje de clientes adheridos a “Empleo en Red” que han conseguido encontrar trabajo desde su inicio	46,42%	46%

<sup>1</sup> Desde 2019 el cómputo se realiza por la metodología de un externo independiente, contabilizando el cálculo por tipología de proyecto presentado y beneficiarios del mismo, y no por el número de beneficiarios por línea presupuestaria, como se hacía anteriormente.

### Educación: FP Dual

Desde la creación de la Fundación Bankia por la Formación Dual, en 2016, la actividad se ha intensificado, siendo el 2019 un año de consolidación, con casi un centenar de nuevos proyectos impulsados. El trabajo desarrollado por la Fundación se realiza a partir de cuatro líneas de actuación concretas:

#### 1. Impulso y mejora de la Formación Profesional Dual.

Esta línea de actuación busca impulsar la Formación Profesional, con especial atención a la modalidad dual, y contribuir a la mejora de su calidad, además de incrementar la empleabilidad de los alumnos, así como la competitividad de las empresas.

Se desarrolla con colaboración público-privada, y en la realización de los programas y las actividades intervienen distintos actores como: administraciones públicas, centros educativos, empresas, Cámaras de Comercio y otros agentes implicados en la Formación Profesional.

Destacan:

1. Convocatoria de Ayudas Dualiza, impulsada de forma conjunta con la Asociación de Centros FPempresa. Incentiva proyectos de FP en los que colaboren centros educativos y empresas, poniendo en valor la innovación, el impacto en el territorio, la sostenibilidad y la transferencia de conocimiento, con más de 200 proyectos recibidos en 2019. Gracias a esta iniciativa, muchos estudiantes han podido

tener un primer contacto con el ámbito laboral e incluso, una primera oferta de trabajo por parte de las empresas con las que han colaborado.

2. Acciones de formación complementaria para mejorar la cualificación profesional de los docentes y la empleabilidad de los jóvenes en los sectores empresariales con mayor demanda. Las acciones desarrolladas más importantes han sido:
  - Programas COMEX: formación sobre gestión económica y financiera del comercio internacional impartida a más de 200 alumnos de ocho comunidades autónomas distintas.
  - Programas DITEC: formación para mejorar la competencia digital, con un total de 140 participantes, entre alumnos y profesores.
3. Iniciativas para el fomento de la innovación en el ámbito de la FP. Destacan:
  - II Edición del Reto Dualiza en la Comunidad de Madrid, destinado a centros educativos, empresas y estudiantes de FP Dual, para fomentar la innovación y la cultura emprendedora entre los estudiantes, visibilizando el impacto de su labor en los procesos de innovación y mejora continua de las empresas en las que se forman.
  - I Edición del 24h d'Innovació, en Barcelona, con más de 200 alumnos de FP participantes.
  - Convocatoria de Becas SANEC para potenciar la incorporación de estudiantes de FP en equipos de investigación biosanitaria de primer nivel. Este año, se han entregado casi 40 becas a alumnos de la Comunidad Valenciana, Cataluña y Castilla y León.
4. Proyectos piloto en torno a sectores estratégicos como, por ejemplo, el impulso del primer Ciclo Formativo de Grado Medio de Producción Agropecuaria en modalidad dual especializado en el sector porcino, en Castilla y León o un curso de especialización en Ciberseguridad para alumnos de FP de Grado Superior en Madrid.
5. Acciones de apoyo a asociaciones, organizaciones empresariales y Cámaras de Comercio, que promueven la FP y la formación en alternancia como fórmula para mejorar la empleabilidad de los jóvenes y la competitividad de las empresas, sobre todo pymes y micropymes.

## 2. Fomento, promoción y difusión

El objetivo de esta línea es mejorar la percepción de la sociedad con relación a la Formación Profesional en general y la Formación Dual, en particular y ayudar a eliminar la percepción social de la FP como una formación de 'segundo nivel'.

Las principales acciones desarrolladas han sido:

- Encuentros Dualiza: jornadas de trabajo entre centros educativos de FP y empresas en las que se analiza la situación de la Formación Profesional en un determinado territorio y/o sector -con especial atención a la modalidad dual- y se plantean propuestas y sugerencias de mejora concretas. Estos encuentros se han realizado en Albacete, Ávila, Burgos, Logroño y Tarragona.
- Ferias de FP Dual: eventos desarrollados junto con la Cámara de Comercio de España y que incluyen el desarrollo de espacios de asesoramiento a empresas, puntos de encuentro entre estudiantes y empresas (por ejemplo, *market place*), zonas de exposición de buenas prácticas, realización de talleres de orientación para alumnos, etc. En 2019 se han realizado Ferias en Ceuta, Granada, Ciudad Real y Murcia.
- Organización y/o presencia en congresos, jornadas y eventos de carácter autonómico, nacional e internacional relacionados con la Formación Profesional en general y la modalidad dual en particular. Destaca la participación en el VI Congreso de FPempresa, en Gijón; II Encuentro Nacional sobre FP SUMA, en Murcia; I Congreso de FP Dual, en Castilla-La Mancha; V Foro de la Alianza para la FP Dual, en Barcelona; Jornadas 'Difunde FP Dual', en la C. Valenciana; Jornada 'La Formación + Profesional', en Salamanca y IV Foro de Talento Logístico, en Valencia.
- Impulso de la web corporativa [www.dualizabankia.com](http://www.dualizabankia.com), que nace con la vocación de fomentar el debate y la información sobre la FP y aspira a servir de altavoz para todos los estudiantes, profesores y profesionales que participan en las actividades desarrolladas por la Fundación Bankia.

## 3. Investigación e innovación

Dentro de la Fundación, esta labor se desarrolla desde el Centro de Conocimiento e Innovación, cuyo propósito es profundizar en la investigación sobre la Formación Profesional y fomentar el debate en función de datos científicos que sirvan para una toma de decisiones útil y eficaz.

Entre las diferentes actuaciones llevadas a cabo durante este año, la realización de diferentes investigaciones y estudios técnicos para analizar el estado de la FP en comunidades como de La Rioja o Valencia, el “Diagnóstico de la investigación sobre la Formación Profesional Inicial en España” con el fin de averiguar cuántas investigaciones académicas se han llevado a cabo en España sobre la FP o el informe “Formación Profesional y empresa industrial en España” realizado con el apoyo de la Fundación SEPI en el que por primera vez se analiza el peso de la FP en la industria española.

**4. Orientación profesional, académica y personal**

Buscamos mejorar la calidad de la orientación desde una visión integradora, que comprenda la orientación académica y la de carácter profesional y personal, y que facilite a los jóvenes la elección de una opción profesional acorde a sus características personales considerando las últimas tendencias del mercado laboral. Entre las actividades desarrolladas destaca el desarrollo de planes y estrategias de actuación con Administraciones Públicas y la publicación de recursos didácticos sobre orientación, materiales que permitan acercar la FP a los estudiantes de primaria, secundaria y bachillerato, como el juego “No te escapes de la industria” destinado a despertar vocaciones industriales entre los jóvenes.

Desarrollo local y rural

Bankia mantiene su compromiso de cercanía e implicación con el entorno, como una de sus señas de identidad, a través de la línea de desarrollo local y rural. De la mano de las 11 fundaciones que dieron origen al banco se consiguió llegar a 373 entidades sociales, a través de las convocatorias sociales que Bankia llevó a cabo con cada una de las fundaciones en diez comunidades autónomas.

Asimismo, colabora en las iniciativas socioculturales que las fundaciones desarrollan en sus centros: cesión de espacios para eventos solidarios, apoyo a programas asistenciales, socioculturales, emprendimiento local y lucha contra la despoblación.

*Cuadro de convocatorias y beneficiarios*

Fundación	Nº proyectos	Nº beneficiarios
Fundación Montemadrid	79	90.090
Fundación Bancaja	56	20.791
Fundación Caja Rioja	26	4.093
Fundación La Caja de Canarias	35	12.114
Fundación Ávila	26	2.788
Fundación Caja Segovia	22	2.474
Fundación Iluro	11	1.442
Fundación Caja Castellón	41	17.339
CajaGranada Fundación	81	11.380
Fundación Caja Murcia	63	18.359
Fundación Sa Nostra	33	48.142
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>229.012</b>

Además de la inversión directa en proyectos de intervención social, Bankia continuó apoyando los congresos de valores de la Fundación Lo Que De Verdad Importa, dirigidos a más de 12.000 jóvenes de entre 16 y 25 años, que reciben de manera gratuita testimonios de educación en valores, solidaridad y voluntariado.

Discapacidad

El enfoque estratégico de la línea de discapacidad ha sido el de ayudar a la normalización de su situación en la sociedad a través de la mejora de su empleabilidad y contribuir de esta forma con el ODS 10 para la reducción de la desigualdad.

Destaca la convocatoria Capaces, junto a la Fundación Bancaja, que en su sexta edición ha concedido 150.000 euros a 15 asociaciones sin ánimo de lucro de la Comunidad Valenciana, cinco más que el año anterior. Todas ellas desarrollan proyectos de integración laboral y de inclusión social para personas con diversidad funcional.

La entidad participó en el Programa Integrados de Fundación Randstad en el que 52 usuarios (desempleados en posesión del certificado de discapacidad, igual o superior al 33%) desarrollan itinerarios sociolaborales personalizados para alcanzar su integración laboral en la empresa ordinaria.

Además, Bankia apoyó con 30.000 euros, el programa de convocatoria pública de becas de la Fundación ONCE Oportunidad al Talento, que proporciona 60 becas en diferentes modalidades: movilidad internacional, máster y postgrado, estudio y deporte, doctorado e investigación.

En 2019 se ha fomentado la contratación de servicios por parte de Bankia a través de Centros Especiales de Empleo (donde al menos un 70% de los empleados tienen que tener discapacidad). Entre otros servicios, destaca la contratación de servicios de *marketing* telefónico con el Grupo Konecta, la limpieza de locales y edificios que presta GELIM (Grupo ISS) y los servicios de asistencia sociosanitaria que presta Alares Social.

En total, el importe facturado por estos tres Centros Especiales de Empleo asciende a más de 1,3 millones de euros y se ha producido, además, un aumento paulatino de la contratación de servicios de *marketing* directo y *catering* de eventos.

	2019	2018
Nº de ONG apoyadas que desarrollan programas de integración laboral de personas con discapacidad	408	36
Inversión en ONG para desarrollar programas de discapacidad (millones de euros)	2,49	1,445
Nº de personas con discapacidad beneficiarias de los programas de integración laboral realizados	172.021	20.832

El eje transversal: la colaboración de todos los profesionales

El sello distintivo de la Acción Social en Bankia es la implicación y colaboración de todos sus profesionales.

Cada año comienza con la participación de todos ellos en la selección de 250 fundaciones o asociaciones a las que todas las direcciones ligarán la consecución de sus objetivos de negocio. A mejores resultados, mayor donación a la fundación que apoyan.

Las 250 entidades fueron elegidas con 5.982 votos de los empleados. Todos los equipos conocieron y compartieron experiencias con la ONG a la que unieron sus resultados, y consiguieron apoyarlas con más de 1,43 millones de euros.

Durante todo el año, los profesionales de Bankia tienen un gran número de oportunidades de participar en la Acción Social del banco a través de múltiples iniciativas de voluntariado, que sobre todo se centran en la educación financiera y en jornadas medioambientales. En total, Bankia organizó 175 jornadas de voluntariado en 2019, en las que participaron más de 930 voluntarios.

La participación se realiza en distintos ámbitos y es muy variada:

- Convocatorias: participan en los jurados locales de las convocatorias.
- Empleo en Red: ofrecen un programa de empleo a clientes en desempleo.
- Planta tu Proyecto: los que ya son voluntarios, presentan sus ONG en convocatoria interna, para que se apoyen económicamente. El pasado ejercicio se seleccionaron cinco, con una dotación total de 50.000 euros.
- Voluntariado en Red: pueden organizar jornadas de voluntariado con otros profesionales del banco, y son apoyadas económicamente por la entidad. En 2019 se propusieron 18 jornadas y Bankia respaldó estas iniciativas con 9.000 euros
- Deporte solidario: la entidad apoya económicamente aquellos equipos que participen en competiciones solidarias. Este año se realizaron 16 iniciativas deportivas en las que colaboraron 174 voluntarios
- Donaciones de material y ordenadores a ONG propuestas por los profesionales.

- Contrataciones responsables: se fomenta que, en las diferentes áreas y actividades del banco, los profesionales cuenten con ofertas de servicios provenientes de empresas de inserción laboral.

	2019	2018
Nº de beneficiarios de acciones de voluntariado	17.087	30.558

Bankia ha cumplido con sus retos de implicación de su red de personas y oficinas en la Acción Social del banco, cercana y próxima, y se plantean nuevos retos para los próximos ejercicios, relacionados con su compromiso medioambiental a través del impulso de proyectos que destaquen por su innovación y apoyo al desarrollo sostenible.

Además, para 2020 la entidad se fija el reto de reforzar la implicación personal de sus profesionales, a través del refuerzo de programas de voluntariado profesional y de educación financiera, a través de Bankademia. Por otro lado, la entidad en su voluntad de ofrecer transparencia y trazabilidad en todas sus inversiones sociales seguirá impulsando la medición del impacto de los proyectos que apoya para que sirva de impulso a estos proyectos y a la consecución de sus logros y objetivos.

#### Vivienda

Bankia mantiene en 2019 un parque de viviendas destinadas a personas con vulnerabilidad a las que se les facilita un alquiler social en condiciones ventajosas, adaptadas a las necesidades de pago de este colectivo. Durante el pasado ejercicio, el banco firmó 377 contratos de alquiler social <sup>1</sup>, siendo el total de contratos de viviendas cedidas en alquiler social de 3.766.

Además, la entidad destina un relevante presupuesto al mantenimiento de dichas viviendas, para que se conserven en buenas condiciones y para aminorar el coste a las familias alquiladas. Para mantener el programa de Vivienda Social, el banco destinó 3,29 millones de euros que cubren los gastos de mantenimiento de las viviendas y reparaciones de las mismas.

Por otro lado, Bankia mantiene acuerdos para agilizar los procesos de concesión de estas viviendas en Madrid, Castilla La Mancha, Canarias, Cataluña, Comunidad Valenciana y La Rioja. Los acuerdos con las administraciones locales ayudan a mejorar el proceso de concesión de viviendas a las familias, a través de sus servicios sociales.

#### Medioambiente

En línea con sus objetivos, Bankia ha reforzado su estrategia de inversión medioambiental para apoyar proyectos de innovación y desarrollo sostenible, protección de la biodiversidad y lucha contra el cambio climático.

En 2019 la entidad incrementó un 22% el presupuesto de esta línea y lanzó las primeras convocatorias medioambientales en la Comunidad Valenciana, Comunidad de Madrid y Castilla La Mancha. Entre estas convocatorias, 22 entidades resultaron beneficiarias, destacando la variedad de proyectos: desde aquellos de impacto directo medioambiental, como la conservación de galápagos autóctonos y la repoblación del Parque Natural del Río Turia (Comunidad Valenciana), hasta otros relacionados con la educación medioambiental, reducción de impacto en el medioambiente en universidades de Madrid o los más ligados a innovación y desarrollo.

Además, Bankia seleccionó y participó en el desarrollo de proyectos medioambientales y de desarrollo sostenible junto a todas las fundaciones de origen, de diversa tipología como, economía circular o custodia del territorio.

Como novedad, en 2019 Bankia abrió una línea de emergencias medioambientales que fue empleada en dos de las crisis más graves sufridas ese año en nuestro país. Por un lado, el grave incendio sufrido en la isla de Gran Canaria en el mes de agosto, para el que se ha articulado un programa colaborativo de tres entidades: Foresta, Cruz Roja y Seo Birdlife, que ayudarán a recuperar un total de 10 hectáreas de las zonas más afectadas con la plantación de 5.000 árboles. Y, por otra parte, el impacto de las lluvias torrenciales que afectaron a Murcia, al sur de la Comunidad Valenciana y a Castilla La Mancha en septiembre de 2019.

<sup>1</sup> 108 viviendas cedidas al amparo de la Ley 4/2016 de Cataluña

Además, por segundo año consecutivo, Bankia ha colaborado con otra gran necesidad climática en las Tablas de Daimiel, junto a WWF Adena, con el objetivo de recuperar 60 hectáreas de bosques y humedales.

Todas estas actuaciones se alinean para contribuir con el ODS 13 Acción por el Clima.

Patrocinios

Bankia está implicada en una serie de proyectos orientados a mejorar su entorno desde el plano cultural, deportivo y empresarial:

Patrocinio cultural	Patrocinio deportivo	Patrocinio empresarial
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orquesta Sinfónica de Bankia</li> <li>- Bankia Escolta València</li> <li>- Gran Teatro Bankia Príncipe Pío</li> <li>- Feria del Libro de Madrid</li> <li>- Las Edades del Hombre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deporte base: Club de Baloncesto Gran Canaria, Valencia Basket, Club de baloncesto Óbila, CB Estudiantes, CB Granada, Joventut de Badalona, TAU Castellón, UCAM Murcia, CB B The Travel Brand Mallorca, Club El Pozo fútbol sala, cantera de rugby Bathco-Fusodeba y Rugby Pozuelo.</li> <li>- Triples Solidarios con los primeros equipos del Valencia Basket, CB Gran Canaria y CB Estudiantes.</li> <li>- Partido con el CB Gran Canaria a favor del banco de Alimentos.</li> <li>- Partido con el CB Gran Canaria a favor del banco de Alimentos.</li> <li>- Patrocinio de la escuela de esquí adaptado de Sierra Nevada.</li> <li>- <i>Women in Black</i> (Estudiantes femenino).</li> <li>- Pilota Valenciana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ferias: Fenavin, Fuit Attraction, ExpOliva</li> <li>- Foros y Jornadas:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- Forinvest, <i>Manager Business Forum</i>, ADN Pymes, <i>Spain Startup South Summit</i>, eFintech Show, Congreso Nacional de Innovación, <i>CEO Congress</i>.</li> </ul> </li> <li>- Premios Éxito Empresarial, Premio In4NBankia, Premios Competitividad Digital, Premios Innobankia, Premios Tu Economía, Premios Comprender, Premios Andaluces del Futuro, Premios Talento Joven</li> <li>- Bankia Forward.</li> </ul>

**b. Impacto ambiental directo**

Bankia apuesta por la sostenibilidad en su modelo de negocio y trabaja por un crecimiento con pleno respeto al medioambiente. Por ello, integra la gestión ambiental en el proceso de toma de decisiones de la organización, alineándola con su estrategia de negocio e incorporando la gobernanza ambiental en su gestión global. Así, cuenta con una política ambiental que se concreta en:

- El compromiso en la lucha contra el cambio climático.
- La profesionalidad asegurando la formación y sensibilización de sus profesionales.
- La orientación al logro, mediante la mejora continua de su gestión ambiental y la fijación de objetivos concretos y sistemas de indicadores.
- La integridad basada una actuación transparente.
- La cercanía con los proveedores, involucrándoles en la gestión conjunta de los retos y oportunidades ambientales.

Derivado de este compromiso y apuesta por el medioambiente, el comité de Gestión Responsable de Bankia aprobó en 2017 el Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático 2017-2020. El plan establece la ruta para alcanzar la neutralidad de emisiones de CO<sub>2</sub> (alcance 1 y 2) en 2020.

Para ello, el plan se estructura en diferentes líneas de acción estratégicas, cada una de las cuales, se orienta hacia la consecución de objetivos cualitativos y cuantitativos concretos:

- Aumentar hasta siete, el número de edificios emblemáticos de Bankia con sistema de gestión ambiental certificado, según los estándares de la ISO 14001:2015.
- Reducir un 20% las emisiones de gases efecto invernadero, a través de políticas e inversiones que favorezcan la reducción directa, así como la compensación de las emisiones no evitables.
- Alcanzar una reducción de consumo energético de un 19%, mientras se reduce el consumo de agua, papel y tóner un 5%.
- Reducir la generación de residuos un 5% y buscar nuevas alternativas a los principales residuos generados por el banco dentro del contexto de economía circular.
- Promover el respeto al medioambiente y la transición hacia una economía baja en carbono a través de las compras y contrataciones sostenibles.
- Extender la cultura ambiental a toda la organización a través de la formación y sensibilización ambiental.

	2019	2018
Inversión total en materia de medioambiente en 2019 para el desarrollo y la implantación del Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático 2017 - 2020 (millones de euros)	7,6	6,3

Dentro del marco del Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático, en 2019 se ha producido los siguientes avances:

Bankia cuenta en la actualidad con cinco edificios con su gestión ambiental certificada. La entidad obtuvo en 2019, la certificación ISO 14001:2015 para el edificio ubicado en la calle Miguel Villanueva, 9 (Logroño). Esta certificación se suma a las que ya poseen los edificios localizados en Pintor Sorolla, 8 en Valencia, Paseo de la Castellana, 189 y Las Rozas en Madrid y Triana, 20 en Las Palmas. Además, para estos tres últimos se cuenta con estudio de ruidos, como medida de gestión de la contaminación acústica por el desarrollo de la actividad. Por otro lado, las cuestiones relativas a la contaminación lumínica no se consideran relevantes dentro de la actividad del banco. La fecha de expiración de estas certificaciones es el 31 de mayo de 2021.

Una de las principales metas recogidas en el plan es la reducción de un 20% de las emisiones de CO<sub>2</sub> en 2020. Pese a que la integración con BMN supuso un incremento de huella en términos globales (al incrementarse el perímetro de centros gestionados) Bankia trabajó en medidas correctoras para invertir esta tendencia. Así, en 2019, se consiguieron importantes reducciones de las emisiones de CO<sub>2</sub>, hasta un 40%, gracias a actuaciones como las siguientes:

- El cambio en el contrato de electricidad de los centros de origen BMN, los cuales a partir de abril de 2018 comenzaron a utilizar energía eléctrica verde con garantías de origen, evitando la emisión de 2.419 tn de CO<sub>2</sub>. Bankia utiliza, desde 2013, energía eléctrica 100% renovable en sus edificios y red comercial.
- En 2018, debido al proceso de integración con BMN, las emisiones asociadas a viajes de negocio se incrementaron considerablemente. Sin embargo, en 2019 esa tendencia se ha rebajado, consiguiendo una reducción de emisiones del 19,8%, gracias a medidas como:
  - o Uso generalizado de las nuevas tecnologías en todos los puestos de trabajo para facilitar las videollamadas o presentaciones a distancia, evitando así los desplazamientos.
  - o Vehículos de flota híbridos: El 86% de los vehículos de Bankia son híbridos de bajas emisiones de CO<sub>2</sub>.
  - o Difusión de campañas específicas a través de la Intranet de promoción de alternativas al vehículo privado como medio de transporte
- La incorporación de tecnologías innovadoras como, por ejemplo, el uso de sistemas de cogeneración de energía en equipos de climatización ha supuesto la reducción de 63,4 tn de CO<sub>2</sub>, vinculadas al menor consumo de gas natural.

Bankia cuenta con el sello Calculo/Compensó (años 2016, 2017 y 2018) otorgado por el Ministerio para la Transición Ecológica. Adicionalmente, la entidad ya contaba con la inscripción voluntaria de las huellas de carbono 2014 y 2015 para las que obtuvo el sello Calculo.

En 2019, la entidad compensó el 51,4% de sus emisiones CO<sub>2</sub> (alcance 1 y 2) en proyectos mediante la adquisición de créditos de carbono procedentes, por un lado, del proyecto nacional Reforestación CO<sub>2</sub>, inscrito en el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción del Ministerio para la Transición Ecológica, y por otro de dos proyectos internacionales con garantía Gold Estándar.

Estos reconocimientos y proyectos reflejan el compromiso de Bankia en materia de cambio climático, confirman la efectividad de las medidas acometidas en los últimos años para la minimización de emisiones de gases efecto invernadero y favorecen la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible fijados por Naciones Unidas.

Asimismo, en 2019 Bankia ha definido su estrategia interna para el establecimiento de un precio interno del carbono en 2020. La fijación de este precio será una herramienta imprescindible para seguir reduciendo sus emisiones de CO<sub>2</sub>, mitigar riesgos e identificar oportunidades relacionadas con el clima y así preparar a la compañía para una economía baja en carbono.

Además, por el tipo de actividad que desarrolla la entidad y debido a que todos los centros de trabajo de Bankia se encuentran en núcleos urbanos, el posible impacto en áreas protegidas o la probabilidad de provocar daños en la biodiversidad por el desarrollo de la actividad no se considera relevante para el banco. En todo caso, para cumplir con las posibles responsabilidades legales derivadas de la actividad, Bankia tiene suscrita una póliza de responsabilidad civil para las oficinas que cubre daños por contaminación accidental. El límite de indemnización de esta póliza asciende a 30 millones de euros.

La gestión realizada por Bankia en este ámbito la ha situado como una entidad verde, una cualidad también reconocida por los analistas del *CDP Climate Change*, quienes le han otorgado una valoración A- como una de las empresas líderes, a nivel mundial, en este ámbito.

#### Ecoeficiencia

En 2019 la entidad realizó inversiones por valor superior a 7,6 millones de euros destinados a mejorar la eficiencia de sus instalaciones. Así, por ejemplo, continuando con el plan de renovación de máquinas de climatización en oficinas se ha procedido al cambio de más de 119 equipos de climatización, lo que supone un importante ahorro energético y ha contribuido a evitar la emisión de 508,7 tn de CO<sub>2</sub> asociadas a fugas de gases refrigerantes.

Respecto al consumo de papel, se ha eliminado la correspondencia en papel de los clientes digitales y se ha potenciado el uso del soporte digital en la firma de contratos. Así mismo, en toda la entidad se han implementado medidas como la generalización de la impresión a doble cara o la impresión personalizada en servicios centrales.

#### Gestión de residuos

En un contexto europeo de promoción de la economía circular para la reutilización de residuos, Bankia continúa con sus campañas de donación de mobiliario y equipos eléctricos y electrónicos a entidades sin ánimo de lucro dedicadas a fines sociales y centros de enseñanza. La entidad considera que estas donaciones suponen una importante contribución a la labor social de estas organizaciones a la vez que se evita la generación de residuos.

Entre los proyectos que Bankia está llevando a cabo para la recuperación de residuos destaca reciclaje de material de escritura (bolígrafos, portaminas y subrayadores). De este material de oficina se obtienen plásticos y metales a los que se les da una segunda vida introduciéndolos de nuevo en la economía como una materia prima más. Con ellos se puede fabricar elementos como, por ejemplo, mobiliario urbano.

Otro de los proyectos que impulsa Bankia en este ámbito es la recogida selectiva de tapones de plástico con un doble fin: medioambiental, al reciclarlos, y social, al realizarlo a favor de la Asociación Síndrome *Phelan-McDermid* de apoyo a niños que padecen esta enfermedad catalogada como "rara". En 2019 se ha recogido un volumen de 790 kg., lo que supone un número de alrededor de 790.000 tapones.

Más allá del reciclaje del plástico y el metal, en 2019 la entidad puso en marcha una iniciativa de segregación y compostaje de residuos de poda en el edificio de Las Rozas con el que se elimina la generación de este tipo de residuos al transformarlos en un tipo de fertilizante que se emplea para abonar los jardines de estas instalaciones. Por otro lado, en cuanto a la implantación de posibles acciones relacionadas con el desperdicio de alimentos, éste no es un tema que tenga consideración de relevante para el banco por lo que no hay iniciativas que puedan considerarse significativas.

#### Compras y contrataciones sostenibles

En 2019 Bankia ha avanzado en el conocimiento más profundo del impacto ambiental asociado a su cadena de valor. Así se han analizado en detalle las emisiones de CO<sub>2</sub> vinculadas a los proveedores de Bankia y los servicios que prestan a la entidad.

Adicionalmente, para fomentar la colaboración con los proveedores de mayor impacto ambiental, periódicamente Bankia planifica jornadas de formación y sensibilización, en las que se transmite información sobre normativa, gestión ambiental y se analizan las mejores prácticas del sector.

#### Sensibilización ambiental

Bankia cuenta con una sección específica sobre medioambiente en la revista Somos Bankia. A través de este canal específico de comunicación interna, se difunde información práctica de carácter ambiental a todos los profesionales del banco. Entre otros temas, en 2019 se trataron aspectos relacionados con uso eficiente del agua, la economía circular, el ahorro energético o el cambio climático.

#### Alianzas e iniciativas

Bankia considera fundamental participar en iniciativas y crear alianzas nacionales e internacionales que promuevan una mayor conciencia ambiental para compartir experiencias, avances o inquietudes en la lucha contra el cambio climático y la preservación de la biodiversidad. Entre las más destacadas figuran:

- **Ámbito nacional:** La entidad está integrada en el Clúster de Cambio Climático de Forética, el Grupo Español de Crecimiento Verde, la Plataforma Española de Acción Climática y continúa como aliado estratégico de la Comunidad por el Clima, que promueve la Fundación ECODES. Además, en 2019 coincidiendo con la celebración de la COP25 la entidad firmó un acuerdo colectivo de Acción Climática del sector bancario, promovido por la Asociación de la Banca Española (AEB) y la CECA, en línea con los compromisos adquiridos en el seno de la ONU.
- **Ámbito Internacional:** Bankia ha sido una de las 30 entidades financieras firmantes a nivel internacional del Compromiso Colectivo de Acción Climática promovido por la ONU y enmarcado en los Principios de Banca Responsable. En el ámbito europeo se ha suscrito al compromiso de los CEO europeos “*A New Deal For Europe*”, llamamiento para implementar una estrategia global para una Europa sostenible en 2030 y abordar el cambio climático.

Además, la entidad participa en iniciativas como La Hora del Planeta, promovido por la asociación WWF, y RE100, creada por CDP y *The Climate Group*, que aglutina a las empresas más influyentes del mundo comprometidas con el uso de la energía renovable.

Desde julio de 2019 la entidad forma parte del *Advisory Group for Article 6* del Banco Mundial creado específicamente para el proyecto ‘Mercados Climáticos’ y con el que se pretende poner en marcha un mercado de carbono internacional en implementación del artículo 6 del Acuerdo de París.

Para ello, una de las tecnologías que están valorando, al tiempo que se desarrolla, es *blockchain*. En este aspecto, los avances realizados por Bankia en esta tecnología, unidos al proyecto de tokenización de emisiones de CO<sub>2</sub> mediante la plataforma *stockmind*, despertaron el interés del Banco Mundial motivando la invitación a Bankia de formar parte del *Advisory Group* para trasladar la experiencia en este campo.

#### Retos para 2020

Los retos medioambientales para 2020 se centran en seguir avanzando en el cumplimiento de los objetivos del Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático, incluyendo la certificación ambiental de dos nuevos centros de trabajo; la extensión de la formación ambiental a los profesionales incorporados a Bankia en la última

integración, y la neutralidad de emisiones directas de CO<sub>2</sub> (alcance 1 y 2) por un lado, reduciendo las mismas y por otro compensando las no evitables. Además, Bankia seguirá trabajando en la implantación de la estrategia del precio interno de carbono en la compañía y en ampliar su conocimiento respecto a su alcance 3.

Indicadores medioambientales

*Consumo de materiales*<sup>1</sup>

	2019	2018	2017	2016
Consumo de papel reciclado (DIN A4) (Tn) <sup>2</sup>	627,52	869,97	736,92	651,39
Consumo de papel blanco producido a partir de fibra virgen con bajo impacto ambiental (DIN A4) (Tn) <sup>3</sup>	1,59	1,83	1,66	1,55
Porcentaje de consumo de papel producido a partir de fibra virgen ECF (DIN A4)	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de papel utilizado que es reciclado (DIN A4)	99,75%	99,79%	99,77%	99,76%
Consumo de tóneres (unidades)	14.417	20.084	13.871	15.057
Porcentaje de tóneres utilizados que son reciclados	6,98%	12,48%	24,34%	88,38%

1. Información relativa a Bankia, S.A.
2. El papel reciclado cuenta con las siguientes garantías: Etiqueta Ecológica Europea, Ángel Azul y CradlettoCradle (Silver).
3. Papel procedente de fabricantes con certificaciones forestales FSC y PEFC, que garantizan que las materias utilizadas provienen de bosques gestionados de manera sostenible.

*Consumo de energía y agua*<sup>1</sup>

	2019	2018	2017	2016
Total consumo de agua (metros cúbicos) <sup>2</sup>	317.490,8	464.393,0	240.537,5	244.516,0
Porcentaje de energía eléctrica adquirida que proviene de fuentes de energía renovable (energía verde)	100%	94,27%	100%	100%
Total consumo de energía primaria (GJ)	13.181	19.566	15.580	15.550
Total consumo de gas natural (GJ) <sup>3</sup>	9.344	15.501	10.465	10.841
Total consumo de combustibles líquidos (gasóleo y gasolina) (GJ)	3.837	4.065	5.115	4.709
Total consumo de energía eléctrica (GJ) <sup>4 5</sup>	357.357	381.152	312.950	326.127

1. Información relativa a Bankia, S.A.
2. El total del suministro de agua procede de las redes de distribución. Dato de consumo real para edificios Las Rozas, P. Castellana, 189 en Madrid, Pintor Sorolla en Valencia, Triana 20 en Las Palmas, Miguel Villanueva 9 en Logroño, El Cubo en Granada y General Salzillo en Murcia. Resto de locales: Estimación de consumo a partir de la facturación.
3. Los datos de consumo de gas 2018 y 2019 incluyen información de un nuevo edificio (El Cubo en Granada) que se incorpora al perímetro Bankia con la integración de BMN.
4. El 100% de la energía eléctrica contratada por Bankia procede de fuentes de energía renovables (energía verde con garantías de origen). Las oficinas procedentes de BMN se incorporaron al contrato suscrito por Bankia para el suministro de energía verde en abril de 2018.
5. Se ha corregido el dato de 2018, ya que se publicó la información en base a una estimación del consumo del último trimestre por cambio de proveedor.

*Emisiones (tCO<sub>2</sub>)*<sup>1</sup>

	2019	2018	2017	2016
<b>Emisiones de Alcance 1 (Total)<sup>2 3</sup></b>	<b>3.527,8</b>	<b>4.364,0</b>	<b>4.545,7</b>	<b>4.448,5</b>
Emisiones directas de CO <sub>2</sub> e por consumo de gas natural	534,2	886,2	595,2	616,6
Emisiones directas de CO <sub>2</sub> e por consumo de combustibles	246,8	265,1	354,3	316,8
Emisiones directas de CO <sub>2</sub> e por recarga de fluidos refrigerantes	2.103,0	2.611,8	2.914,5	2.810,1
Emisiones directas de CO <sub>2</sub> e derivadas de los viajes de negocios <sup>4</sup>	643,8	600,9	681,7	705,0

1. Información relativa a Bankia, S.A. En 2018 Bankia integró el Banco Mare Nostrum supuso una subida generalizada en las emisiones de CO<sub>2</sub> como consecuencia del incremento en el número de oficinas y edificios gestionados, así como del número total de empleados. No obstante, Bankia viene trabajando desde el momento de la integración en medidas correctoras para invertir esta tendencia. El resultado de este trabajo queda reflejado en esta tabla.
2. Fuentes de los factores de emisión aplicados: Informe Inventarios GEI 1990-2017 (2019), DEFRA 2019, Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono, MITECO. 2019; Guía de cálculo de emisiones de GEI (2019) - Oficina Catalana del Cambio Climático, y Carbon Impact Studies: Toner Refills at Cartridge World – Comparative Carbon Footprints (2008).
3. Se han considerado los potenciales de calentamiento global a 100 años publicados en el Quinto Informe de Evaluación del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) (2013).
4. Se incluyen las emisiones correspondientes a los viajes de negocios de los empleados en vehículos de flota en renting. En 2017, siguiendo los criterios definidos por MITECO para la inscripción de la Huella de Carbono de Bankia, se trasladan estas emisiones del Alcance 3 al Alcance 1.

	2019	2018	2017	2016
<b>Emisiones de Alcance 2 (Total)</b>	<b>0,0</b>	<b>2.418,7</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> e como consecuencia del consumo eléctrico <sup>1</sup>	0,0	2.418,7	0,0	0,0

1. En 2019, el 100% de la energía eléctrica contratada por Bankia procede de fuentes de energía renovables (energía verde con garantías de origen). Bankia ha evitado la emisión de 40.699 toneladas de CO<sub>2</sub>. Fuente: Sistema de Garantía de Origen y Etiquetado de la Electricidad (año 2018). Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

	2019	2018	2017	2016
<b>Emisiones de Alcance 3 (Total)</b>	<b>3.717,0</b>	<b>5.326,0</b>	<b>4.001,2</b>	<b>3.866,5</b>
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> e derivadas de viajes de negocios <sup>1</sup>	2.689,8	3.353,7	2.352,0	2.366,5
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> e por desplazamientos (ofibuses)	324,4	300,2	298,2	294,4
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> e por desplazamientos (transporte colectivo)	7,5	8,1	7,9	8,2
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> e por consumo de papel (DIN A4) y tóner	559,9	1.481,8	1.236,5	1.087,1
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> e por consumo de agua	116,1	159,7	82,7	84,1
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> e derivadas de la gestión de residuos	19,3	22,5	23,9	26,2

1. Se incluyen las emisiones correspondientes a los viajes de negocios de los empleados en avión, tren, autobús interurbano y barco, así como las correspondientes al kilometraje por desplazamientos de empleados en vehículo propio, por motivo de trabajo.

	2019	2018	2017	2016
<b>Otras emisiones <sup>1</sup></b>				
Emisiones de CO	0,16	0,24	0,19	0,19
Emisiones de NOx	1,19	1,82	1,40	1,41

1. Fuente: CORINAIR 2007.

### Gestión de residuos (Tn) <sup>1</sup>

<b>Residuos No Peligrosos Generados Destinados a Reutilizar y/o Reciclaje</b>	2019	2018	2017	2016
Residuos de papel	454,56	596,80	613,93	688,99
Residuos de equipos informáticos	384,45	370,73	419,01	498,32
Residuos de tóneres	36,19	51,21	35,37	38,39
Residuos de pilas	0,00	0,00	0,10	0,21
Residuos de envases	29,95	33,17	26,91	19,75
Residuos de vidrio	0,88	0,89	0,86	0,46
Residuos de aceite vegetal	0,03	0,05	0,06	0,05

<b>Residuos No Peligrosos Generados Destinados a Depósito</b>	2019	2018	2017	2016
Residuos de soportes informáticos portables	0,00	0,09	0,67	0,06

<b>Residuos Peligrosos Generados</b>	2019	2018	2017	2016
Residuos peligrosos gestionados por gestor autorizado y destinados al reciclado	0,703	0,10	0,53	0,65
Residuos peligrosos gestionados por gestor autorizado y destinados a vertedero de seguridad	0,004	0,02	0,04	0,03

1. Información relativa a Bankia, S.A.

## ANEXO I

Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

### Ámbitos generales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Entorno empresarial</li> <li>– Organización y estructura</li> <li>– Mercados en los que opera</li> <li>– Objetivos y estrategias</li> <li>– Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución</li> </ul>	GRI 102-2	-Estrategia  -Orientación al cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de negocio</li> </ul>	
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos	GRI 102-15	-Estrategia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolución del PGR 2019-2020</li> </ul> -Banca responsable <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiación sostenible</li> <li>• Derechos Humanos</li> </ul> -Solidez y seguridad <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de riesgos</li> </ul>	
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	GRI 102-44	-Estrategia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolución del PGR 2019-2020</li> </ul> -Banca responsable <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiación sostenible</li> <li>• Derechos Humanos</li> </ul> -Solidez y seguridad <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de riesgos</li> </ul>	

### Cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	Marco interno: descripción cualitativa de los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	-Compromiso con el entorno <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto ambiental directo</li> </ul>	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de procedimientos de evaluación o certificación ambiental	-Compromiso con el entorno <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto ambiental directo</li> </ul>	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	-Compromiso con el entorno <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto ambiental directo</li> </ul>	

	Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono.	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-2	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Gestión de residuos	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Marco interno: descripción cualitativa de las acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Gestión de residuos e Indicadores medioambientales	
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Indicadores medioambientales	
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 301-1	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Indicadores medioambientales	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Indicadores medioambientales	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Ecoeficiencia	
	Uso de energías renovables	Marco interno: descripción cuantitativa del uso de energía renovable.	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Indicadores medioambientales	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-6 GRI 305-7	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo: Indicadores medioambientales	

	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	-Banca responsable • Financiación sostenible  -Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	Marco interno: descripción cualitativa de las metas de reducción establecidas voluntariamente.	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-2	-Compromiso con el entorno • Impacto ambiental directo	

Cuestiones sociales y relativas al personal

	Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 102-7	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Indicadores de empleo	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Indicadores de empleo	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: descripción cuantitativa del promedio de contratos y sus desgloses.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Indicadores de empleo	
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: descripción cuantitativa del número de despidos y sus desgloses.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Indicadores de empleo	
	Brecha salarial	Marco interno: descripción de la brecha salarial de la compañía.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Política retributiva	

	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: descripción cuantitativa de la remuneración media de los empleados por sexo, edad y categoría profesional.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Política retributiva	
	Remuneración media de los consejeros por sexo	GRI 102-35	-Banca responsable • Gobierno corporativo: Remuneración del Consejo	
	Remuneración media de los directivos por sexo	GRI 102-35	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Política retributiva	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de la implantación de políticas de desconexión laboral.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Medidas de conciliación fomento del ejercicio corresponsable por ambos progenitores	
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Medidas para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Medidas de conciliación fomento del ejercicio corresponsable por ambos progenitores	
	Número de horas de absentismo	Marco interno: descripción cuantitativa del número de horas de absentismo.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Seguridad y salud	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-2 GRI 401-3	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Medidas de conciliación fomento del ejercicio corresponsable por ambos progenitores	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de condiciones de salud y seguridad en el trabajo	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Seguridad y salud	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	GRI 403-2	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Seguridad y salud	

Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Marco interno: Descripción cualitativa de la organización del diálogo social	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Acuerdos laborales, negociación colectiva y libertad asociación	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Principales indicadores de personas	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Principales indicadores de personas	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Plan de formación 2019	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno: descripción cuantitativa de La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Plan de formación 2019	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Marco interno: descripción cualitativa de medidas sobre accesibilidad universal de las personas con discapacidad	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Medidas para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Igualdad y diversidad	
	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: descripción cualitativa de planes de igualdad.	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Igualdad y diversidad	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 405-1	-Banca responsable • Personas y gestión del talento: Medidas para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: descripción cualitativa de políticas contra todo tipo de discriminación	-Banca responsable • Ética e integridad • Personas y gestión del talento: Igualdad y diversidad	

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 102-16 GRI 102-17	-Banca responsable • Derechos Humanos	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102-16 GRI 102-17	-Banca responsable • Ética e integridad • Derechos Humanos • Personas y gestión del talento • Compras responsables  -Orientación al cliente • Accesibilidad e inclusión financiera • Gestión adecuada de la morosidad  -Compromiso con el entorno • Contribución social	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: descripción cuantitativa de denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Banca responsable • Ética e integridad: El refuerzo del canal confidencial / anónimo de denuncias	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1	-Banca responsable • Ética e integridad • Derechos humanos • Personas y gestión del talento	

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2	-Solidez y seguridad • Control interno y cumplimiento  -Banca responsable • Ética e integridad	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 205-2	-Solidez y seguridad • Control interno y cumplimiento	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno: descripción cuantitativa de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	-Compromiso con el entorno • Contribución social	

Información sobre la sociedad

	Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: descripción cualitativa del impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	-Orientación al cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de negocio</li> </ul> -Compromiso con el entorno <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución social</li> </ul>	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cualitativa del impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	-Orientación al cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de negocio</li> <li>• Accesibilidad e inclusión financiera</li> </ul> -Compromiso con el entorno <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución social</li> </ul>	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 102-43	-Estrategia <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolución del PGR 2019-2020</li> </ul> -Banca responsable: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia de la información</li> </ul> -Compromiso con el entorno <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución social</li> </ul>	
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-12 GRI 102-13	-Compromiso con el entorno <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución social</li> </ul>	
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 308-1 GRI 414-1	-Banca responsable: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras responsables</li> </ul>	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 308-1 GRI 414-1	-Banca responsable: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras responsables</li> </ul>	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: descripción cuantitativa de Los sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	-Banca responsable: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras responsables</li> </ul>	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	-Solidez y solvencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control interno y cumplimiento</li> </ul> -Orientación al cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercialización responsable</li> </ul>	

	Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación.	-Orientación al cliente: • Comercialización responsable	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: descripción cuantitativa de Las quejas recibidas y su resolución	-Orientación al cliente: • Comercialización responsable	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: descripción cuantitativa de Los beneficios obtenidos por país.	-Solidez y solvencia: • Compromiso fiscal	
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: descripción cuantitativa de los impuestos sobre beneficios pagados	-Solidez y solvencia: • Compromiso fiscal	
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: descripción cuantitativa de las subvenciones públicas recibidas.	Esta información se contiene en la Nota 1.2 de la Cuentas Anuales Consolidadas 2019 de Grupo Bankia. Durante 2012 se materializaron, entre otras, diversas acciones de gestión del capital y de percepción de ayudas públicas convirtiéndose el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) en el accionista único de BFA. Con posterioridad, el 28 de noviembre de 2012, el Grupo BFA-Bankia recibió la aprobación de la Comisión Europea, del Banco de España y del FROB al Plan de Reestructuración de la Entidad para el periodo 2012-2017. A 31 de diciembre de 2017 el Grupo concluyó la realización de las medidas y compromisos que contemplaba el citado Plan de Reestructuración.  -Solidez y solvencia: • Compromiso fiscal	

## ANEXO II

### Índice de contenidos GRI.

El alcance de la información no financiera revisada de forma independiente en este informe tiene como referencia la guía *GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)* en su opción *comprehensive* y el suplemento sectorial *Financial Services*.

GRI STANDARD	CONTENIDO	REFERENCIA	Comentarios / Razón de omisión	
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b>	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
	GRI 102-1	Nombre de la organización	Bankia, S.A.	
	GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Orientación al cliente: - Modelo de negocio	
	GRI 102-3	Ubicación de la sede	Pintor Sorolla, 8. 46002 Valencia	
	GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	Bankia desarrolla toda su actividad bancaria en España.  Orientación al cliente: - Modelo de negocio	
	GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	Bankia se halla inscrito en el registro mercantil de Valencia, Tomo 9.341, Libro 6.623, Folio 104, Hoja V-17.274. Es una entidad de crédito sujeta a la supervisión del Banco de España, y está inscrito en el Registro Administrativo del Banco de España, con el Código B.E. número 2038 Código BIC: CAHMESMMXXX	
	GRI 102-6	Mercados servidos	Orientación al cliente: - Modelo de negocio	
	GRI 102-7	Tamaño de la organización	Solidez y seguridad: - Solvencia y liquidez  Banca responsable: - Personas y gestión del talento: • Indicadores de empleo	
	GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Banca responsable: - Personas y gestión del talento: • Indicadores de empleo	
GRI 102-9	Cadena de suministro	Banca responsable: - Compras responsables		

GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Banca responsable: - Gobierno corporativo: • Comité de Dirección
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	Compromiso con el entorno
GRI 102-12	Iniciativas externas	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020  Solidez y seguridad - Compromiso fiscal  Banca responsable: - Personas y gestión del talento • Igualdad y diversidad  Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Alianzas e iniciativas  Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020  Solidez y seguridad - Compromiso fiscal
GRI 102-13	Afilación a asociaciones	Banca responsable: - Personas y gestión del talento • Igualdad y diversidad  Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Alianzas e iniciativas

ESTRATEGIA

---

GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Preámbulo: - Carta del Presidente  Solidez y seguridad: - Compromiso fiscal - Gestión de riesgos  Banca responsable: - Financiación sostenible - Derechos Humanos - Compras responsables
GRI 102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Orientación al cliente: - Comercialización responsable - Accesibilidad e inclusión financiera - Gestión adecuada de la morosidad  Compromiso con el entorno

ÉTICA E INTEGRIDAD

---

GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Banca responsable: - Ética e integridad
------------	--	--

GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gobierno corporativo</li> </ul> </li> <li>- Ética e integridad</li> </ul> <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comercialización responsable</li> </ul>
------------	---	--

---

**GOBERNANZA**


---

GRI 102-18	Estructura de gobernanza	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo</li> </ul>
GRI 102-19	Delegación de autoridad	<p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de riesgos</li> </ul> <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo</li> </ul>
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	<p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de riesgos</li> </ul> <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo</li> <li>- Financiación sostenible</li> </ul>
GRI 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialidad</li> </ul> </li> </ul> <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia de la información</li> </ul>
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de Administración</li> </ul> </li> </ul>
GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de Administración</li> </ul> </li> </ul>
GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de Administración</li> <li>• Sistema de gobierno corporativo</li> </ul> </li> </ul>
GRI 102-25	Conflictos de intereses	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflictos de interés</li> </ul> </li> </ul>
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo</li> </ul>

GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión anual de idoneidad</li> <li>• Matriz de competencias de los consejeros</li> </ul> </li> </ul>
GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación anual</li> </ul> </li> </ul>
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	<p>Solidez y seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso fiscal</li> <li>- Gestión de riesgos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo de crédito</li> <li>• Financiación de sectores controvertidos</li> </ul> </li> </ul> <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020</li> </ul>
GRI 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de Administración</li> </ul> </li> </ul> <p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de riesgos</li> </ul>
GRI 102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020</li> </ul> <p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de riesgos</li> </ul>
GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	<p>Aprobación del contenido del Estado de Información no Financiera 2019 por el Consejo de Administración.</p>
GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialidad</li> </ul> </li> </ul> <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ética e integridad</li> </ul>
GRI 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialidad</li> </ul> </li> </ul> <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ética e integridad                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• El refuerzo del canal confidencial / anónimo de denuncias</li> </ul> </li> </ul>
GRI 102-35	Políticas de remuneración	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración del Consejo</li> </ul> </li> <li>- Personas y gestión del talento                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política retributiva</li> </ul> </li> </ul>
GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración del Consejo</li> </ul> </li> <li>- Personas y gestión del talento</li> </ul>

- Política retributiva

GRI 102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	<p>Estrategia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura de gobierno de la gestión responsable</li> </ul> </li> </ul> <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración del Consejo</li> </ul> </li> </ul>
GRI 102-38	Ratio de compensación total anual	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas y gestión del talento                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política retributiva</li> </ul> </li> </ul>
GRI 102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas y gestión del talento                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política retributiva</li> </ul> </li> </ul>

**PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

---

GRI 102-40	Lista de grupos de interés	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialidad</li> </ul> </li> </ul>
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas y gestión del talento:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos laborales, negociación colectiva y libertad asociación</li> </ul> </li> </ul>
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020</li> </ul>
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020</li> </ul> <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia de la información</li> </ul>
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialidad</li> </ul> </li> </ul>

**PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES**

---

GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	La información contenida en el Estado de Información no Financiera incluye todas las actividades desarrolladas por el Grupo Bankia (mismo alcance que en Cuentas Anuales) durante el ejercicio 2019 en España, que es el ámbito en el que desarrolla toda su actividad, y contiene información que también se incluye en mayor detalle en otros documentos de reporte del Grupo Bankia, como el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe de Remuneraciones. La información contenida en el apartado "Personas y gestión de talento" está elaborada considerando el perímetro Bankia S.A., excepto la relativa al "Plan de Formación 2019" que tiene alcance Grupo Bankia.
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Introducción Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad
GRI 102-47	Lista de temas materiales	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad
GRI 102-48	Reexpresión de la información	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo: • Indicadores medioambientales (consumo energía 2018)
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	Banca responsable: - Personas y gestión del talento: • Indicadores de empleo • Política retributiva (brecha salarial)
GRI 102-50	Período objeto del informe	2019
GRI 102-51	Fecha del último informe	2018
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	rse@bankia.com
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	El Estado de Información no Financiera 2019 se ha elaborado de conformidad con <i>GRI Sustainability Reporting Standards</i> , opción <i>comprehensive</i> y suplemento sectorial <i>Financial Services</i> .

GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	Estado de Información no Financiera 2019. Anexo II: Índice de contenidos GRI.
GRI 102-56	Verificación externa	Estado de Información no Financiera 2019. Anexo III: Informe de verificación independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado

**SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD**

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad  Solidez y seguridad: - Seguridad de la información y privacidad
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Solidez y seguridad: - Seguridad de la información y privacidad
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Solidez y seguridad: - Seguridad de la información y privacidad
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>	GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2019 no se han identificado reclamaciones sobre esta materia.

**ÉTICA E INTEGRIDAD**

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad  Banca responsable: - Ética e integridad
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Banca responsable: - Ética e integridad
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Banca responsable: - Ética e integridad
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b>	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Banca responsable: - Ética e integridad

	GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacto Mundial</li> </ul> </li> </ul> <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ética e integridad</li> <li>- Derechos Humanos</li> </ul>
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN</b>	GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	<p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control interno y cumplimiento:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría y control interno</li> </ul> </li> </ul>
	GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	<p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control interno y cumplimiento</li> </ul> <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ética e integridad</li> </ul>
	GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ética e integridad                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• El refuerzo del canal confidencial / anónimo de denuncias</li> </ul> </li> </ul>
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL</b>	GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se han identificado acciones jurídicas relacionadas con estas materias.

**TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN**

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialidad</li> </ul> </li> </ul> <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia de la información</li> </ul>
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia de la información</li> </ul>
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia de la información</li> </ul>

**GOBIERNO CORPORATIVO**

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialidad</li> </ul> </li> </ul> <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo:</li> </ul>
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno corporativo:</li> </ul>

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión Banca responsable:  
- Gobierno corporativo:

**SOLVENCIA Y LIQUIDEZ**

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad  Solidez y seguridad: - Solvencia y liquidez
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Solidez y seguridad: - Solvencia y liquidez
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Solidez y seguridad: - Solvencia y liquidez
<b>GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido (miles de euros)	
		Margen bruto	3.245.030,00 €
		Resultado neto de operaciones interrumpidas	0,00 €
		Ganancias en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	4.414,00 €
		<b>Valor económico directo generado</b>	<b>3.249.444,00 €</b>
		Dividendos	355.327,88 €
		Costes operacionales	464.065,00 €
		Gastos de personal	1.119.420,00 €
		Inversión social	22.117,61 €
		Impuesto sobre beneficios y tributos	245.644,00 €
	<b>Valor económico directo distribuido</b>	<b>2.206.992,68 €</b>	
	<b>Valor económico directo retenido</b>	<b>1.042.869,51 €</b>	
	GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Banca responsable: - Financiación sostenible  Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo
	GRI 201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	En la Nota 38.2 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2019 se detallan las características del fondo para pensiones y obligaciones similares (compromisos con el personal) y de los contratos de seguros vinculados a pensiones. Conforme se describe en la Nota 2.1.3, el Grupo tiene asumidos con el personal determinados compromisos post-empleo de prestación definida.
	GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Esta información se contiene en la Nota 1.2 de la Cuentas Anuales Consolidadas 2019 de Grupo Bankia. Durante 2012 se

materializaron, entre otras, diversas acciones de gestión del capital y de percepción de ayudas públicas convirtiéndose el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) en el accionista único de BFA. Con posterioridad, el 28 de noviembre de 2012, el Grupo BFA-Bankia recibió la aprobación de la Comisión Europea, del Banco de España y del FROB al Plan de Reestructuración de la Entidad para el periodo 2012-2017. A 31 de diciembre de 2017 el Grupo concluyó la realización de las medidas y compromisos que contemplaba el citado Plan de Reestructuración.

<b>COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE</b>
---

**GRI 103:  
ENFOQUE DE  
GESTIÓN**

GRI 103-1

Explicación del asunto relevante y su Cobertura

Estrategia:  
- Evolución del PGR 2019-2020:  
• Materialidad

Orientación al cliente:  
- Comercialización responsable

GRI 103-2

El enfoque de gestión y sus componentes

Orientación al cliente:  
- Comercialización responsable

GRI 103-3

Evaluación del enfoque de gestión

Orientación al cliente:  
- Comercialización responsable

**GRI 416:  
SALUD Y  
SEGURIDAD DE  
LOS CLIENTES**

GRI 416-1

Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios

Solidez y seguridad:  
- Control interno y cumplimiento:

Orientación al cliente:  
- Comercialización responsable  
- Gestión adecuada de la morosidad

GRI 416-2

Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios

En 2019 no se han detectado casos de incumplimiento.

**GRI 417:  
MARKETING Y  
ETIQUETADO**

GRI 417-1

Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios

Solidez y seguridad:  
- Control interno y cumplimiento:

Orientación al cliente:  
- Comercialización responsable

GRI 417-2

Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios

No se han identificado incumplimientos relacionados con esta materia.

GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han identificado incumplimientos relacionados con esta materia.
-----------	--	---

**GESTIÓN ADECUADA DE LA MOROSIDAD**

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialidad</li> </ul> </li> </ul> <p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de riesgos</li> </ul>
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de riesgos</li> </ul>
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Solidez y seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de riesgos</li> </ul> <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión adecuada de la morosidad</li> </ul>
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>	GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	<p>Información no disponible. Bankia no puede garantizar la exactitud de la información disponible ya que en la financiación otorgada a clientes no siempre se tiene en consideración la finalidad de la solicitud.</p> <p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financiación sostenible</li> </ul>
	GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	<p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de negocio</li> <li>- Accesibilidad e inclusión financiera</li> </ul> <p>Compromiso con el entorno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribución social</li> </ul>

**INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN**

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialidad</li> </ul> </li> </ul> <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación y digitalización</li> </ul>
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación y digitalización</li> </ul>
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comercialización responsable</li> <li>- Modelo de negocio</li> <li>- Innovación y digitalización</li> </ul>

**CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN DE RIESGOS**

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad</p> <p>Solidez y seguridad: - Gestión de riesgos</p>
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Solidez y seguridad: - Gestión de riesgos</p>
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Solidez y seguridad: - Gestión de riesgos</p>

**GESTIÓN DEL TALENTO**

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad</p> <p>Banca responsable: - Personas y gestión del talento</p>
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Banca responsable: - Personas y gestión del talento</p>
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Banca responsable: - Personas y gestión del talento</p>
<b>GRI 401: EMPLEO</b>	GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	<p>Banca responsable: - Personas y gestión del talento: • Indicadores de empleo • Principales indicadores de personas</p>
	GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	<p>Banca responsable: - Personas y gestión del talento: • Gestión del talento • Principales indicadores de personas</p>
	GRI 401-3	Permiso parental	<p>Banca responsable: - Personas y gestión del talento: • Principales indicadores de personas</p>
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>	GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	<p>Banca responsable: - Personas y gestión del talento: • Plan de Formación 2019</p>
	GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	<p>Banca responsable: - Personas y gestión del talento</p>

GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	100%
-----------	--	------

**ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN FINANCIERA**

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialidad</li> </ul> </li> </ul> <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesibilidad e inclusión financiera</li> </ul>
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de negocio</li> <li>- Accesibilidad e inclusión financiera</li> </ul>
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comercialización responsable</li> <li>- Accesibilidad e inclusión financiera</li> </ul>
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>	GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	<p>Información no disponible. Bankia no puede garantizar la exactitud de la información disponible ya que en la financiación otorgada a clientes no siempre se tiene en consideración la finalidad de la solicitud.</p>
	GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financiación sostenible</li> </ul> <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de negocio</li> <li>- Accesibilidad e inclusión financiera</li> </ul> <p>Compromiso con el entorno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribución social</li> </ul>

**CONTRIBUCIÓN SOCIAL**

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialidad</li> </ul> </li> </ul> <p>Compromiso con el entorno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribución social</li> </ul>
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Compromiso con el entorno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribución social</li> </ul>
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Compromiso con el entorno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribución social</li> </ul>

<b>GRI 413: COMUNIDADES LOCALES</b>	GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	No se reporta el porcentaje ya que no aplica según el modelo de negocio de Bankia. Se da respuesta al indicador en el siguiente contenido del informe:  Compromiso con el entorno: - Contribución social
	GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales en las comunidades locales	Orientación al cliente: - Accesibilidad e inclusión financiera - Gestión adecuada de la morosidad

**INCLUSIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL NEGOCIO**

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad  Banca responsable: - Financiación sostenible
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Banca responsable: - Financiación sostenible  Orientación al cliente: - Modelo de negocio • Bankia Asset Management: Compromiso con la gestión responsable
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Banca responsable: - Financiación sostenible  Orientación al cliente: - Modelo de negocio • Bankia Asset Management: Compromiso con la gestión responsable

**COMPRAS RESPONSABLES**

<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>	GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad  Banca responsable: - Compras responsables
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Banca responsable: - Compras responsables
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Banca responsable: - Compras responsables

**GRI 308:  
EVALUACIÓN  
AMBIENTAL DE  
PROVEEDORES**

GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	Banca responsable: - Compras responsables • Perfil de proveedores
GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Banca responsable: - Compras responsables • Homologación y calificación de proveedores

**IMPACTO AMBIENTAL DIRECTO**

**GRI 103:  
ENFOQUE DE  
GESTIÓN**

GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad  Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo

**GRI 301:  
MATERIALES**

GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
GRI 301-2	Insumos reciclados utilizados	Compromiso con el entorno - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	No se considera relevante por la actividad de Bankia.
GRI 301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Gestión de residuos	No se considera relevante por la actividad de Bankia.

**GRI 302:  
ENERGÍA**

GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
GRI 302-2	Consumo energético fuera de la organización		No procede. No se considera relevante por la actividad de Bankia.
GRI 302-3	Intensidad energética	23,74 GJ / empleado	
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	

	GRI 302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Ecoeficiencia	No se considera relevante por la actividad de Bankia.
<b>GRI 305: EMISIONES</b>	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
	GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
	GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
	GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	0,8834 tCO <sub>2</sub> / mill €	
	GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
	GRI 305-6	Emisión de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	No se considera relevante por la actividad de Bankia.-
	GRI 305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS</b>	GRI 306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	El 100% de los edificios y oficinas de Bankia se encuentran en zonas urbanas, con servicio de aducción y distribución de empresas suministradoras. Bankia cuenta con autorización de vertidos para el edificio de Paseo de la castellana, 189 (Madrid).	
	GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales	
	GRI 306-3	Derrames significativos	Por su actividad, Bankia no produce derrames significativos.	
	GRI 306-4	Transporte de residuos peligrosos	Bankia no transporta, importa o exporta residuos peligrosos.	

	GRI 306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	No procede. Por su actividad, Bankia no realiza vertidos de agua y/o escorrentías.
<b>GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>	GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se han identificado incumplimientos relacionados con esta materia.

**SUPLEMENTO PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**CATEGORÍA ECONÓMICA**

<b>GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido (miles de euros)	
		Margen bruto	3.245.030,00 €
		Resultado neto de operaciones interrumpidas	0,00 €
		Ganancias en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	4.414,00 €
		<b>Valor económico directo generado</b>	<b>3.249.444,00 €</b>
		Dividendos	355.327,88 €
		Costes operacionales	464.065,00 €
		Gastos de personal	1.119.420,00 €
		Inversión social	22.117,61 €
		Impuesto sobre beneficios y tributos	245.644,00 €
		<b>Valor económico directo distribuido</b>	<b>2.206.992,68 €</b>
<b>Valor económico directo retenido</b>	<b>1.042.869,51 €</b>		

**CATEGORÍA MEDIOAMBIENTAL**

<b>GRI 305: EMISIONES</b>	GRI 305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales
	GRI 305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales
	GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS</b>	GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Compromiso con el entorno: - Impacto ambiental directo • Indicadores medioambientales

**ASPECTOS SOCIALES PARA EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**PRODUCTOS RESPONSABLES**

**GRI 103:  
ENFOQUE DE  
GESTIÓN**

GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del PGR 2019-2020:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialidad</li> </ul> </li> </ul>	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financiación sostenible</li> </ul> <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de negocio</li> <li>- Accesibilidad e inclusión financiera</li> </ul>	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financiación sostenible</li> </ul> <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de negocio</li> <li>- Accesibilidad e inclusión financiera</li> </ul>	
FS-6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio, según la región, la dimensión (Ej. Microempresas, PYMEs, grandes) y el sector de actividad	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financiación sostenible</li> </ul> <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de negocio</li> </ul>	
FS-7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financiación sostenible</li> </ul> <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de negocio</li> </ul>	<p>Información no disponible. En las referencias indicadas se puede encontrar información relacionada con el estándar GRI. Se ha creado una dirección específica dentro del banco para evolucionar en la gestión de esta información y poder facilitarla en los próximos informes.</p>
FS-8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	<p>Banca responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financiación sostenible</li> </ul> <p>Orientación al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de negocio</li> </ul>	<p>Información no disponible. En las referencias indicadas se puede encontrar información relacionada con el estándar GRI. Se ha creado una dirección específica dentro del banco para evolucionar en la gestión de esta información y poder facilitarla en los próximos informes.</p>

FS-10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera con las que se ha interactuado en asuntos medioambientales o sociales	Banca responsable: - Financiación sostenible	Información no disponible. En las referencias indicadas se puede encontrar información relacionada con el estándar GRI. Se ha creado una dirección específica dentro del banco para evolucionar en la gestión de esta información y poder facilitarla en los próximos informes
FS-11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo medioambiental o social	Banca responsable: - Financiación sostenible  Orientación al cliente: - Modelo de negocio • Bankia Asset Management: Compromiso con la gestión responsable	Información no disponible. En las referencias indicadas se puede encontrar información relacionada con el estándar GRI. Se ha creado una dirección específica dentro del banco para evolucionar en la gestión de esta información y poder facilitarla en los próximos informes
FS-15	Políticas de comercialización justa de productos y servicios financieros	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020  Orientación al cliente: - Comercialización responsable	
FS-16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera desglosadas por líneas de beneficiarios	Orientación al cliente: - Accesibilidad e inclusión financiera: Bankademia	

**COMUNIDADES LOCALES**

**GRI 103:  
ENFOQUE DE  
GESTIÓN**

GRI 103-1	Explicación del asunto relevante y su Cobertura	Estrategia: - Evolución del PGR 2019-2020: • Materialidad	
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Compromiso con el entorno: - Contribución social	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Compromiso con el entorno: - Contribución social	
FS-13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	Orientación al cliente: - Accesibilidad e inclusión financiera	
FS-14	Iniciativas para mejorar el acceso a los colectivos	Orientación al cliente: - Modelo de negocio - Innovación y digitalización - Accesibilidad e inclusión financiera	

---

**DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR**

---

Fecha fin del ejercicio de referencia: [ 31/12/2019 ]

CIF: [ A-14010342 ]

Denominación Social:

[ **BANKIA, S.A** ]

Domicilio social:

[ CL. PINTOR SOROLLA N° 8, 46002 VALENCIA ]

**A. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD**

**A.1.** Complete el siguiente cuadro sobre el capital social de la sociedad:

Fecha de última modificación	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
22/03/2019	3.069.522.105,00	3.069.522.105	3.069.522.105

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

Sí  
 No

Una vez obtenida la autorización del Banco Central Europeo, con fecha 25 de abril de 2019 el Consejo de Administración acordó ejecutar parcialmente la reducción de capital mediante la amortización de acciones propias aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el día 22 de marzo de 2019. Como consecuencia, se redujo el capital social en la cuantía autorizada por el Banco Central Europeo de 15.440.845 euros, mediante la amortización de 15.440.845 acciones propias. El capital social resultante de la reducción quedó fijado en 3.069.522.105 euros, correspondientes a 3.069.522.105 acciones de un euro de valor nominal cada una.

Con fecha 3 de mayo de 2019 la escritura de reducción del capital social quedó inscrita en el Registro Mercantil de Valencia. Y con fecha de efectos 20 de mayo de 2019 se procedió a dar de baja de la negociación en las Bolsas de Valores las 15.440.845 acciones amortizadas.

**A.2.** Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, excluidos los consejeros:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
ARTISAN PARTNERS ASSET MANAGEMENT INC.	0,00	3,07	0,00	0,00	3,07
FROB	0,00	61,80	0,00	0,00	61,80

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
ARTISAN PARTNERS ASSET MANAGEMENT INC.	ARTISAN PARTNERS LIMITED PARTNERSHIP	3,07	0,00	3,07
FROB	BFA, TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U.	61,80	0,00	61,80

Indique los movimientos en la estructura accionarial más significativos acontecidos durante el ejercicio:

**Movimientos más significativos**

BFA, TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U.:

El pasado 20 de mayo de 2019 Bankia llevó a cabo una reducción del capital social por un importe de 15.440.845 euros, mediante la amortización de 15.440.845 acciones propias de un euro de valor nominal cada una, quedando el capital social en 3.069.522.105 euros. Tras la reducción de capital, la participación de BFA, TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U. (BFA) en el capital social de Bankia, se incrementó en +31pbs.

Añadiendo además la variación en el número de derechos de voto de BFA como consecuencia de las acciones de Bankia que pasan a ser titularidad de BFA por la ejecución de sentencias y acuerdos transaccionales para evitar o poner fin a pleitos, la participación de BFA se incrementa a lo largo del año en +42pbs hasta alcanzar el 61,80%.

Como complemento se informa que State Street Bank and Trust y Chase Nominees Ltd., en su condición de bancos custodios/depositarios internacionales, figuraban en el registro de accionistas de la Sociedad a 31 de diciembre de 2019, con una participación del 6,43% y del 5,15%, respectivamente, del capital social de Bankia. No obstante, la Sociedad entiende que dichas participaciones se tienen en custodia a nombre de terceros, sin que ninguno de estos tenga, en cuanto a la Sociedad le consta, una participación igual o superior al 3% en el capital social o en los derechos de voto.

**A.3.** Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo de administración de la sociedad, que posean derechos de voto sobre acciones de la sociedad:

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que <u>pueden ser transmitidos</u> a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00
DON JOSÉ SEVILLA ÁLVAREZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JORGE COSMEN MENÉNDEZ-CASTAÑEDO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON CARLOS EGEA KRAUEL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
DON JOSÉ LUIS FEITO HIGUERUELA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON FERNANDO FERNÁNDEZ MÉNDEZ DE ANDÉS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA LAURA GONZALEZ MOLERO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON ANTONIO GREÑO HIDALGO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON ANTONIO ORTEGA PARRA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% total de derechos de voto en poder del consejo de administración						0,01	

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros
DON JORGE COSMEN MENÉNDEZ-CASTAÑEDO	QUINTORGE, S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00

A 31 de diciembre de 2019 los consejeros de Bankia eran titulares de las siguientes acciones de la Sociedad:

- D. José Ignacio Goirigolzarri titular directo de 259.170 acciones de la Sociedad (representativas del 0,008% del capital social);
- D. José Sevilla Álvarez titular directo de 55.012 acciones de la Sociedad (representativas del 0,002% del capital social);
- D. Antonio Ortega Parra titular directo de 75.000 acciones de la Sociedad (representativas del 0,002% del capital social);
- D. Joaquín Ayuso García titular directo de 55.015 acciones de la Sociedad (representativas del 0,002% del capital social);
- D. Francisco Javier Campo García titular directo de 50.315 acciones de la Sociedad (representativas del 0,002% del capital social);
- D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz titular directo de 25.000 acciones de la Sociedad (representativas del 0,001% del capital social);
- D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo titular directo de 21 acciones e indirecto (a través de Quintorge, S.L.) de 30.268 acciones de la Sociedad (representativas del 0,001% del capital social);
- D. Carlos Egea Krauel titular directo de 15.595 acciones de la Sociedad (representativas del 0,001% del capital social);
- D. José Luis Feito Higuera titular directo de 49.452 acciones de la Sociedad (representativas del 0,002% del capital social);
- D. Fernando Fernández Méndez de Andés titular directo de 16.358 acciones de la Sociedad (representativas del 0,001% del capital social);
- D<sup>a</sup> Laura González Molero titular directo de 5.000 acciones de la Sociedad (representativas del 0,0002% del capital social);
- D. Antonio Greño Hidalgo titular directo de 20.750 acciones de la Sociedad (representativas del 0,001% del capital social).

**A.4.** Indique, en su caso, las relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria que existan entre los titulares de participaciones significativas, en la medida en que sean conocidas por la sociedad, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario, excepto las que se informen en el apartado A.6:

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
Sin datos		

**A.5.** Indique, en su caso, las relaciones de índole comercial, contractual o societaria que existan entre los titulares de participaciones significativas, y la sociedad y/o su grupo, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario:

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
BFA, TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U.	Contractual	Contrato Marco que regula las relaciones entre BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. (BFA) y Bankia, con la intención de definir los mecanismos necesarios para, dentro de los límites legales, garantizar en todo momento un nivel de coordinación adecuado de Bankia con BFA y las sociedades de su grupo, gestionar y minimizar las situaciones de potencial conflicto de interés entre ambas entidades, a la vez que asegure el debido respeto y protección del resto de accionistas en un marco de transparencia en las relaciones entre ambas entidades.
BFA, TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U.	Contractual	Contrato de Prestación de Servicios, desarrollo del Contrato Marco, que permite a BFA llevar a cabo una adecuada gestión de su actividad utilizando los recursos humanos y materiales de Bankia evitando duplicidades.
BFA, TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U.	Contractual	Convenio para la distribución del coste de demandas judiciales relativas a participaciones preferentes y obligaciones subordinadas.
BFA, TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U.	Contractual	Contrato que establece un mecanismo de acceso que permita a BFA acudir, a través de Bankia, a los mecanismos de liquidez y financiación que el BCE establece para las entidades de crédito, así como a aquellas operaciones propias de la operativa de entidades de crédito.
BFA, TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U.	Contractual	Convenio para la distribución del coste de las demandas judiciales relativas a OPS.

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
BFA, TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U.	Contractual	Protocolo de colaboración BFA/Bankia. Artículo 11 (2) CRR cuya finalidad es regular las relaciones entre BFA y Bankia en cuanto a la definición y articulación de los mecanismos y procedimientos necesarios para que Bankia pueda dar cumplimiento a las obligaciones impuestas por el artículo 11.2 del Reglamento (UE) número 575/2013, y, en particular, comprobar que BFA cumple con los requerimientos de capital impuestos por la legislación aplicable.
BFA, TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U.	Societaria	Acuerdo relativo a la gestión de la participación indirecta del FROB en Bankia, S.A., a través de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U.

**A.6.** Describa las relaciones, salvo que sean escasamente relevantes para las dos partes, que existan entre los accionistas significativos o representados en el consejo y los consejeros, o sus representantes, en el caso de administradores persona jurídica.

Explique, en su caso, cómo están representados los accionistas significativos. En concreto, se indicarán aquellos consejeros que hubieran sido nombrados en representación de accionistas significativos, aquellos cuyo nombramiento hubiera sido promovido por accionistas significativos, o que estuvieran vinculados a accionistas significativos y/o entidades de su grupo, con especificación de la naturaleza de tales relaciones de vinculación. En particular, se mencionará, en su caso, la existencia, identidad y cargo de miembros del consejo, o representantes de consejeros, de la sociedad cotizada, que sean, a su vez, miembros del órgano de administración, o sus representantes, en sociedades que ostenten participaciones significativas de la sociedad cotizada o en entidades del grupo de dichos accionistas significativos:

Nombre o denominación social del consejero o representante, vinculado	Nombre o denominación social del accionista significativo vinculado	Denominación social de la sociedad del grupo del accionista significativo	Descripción relación/cargo
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	BFA, TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U.	BANKIA, S.A.	REPRESENTANTE PERSONA FÍSICA PRESIDENTE (FROB)
DON ANTONIO ORTEGA PARRA	BFA, TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U.	BANKIA, S.A.	CONSEJERO
DON JOSÉ SEVILLA ÁLVAREZ	BFA, TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U.	BANKIA, S.A.	CONSEJERO

En el Consejo de Administración de Bankia, S.A. no hay consejeros calificados como dominicales. El Consejo estaba integrado a 31 de diciembre de 2019 por 12 miembros de los cuales 3 son ejecutivos, 8 independientes y 1 otro externo.

BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. era titular a 31 de diciembre de 2019 del 61,80 % del capital social de Bankia.

Desde el 27 de junio de 2012 BFA está participada al 100% por el FROB, entidad de derecho público con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada para el desarrollo de sus fines y que tiene por objeto gestionar los procesos de reestructuración y resolución de entidades de crédito.

En todo caso, en la Junta General de Accionistas de Bankia, S.A. celebrada el 29 de junio de 2012, en el punto tercero del orden del día se aprobaron las propuestas de nombramiento y ratificación de los miembros del Consejo de Administración con un porcentaje de votos a favor del 95% sobre el total de votos válidos y abstenciones, equivalente a un 57% del capital social de Bankia, S.A. a la fecha de la Junta.

En la Junta General de Accionistas celebrada el día 15 de marzo de 2016 se acordó el nombramiento de un nuevo consejero independiente, así como la reelección de 4 consejeros: 3 independientes y 1 ejecutivo.

Asimismo, en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el día 24 de marzo de 2017 y con la finalidad de continuar con la renovación parcial de los miembros del Consejo de Administración iniciada en el ejercicio anterior, se acordó reelegir a 6 consejeros: 2 ejecutivos y 4 independientes.

Igualmente, en la Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 14 de septiembre de 2017 y como consecuencia del Proyecto Común de Fusión suscrito entre Bankia, S.A. y Banco Mare Nostrum, S.A., se acordó nombrar un nuevo consejero con la categoría de otro consejero externo, D. Carlos Egea Krauel, habiendo quedado anotado en el Registro de Altos Cargos (RAC) del Banco de España el día 12 de enero de 2018. Con fecha 25 de enero de 2018 el Sr. Egea cambió de categoría al haber sido designado consejero ejecutivo. Durante 2019 el Sr. Egea renunció a sus funciones ejecutivas y desde el 28 de junio de 2019 su categoría es la de otro externo.

Finalmente y con el objeto de cubrir la vacante producida en octubre de 2017 por la renuncia de un consejero independiente, el Consejo de Administración, una vez obtenidas las autorizaciones regulatorias correspondientes, acordó el día 25 de octubre de 2018 nombrar mediante el sistema de cooptación a D<sup>a</sup> Laura González Molero, con la categoría de consejera independiente. El nombramiento de la Sra. González Molero fue ratificado por la Junta General de Accionistas celebrada el 22 de marzo de 2019.

Acuerdo relativo a la gestión de la participación indirecta del FROB en Bankia, S.A., a través de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U.:

Con fecha 25 de enero de 2019, el FROB (titular del 100% del capital social de BFA), BFA (accionista de control de Bankia) y Bankia, suscribieron un Acuerdo relativo a la gestión de la participación indirecta del FROB, a través de BFA, en Bankia. En virtud de dicho Acuerdo, el FROB asumió el compromiso de no participar en la administración ordinaria de Bankia, que es responsabilidad de sus órganos de gobierno y que ejercerán sus administradores con libertad de criterio e independencia. A estos efectos, el FROB, a través de BFA, no propondrá el nombramiento de consejeros dominicales en el Consejo de Administración de Bankia, de los previstos en el artículo 529 duodécimo.3 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital.

**A.7.** Indique si han sido comunicados a la sociedad pactos parasociales que la afecten según lo establecido en los artículos 530 y 531 de la Ley de Sociedades de Capital. En su caso, descríbalos brevemente y relacione los accionistas vinculados por el pacto:

Sí  
 No

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

Sí  
 No

En el caso de que durante el ejercicio se haya producido alguna modificación o ruptura de dichos pactos o acuerdos o acciones concertadas, indíquelo expresamente:

No aplica.

**A.8.** Indique si existe alguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores. En su caso, identifíquela:

Sí  
 No

Nombre o denominación social
BFA, TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U.

BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. era titular a 31 de diciembre de 2019 del 61,80% del capital social de Bankia, S.A.  
El FROB es el titular del 100% de las acciones de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U.

**A.9.** Complete los siguientes cuadros sobre la autocartera de la sociedad:

A fecha de cierre del ejercicio:

Número de acciones directas	Número de acciones indirectas(*)	% total sobre capital social
22.350.560		0,73

El número de acciones tiene en cuenta las acciones negociadas hasta el 31/12/2019. Desde el punto de vista de la liquidación en el Depositario Central de Valores español (Iberclear), las operaciones del 30 de diciembre (venta 210.000 acciones), y del 31 de diciembre (compra 90.752 acciones), tuvieron un registro liquidativo de 02/01/2020 y 03/01/2020 respectivamente.

(\*) A través de:

Nombre o denominación social del titular directo de la participación	Número de acciones directas
Sin datos	

Explique las variaciones significativas habidas durante el ejercicio:

**Explique las variaciones significativas**

El 20 de mayo de 2019 se ejecutó una reducción de capital mediante la amortización de acciones propias. El importe de la reducción de capital ascendió a 15.440.845 euros mediante la reducción de 15.440.845 acciones propias (representativas de un 0,50% del capital social) con lo que el capital social de Bankia resultante de la reducción ha quedado fijado en 3.069.522.105 euros, correspondientes a 3.069.522.105 acciones de un euro de valor nominal cada una. La finalidad de la reducción de capital ha sido la amortización de acciones propias.

Notificación a la CNMV con fecha 22 de mayo de 2019: actualización sobrevenida por modificación en el número de derechos de voto del emisor a fecha 20 de mayo de 2019 como consecuencia de la reducción de capital antes mencionada. A dicha fecha, la posición total de acciones propias alcanza el 0,595% sobre el capital social.

**A.10. Detalle las condiciones y plazo del mandato vigente de la junta de accionistas al consejo de administración para emitir, recomprar o transmitir acciones propias:**

Con fecha 22 de marzo de 2019, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Bankia, S.A. adoptó el siguiente acuerdo de "Autorización al Consejo de Administración para la adquisición derivativa de acciones propias con arreglo a los límites y requisitos establecidos en la Ley de Sociedades de Capital. Delegación de facultades en el Consejo de Administración para la ejecución del acuerdo, dejando sin efecto la delegación conferida por la anterior Junta General":

Autorizar al Consejo de Administración, en los términos más amplios posibles, para la adquisición derivativa de acciones propias de Bankia, directamente o a través de sociedades de su Grupo, con sujeción a los siguientes límites y requisitos:

- a. Modalidades de la adquisición: adquisición por título de compraventa, por cualquier otro acto "intervivos" a título oneroso o cualquier otra permitida por la Ley, incluso con cargo a beneficios del ejercicio y/o reservas de libre disposición.
- b. Número máximo de acciones a adquirir: las adquisiciones podrán realizarse, en cada momento, en una o varias veces, hasta la cifra máxima permitida por la Ley.
- c. El precio o contravalor: oscilará entre un mínimo equivalente al menor de su valor nominal o el 75% de su valor de cotización en la fecha de adquisición y un máximo equivalente de hasta un 5% superior al precio máximo cruzado por las acciones en contratación libre (incluido el mercado de bloques) en la sesión en el Mercado Continuo, en la fecha de adquisición.
- d. Duración de la autorización: cinco (5) años a contar desde la fecha del presente acuerdo.

En el desarrollo de estas operaciones se procederá, además, al cumplimiento de las normas que, sobre la materia, se contienen en el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores de Bankia.

Autorizar al Consejo de Administración para que pueda enajenar las acciones adquiridas o destinar, total o parcialmente, las acciones propias adquiridas a la ejecución de programas retributivos que tengan por objeto o supongan la entrega de acciones o derechos de opción sobre acciones, conforme a lo establecido en el apartado 1º a) del artículo 146 de la Ley de Sociedades de Capital.

La presente delegación de facultades en el Consejo de Administración sustituye a la conferida por la Junta General de Accionistas de la Sociedad celebrada el 10 de abril de 2018, que, en consecuencia, quedará sin efecto.

Se faculta al Consejo de Administración, en los más amplios términos, para el uso de la autorización objeto de este acuerdo y para su completa ejecución y desarrollo, pudiendo delegar, indistintamente, estas facultades a favor del Presidente Ejecutivo, de cualquiera de los consejeros, del Secretario General y del Consejo o de cualquier otra persona a la que el Consejo apodere expresamente para este fin, con la amplitud que estime pertinente.

**A.11. Capital flotante estimado:**

	%
Capital flotante estimado	37,45

Respecto al porcentaje de capital flotante informado, se ha calculado una vez deducido el porcentaje de capital que a 31 de diciembre de 2019 poseía BFA (61.798%) como accionista de control, los miembros del Consejo de Administración (0.023%) y el que poseía la Sociedad en autocartera (0.727%).

En relación a los accionistas significativos se ha considerado únicamente a BFA como accionista de referencia (núcleo duro) y no otro tipo de accionistas dado que no son de referencia, su participación ha ido variando en el tiempo significativamente y cuya participación exacta es imposible conocer puesto que compran las acciones a través de distintos custodios.

No obstante lo anterior, a efectos informativos, el capital flotante que resultaría de deducir adicionalmente el capital que posee el otro accionista que ha comunicado a los registros de la CNMV ser titular de una participación significativa a 31 de diciembre de 2019 (Artisan Partners Asset Management Inc. - 3,070%) sería de 34,382%.

Este mismo criterio ha sido el utilizado al cumplimentar el apartado B.4.

**A.12.** Indique si existe cualquier restricción (estatutaria, legislativa o de cualquier índole) a la transmisibilidad de valores y/o cualquier restricción al derecho de voto. En particular, se comunicará la existencia de cualquier tipo de restricciones que puedan dificultar la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado, así como aquellos regímenes de autorización o comunicación previa que, sobre las adquisiciones o transmisiones de instrumentos financieros de la compañía, le sean aplicables por normativa sectorial.

Sí  
 No

#### Descripcion de las restricciones

No existen restricciones salvo las legales a la libre transmisibilidad de los valores de la Sociedad.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, toda persona física o jurídica que, por sí sola o actuando de forma concertada con otras, haya decidido bien adquirir, directa o indirectamente, una participación significativa en una entidad de crédito española, bien incrementar, directa o indirectamente, la participación en la misma de tal forma que, o el porcentaje de derechos de voto o de capital poseído resulte igual o superior al 20, 30 o 50 por ciento, o que, en virtud de la adquisición se pudiera llegar a controlar la entidad de crédito, lo notificará previamente al Banco de España, indicando la cuantía de la participación prevista e incluyendo toda la información reglamentariamente determinada. Dicha información deberá ser pertinente para la evaluación, y proporcional y adecuada a la naturaleza del adquirente potencial y de la adquisición propuesta.

No existen restricciones legales ni estatutarias al ejercicio del derecho de voto. El artículo 32.2 de los Estatutos Sociales establece que los asistentes a la Junta General tendrán un voto por cada acción que posean o representen.

**A.13.** Indique si la junta general ha acordado adoptar medidas de neutralización frente a una oferta pública de adquisición en virtud de lo dispuesto en la Ley 6/2007.

Sí  
 No

En su caso, explique las medidas aprobadas y los términos en que se producirá la ineficiencia de las restricciones:

**A.14.** Indique si la sociedad ha emitido valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea.

Sí  
 No

En su caso, indique las distintas clases de acciones y, para cada clase de acciones, los derechos y obligaciones que confiera:

**B. JUNTA GENERAL**

**B.1.** Indique y, en su caso detalle, si existen diferencias con el régimen de mínimos previsto en la Ley de Sociedades de Capital (LSC) respecto al quórum de constitución de la junta general:

Sí  
 No

**B.2.** Indique y, en su caso, detalle si existen diferencias con el régimen previsto en la Ley de Sociedades de Capital (LSC) para la adopción de acuerdos sociales:

Sí  
 No

**B.3.** Indique las normas aplicables a la modificación de los estatutos de la sociedad. En particular, se comunicarán las mayorías previstas para la modificación de los estatutos, así como, en su caso, las normas previstas para la tutela de los derechos de los socios en la modificación de los estatutos.

Las normas aplicables a la modificación de los Estatutos de la Sociedad son las establecidas en la Ley de Sociedades de Capital. Cualquier modificación de los Estatutos será competencia de la Junta General y será necesaria, en primera convocatoria, la concurrencia de accionistas presentes o representados que posean, al menos, el cincuenta por ciento del capital suscrito con derecho de voto. En segunda convocatoria, será suficiente la concurrencia del veinticinco por ciento de dicho capital.

En particular, en cuanto a las mayorías necesarias para la adopción del acuerdo de modificación de los Estatutos, si el capital presente o representado en la Junta General supera el cincuenta por ciento bastará con que el acuerdo se adopte por mayoría absoluta. Sin embargo, se requerirá el voto favorable de los dos tercios del capital presente o representado en la Junta cuando en segunda convocatoria concurren accionistas que representen el veinticinco por ciento o más del capital suscrito con derecho de voto sin alcanzar el cincuenta por ciento.

Asimismo, el artículo 31.1 de los Estatutos Sociales establece, en línea con lo previsto en el artículo 197 bis de la Ley de Sociedades de Capital, que en la modificación de los Estatutos deberán votarse de forma separada, aunque figuren en el mismo punto del orden del día, la modificación de cada artículo o grupo de artículos que tengan autonomía propia.

De otro lado, el artículo 3.1 de los Estatutos Sociales establece que el Consejo de Administración es competente para acordar el cambio del domicilio social dentro del mismo término municipal.

**B.4.** Indique los datos de asistencia en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y los de los dos ejercicios anteriores:

Fecha junta general	Datos de asistencia				Total
	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		
			Voto electrónico	Otros	
24/03/2017	66,97	12,21	0,00	0,61	79,79
De los que Capital flotante	0,06	12,21	0,00	0,61	12,88
14/09/2017	67,81	14,25	0,01	0,41	82,48
De los que Capital flotante	0,04	14,25	0,01	0,41	14,71

Fecha junta general	Datos de asistencia				Total
	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		
			Voto electrónico	Otros	
10/04/2018	61,84	16,07	0,01	0,38	78,30
De los que Capital flotante	0,04	16,07	0,01	0,38	16,50
22/03/2019	62,87	17,09	0,01	0,35	80,32
De los que Capital flotante	0,45	17,09	0,01	0,35	17,90

Respecto del porcentaje de capital flotante informado, se ha calculado una vez desdoblado el porcentaje de capital que poseían BFA como accionista de control, los miembros del Consejo de Administración y el que poseía la Sociedad en autocartera, a la fecha de celebración de las Juntas Generales referenciadas en el epígrafe.

**B.5.** Indique si en las juntas generales celebradas en el ejercicio ha habido algún punto del orden del día que, por cualquier motivo, no haya sido aprobado por los accionistas:

Sí  
 No

**B.6.** Indique si existe alguna restricción estatutaria que establezca un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la junta general, o para votar a distancia:

Sí  
 No

Número de acciones necesarias para asistir a la junta general	500
Número de acciones necesarias para votar a distancia	1

**B.7.** Indique si se ha establecido que determinadas decisiones, distintas a las establecidas por Ley, que entrañan una adquisición, enajenación, la aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares, deben ser sometidas a la aprobación de la junta general de accionistas:

Sí  
 No

**B.8.** Indique la dirección y modo de acceso a la página web de la sociedad a la información sobre gobierno corporativo y otra información sobre las juntas generales que deba ponerse a disposición de los accionistas a través de la página web de la Sociedad:

La dirección de la página web de la Sociedad es [www.bankia.com](http://www.bankia.com), cuyo nombre de dominio figura inscrito en el Registro Mercantil.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 52 de los Estatutos Sociales de Bankia, S.A., la Sociedad a los efectos previstos en la legislación aplicable, tendrá una página web ([www.bankia.com](http://www.bankia.com)) a través de la cual se informará a sus accionistas, inversores y al mercado en general de los hechos de carácter relevante o significativo que se produzcan en relación con la Sociedad, así como los anuncios que legalmente resulte procedente publicar.

En la página web de la Sociedad y con ocasión de la convocatoria de las Juntas Generales se habilitará un foro electrónico de accionistas, al que podrán acceder con las debidas garantías tanto los accionistas individuales como las asociaciones voluntarias que aquellos puedan constituir en los términos legalmente previstos, con el fin de facilitar su comunicación con carácter previo a la celebración de las Juntas Generales.

Al efecto, en la página inicial de la web [www.bankia.com](http://www.bankia.com) aparece un menú en el que se contiene el epígrafe denominado "Accionistas e Inversores" con un apartado denominado "Gobierno Corporativo y Política de Remuneraciones" en el que se contiene la información sobre el gobierno corporativo de la Sociedad. Dentro de dicho apartado existe un subapartado específico donde se puede acceder y consultar los Informes Anuales de Gobierno Corporativo de la Sociedad, así como otro subapartado específico donde se puede acceder y consultar la documentación relacionada con las Juntas Generales de Accionistas, entre otros apartados que contienen información sobre el gobierno corporativo de la Sociedad.

La página web de la Sociedad es accesible en español e inglés.

**C. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD**

**C.1. Consejo de administración**

C.1.1 Número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos sociales y el número fijado por la junta general:

Número máximo de consejeros	15
Número mínimo de consejeros	5
Número de consejeros fijado por la junta	12

C.1.2 Complete el siguiente cuadro con los miembros del consejo:

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ		Ejecutivo	PRESIDENTE	09/05/2012	24/03/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOSÉ SEVILLA ÁLVAREZ		Ejecutivo	CONSEJERO DELEGADO	25/05/2012	15/03/2016	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA		Independiente	CONSEJERO	25/05/2012	15/03/2016	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA		Independiente	CONSEJERO	25/05/2012	15/03/2016	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA EVA CASTILLO SANZ		Independiente	CONSEJERO COORDINADOR INDEPENDIENTE	25/05/2012	15/03/2016	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JORGE COSMEN MENÉNDEZ-CASTAÑEDO		Independiente	CONSEJERO	25/05/2012	24/03/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON CARLOS EGEA KRAUEL		Otro Externo	CONSEJERO	14/09/2017	14/09/2017	ACUERDO JUNTA

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
						GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOSÉ LUIS FEITO HIGUERUELA		Independiente	CONSEJERO	25/05/2012	24/03/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON FERNANDO FERNÁNDEZ MÉNDEZ DE ANDÉS		Independiente	CONSEJERO	25/05/2012	24/03/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA LAURA GONZALEZ MOLERO		Independiente	CONSEJERO	25/10/2018	25/10/2018	COOPTACION
DON ANTONIO GREÑO HIDALGO		Independiente	CONSEJERO	15/03/2016	15/03/2016	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON ANTONIO ORTEGA PARRA		Ejecutivo	CONSEJERO	25/06/2014	24/03/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Número total de consejeros	12
----------------------------	----

Indique las bajas que, ya sea por dimisión, destitución o por cualquier otra causa, se hayan producido en el consejo de administración durante el periodo sujeto a información:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento del cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si la baja se ha producido antes del fin del mandato
Sin datos					

C.1.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo y su distinta categoría:

CONSEJEROS EJECUTIVOS		
Nombre o denominación social del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	PRESIDENTE EJECUTIVO	Nacido en 1954, es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Comercial de Deusto (Bilbao). Finanzas y Planificación Estratégica por la Universidad de Leeds (Reino Unido). Es presidente de Bankia y de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. desde el 9 de mayo de 2012. Es vicepresidente de CECA, patrono de CEDE, Fundación Pro Real Academia Española y patrono de honor de la Fundación Consejo España-USA, presidente de Deusto Business School, presidente del Consejo Asesor del Instituto Americano de Investigación Benjamin Franklin y presidente de la Fundación Garum. Asimismo, es presidente de la Fundación Bankia por la Formación Dual. Inició su carrera profesional en el Banco de Bilbao en 1977, donde fue director general del BBV y miembro del Comité de Dirección de la entidad, con responsabilidades en Banca Comercial en España y en las operaciones en América Latina. Fue responsable de Banca Minorista de BBVA y consejero delegado de la entidad hasta el año 2009. En este periodo también fue Consejero de BBVA-Bancomer (México), Citic Bank (China) y de CIFH (Hong Kong). Además, fue vicepresidente de Telefónica y Repsol y presidente español de la Fundación España-USA.
DON JOSÉ SEVILLA ÁLVAREZ	CONSEJERO DELEGADO	Nacido en 1964, es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por CUNEF. Es consejero delegado de Bankia y presidente de la Comisión Delegada de Riesgos. Asimismo, es miembro del Consejo de Administración de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. Antes de incorporarse a Bankia, ha desempeñado distintos cargos de responsabilidad en BBVA, fue director general de Riesgos y miembro del Comité de Dirección, director del Área de Presidencia y de la División de Estrategia y Finanzas de América en BBVA y consejero de BBVA Bancomer. Es consejero de la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD). Inició su carrera profesional en el ámbito de la banca de inversión, trabajando en Merrill Lynch y FG Inversiones Bursátiles.
DON ANTONIO ORTEGA PARRA	CONSEJERO EJECUTIVO Y DIRECTOR GENERAL DE PERSONAS, MEDIOS Y TECNOLOGÍA	Nacido en 1947, es Doctor en Ciencias Empresariales por la Universidad Antonio de Nebrija y Licenciado en Derecho por la Universidad Nacional de Educación a Distancia. Es director general de Personas, Medios y Tecnología de Bankia desde el 16 de mayo de 2012. También es vocal del Consejo de Administración de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U desde junio de 2012. Hasta su incorporación a la entidad fue director del Máster de RRHH del Centro de Estudios Garrigues y miembro de su Consejo Académico, cargo que compatibilizaba con la actividad profesional de consultoría de empresas y con la dirección de la Escuela Bancaria de la Universidad Virtual del Instituto Tecnológico de Monterrey (Méjico). Desarrolló gran parte de su carrera profesional dentro del Grupo BBVA donde desempeñó diversos cargos

CONSEJEROS EJECUTIVOS		
Nombre o denominación social del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
		de responsabilidad. Fue Consejero de BBVA Bancomer y Consejero de BBVA Continental, vicepresidente de Banca Nazionale del Lavoro, director general de RRHH y Calidad del BBVA y miembro del Comité de Dirección del Grupo. Es patrono de la Fundación Bankia por la Formación Dual. Asimismo, es miembro del Consejo de administración de Cecabank, S.A

Número total de consejeros ejecutivos	3
% sobre el total del consejo	25,00

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
Sin datos		

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Nacido en 1955, es Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos por la Universidad Politécnica de Madrid. Forma parte del Consejo de Administración de Bankia y hasta marzo de 2019 ha sido Consejero Independiente Coordinador. Es presidente de la Comisión Consultiva de Riesgos y vocal de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable y de la Comisión de Retribuciones. Ha desarrollado su carrera profesional en Ferroviario, donde fue consejero delegado y vicepresidente de su Consejo de Administración. Actualmente es presidente de Adriano Care Socimi. Ha sido consejero de National Express Group PLC. y de Hispania Activos Inmobiliarios y presidente de Autopista del Sol Concesionaria Española. Es miembro del Consejo Asesor del Instituto Benjamín Franklin de la Universidad de Alcalá de Henares y del Consejo Asesor de Kearney. Asimismo, es vicepresidente de la junta directiva de la Real Sociedad Hípica Española Club de Campo.
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Nacido en 1955, es Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid. Forma parte del Consejo de Administración de Bankia, es presidente de la Comisión de Retribuciones y vocal de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable y del Comité de Auditoría y Cumplimiento. Es presidente de la Asociación Española del Gran Consumo (AECOC) y consejero de Meliá Hotels International. Asimismo, es miembro del Consejo Asesor (senior advisor) de Kearney, del Grupo de Alimentación Palacios y de IPA Capital, S.L. (Pastas Gallo). Es consejero de la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) y patrono de la Fundación Bankia

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	por la Formación Dual, de la Fundación F. Campo y de la Fundación Iter. Comenzó su carrera profesional en Arthur Andersen, ha sido presidente mundial del Grupo Dia y miembro del Comité Ejecutivo Mundial del Grupo Carrefour, y presidente de los grupos Zena y Cortefiel.
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	Nacida en 1962, es Licenciada en Derecho y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas (E-3) de Madrid. Forma parte del Consejo de Administración de Bankia, es presidenta de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, vocal de las Comisiones Delegada de Riesgos y Consultiva de Riesgos y Consejera Independiente Coordinadora. Es consejera independiente de Zardoya Otis y miembro del Patronato de la Fundación Comillas-ICAI y del Patronato de la Fundación Entreculturas. Ha sido consejera de Telefónica, S.A. y Presidenta del Supervisory Board de Telefónica Deutschland. Previamente ha trabajado en Merrill Lynch, donde llegó a ser presidenta de su filial española.
DON JORGE COSMEN MENÉNDEZ-CASTAÑEDO	Nacido en 1968, es Licenciado en Administración y Dirección de Empresas y Master MBAI por el Instituto de Empresa. Forma parte del Consejo de Administración de Bankia y es vocal de la Comisión de Retribuciones. Es presidente de ALSA y vicepresidente de National Express Group, PLC. También es miembro de la Fundación Consejo España-China y de la Fundación Integra. Anteriormente, ha trabajado en empresas del sector turístico, bancario y de comercio internacional en España, Suiza, Hong Kong y China.
DON JOSÉ LUIS FEITO HIGUERUELA	Nacido en 1952, es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid. Forma parte del Consejo de Administración de Bankia y es vocal del Comité de Auditoría y Cumplimiento desde junio de 2012. Técnico comercial y Economista del Estado y embajador del Reino de España, en la actualidad es miembro de la Comisión de Política Económica y Financiera de la CEOE y patrono de la Fundación Carlos III. Ha sido presidente y director general del Instituto de Estudios Económicos (IEE) y consejero independiente de Red Eléctrica Corporación. Anteriormente ha trabajado en el Ministerio de Economía, Fondo Monetario Internacional, OCDE, el Banco de España y en AB Asesores Bursátiles.
DON FERNANDO FERNÁNDEZ MÉNDEZ DE ANDÉS	Nacido en 1956, es Doctor en Ciencias Económicas. Forma parte del Consejo de Administración de Bankia y es vocal de la Comisión Delegada de Riesgos, de la Comisión Consultiva de Riesgos y del Comité de Auditoría y Cumplimiento. Ha sido miembro del Consejo de Administración de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. Profesor de Economía en el IE Business School especializado en Macroeconomía, Economía Internacional y Estabilidad Financiera. Ha sido Economista principal del Fondo Monetario Internacional. Economista jefe y director del Servicio de Estudios del Banco Central Hispano y del Banco Santander y consejero de Red Eléctrica.
DOÑA LAURA GONZALEZ MOLERO	Nacida en 1965, es Licenciada en Farmacia, Especialidad Industrial, por la Universidad Complutense de Madrid, Master Executive MBA por IE Business School, Curso Superior en Marketing por CECO y en innovación en IMD Lousanne. Forma parte del Consejo de Administración de Bankia y es vocal de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable y de la Comisión de Retribuciones. Ha desarrollado su carrera profesional en grandes corporaciones internacionales de los sectores químico y de salud, habiendo sido Presidenta de Bayer HealthCare Latinoamérica, Presidenta de Merck Serono Latinoamérica, Consejera Delegada de Merck Group Spain, así como Vicepresidenta de Serono Iberia & Países Nórdicos. Actualmente es consejera independiente de Acerinox, Grupo Ezentis y Viscofan. Asimismo, es presidenta de

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) y miembro del Patronato de la Fundación Adecco y del consejo asesor de ISS en España.
DON ANTONIO GREÑO HIDALGO	Nacido en 1956, es licenciado en Ciencias Empresariales y Censor Jurado de Cuentas. Forma parte del Consejo de Administración de Bankia y es presidente del Comité de Auditoría y Cumplimiento, habiendo sido designado Experto Financiero del mismo, y vocal de la Comisión Consultiva de Riesgos. Anteriormente fue vocal del Consejo de Administración de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. Ha desarrollado su carrera profesional en PricewaterhouseCoopers (PwC); en 1995 fue nombrado Socio Internacional y desde 2003 hasta 2010 responsable del sector financiero de PwC en España, y formó parte del Comité de Dirección del Sector Financiero de PwC EMEA (Europe, Middle East and Africa). Asimismo, es consejero independiente de Liberty Seguros. Ha sido consejero en representación del Fondo de Garantía de Depósitos en la entidad Catalunya Bank.

Número total de consejeros independientes	8
% sobre el total del consejo	66,67

Indique si algún consejero calificado como independiente percibe de la sociedad, o de su mismo grupo, cualquier cantidad o beneficio por un concepto distinto de la remuneración de consejero, o mantiene o ha mantenido, durante el último ejercicio, una relación de negocios con la sociedad o con cualquier sociedad de su grupo, ya sea en nombre propio o como accionista significativo, consejero o alto directivo de una entidad que mantenga o hubiera mantenido dicha relación.

En su caso, se incluirá una declaración motivada del consejo sobre las razones por las que considera que dicho consejero puede desempeñar sus funciones en calidad de consejero independiente.

Nombre o denominación social del consejero	Descripción de la relación	Declaración motivada
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Acuerdos de financiación entre Bankia y el grupo Ferrovial, Acuerdos de prestación de servicios entre Bankia y el grupo Alsa (grupo National Express), Acuerdos de financiación entre Bankia y Fundación Créate y Acuerdos de leasing financiero entre Bankia y la Real Sociedad Hípica Española Club de Campo.	El Consejo de Administración de Bankia, S.A., previo informe de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, entiende que D. Joaquín Ayuso García, miembro del Consejo de Administración de Ferrovial, S.A. (hasta septiembre de 2019) y Autopista del Sol Concesionaria Española S.A. -AUSOL- (grupo Ferrovial) (hasta octubre de 2019), de National Express Group PLC (hasta diciembre 2019), miembro del Patronato de la Fundación Créate (hasta junio de 2019) y miembro de la junta directiva de la Real Sociedad Hípica Española Club de Campo, puede continuar siendo calificado como Consejero independiente de Bankia, S.A. sin

Nombre o denominación social del consejero	Descripción de la relación	Declaración motivada
		<p>perjuicio de las relaciones comerciales entre Bankia, S.A. y el grupo Ferrovial, el grupo Alsa (grupo National Express), la Fundación Créate y la Real Sociedad Hípica Española Club de Campo, dado (i) su carácter ordinario y su prestación en condiciones de mercado; (ii) los rigurosos procedimientos de contratación de obras y servicios que con carácter general sigue Bankia, S.A. de los que no fue excluido este caso; (iii) la no intervención del referido Consejero en los procesos de negociación y decisión por cualquiera de ambas partes; y (iv) en su caso, la expresa intervención del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría y Cumplimiento dado el carácter vinculado de la relación.</p>
<p>DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA</p>	<p>Acuerdos de financiación entre Bankia y el Grupo Meliá Hotels International, Grupo Empresarial Palacios Alimentación, y Acuerdo de garantías entre Bankia y AECOC.</p>	<p>El Consejo de Administración de Bankia, S.A., previo informe de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, entiende que D. Francisco Javier Campo García, miembro del Consejo de Administración de Meliá Hotels International, socio minoritario y Senior Advisor del Grupo Empresarial Palacios Alimentación y presidente de AECOC en representación de Bankia, puede continuar siendo calificado como Consejero independiente de Bankia, S.A. sin perjuicio de las relaciones comerciales entre Bankia, S.A. y Meliá Hotels International, Grupo Empresarial Palacios Alimentación y AECOC, y/o empresas de sus grupos, dado (i) su carácter ordinario y su prestación en condiciones de mercado; (ii) los rigurosos procedimientos de contratación de obras y servicios que con carácter general sigue Bankia, S.A. de los que no fue excluido este caso; (iii) la no intervención del referido Consejero en los procesos de negociación y decisión por cualquiera de ambas partes; y (iv) en su caso, la expresa intervención del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría y Cumplimiento dado el carácter vinculado de la relación.</p>
<p>DOÑA EVA CASTILLO SANZ</p>	<p>Acuerdos de financiación y de prestación de servicios entre Bankia y Zardoya Otis.</p>	<p>El Consejo de Administración de Bankia, S.A., previo informe de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable,</p>

Nombre o denominación social del consejero	Descripción de la relación	Declaración motivada
		<p>entiende que D<sup>a</sup>. Eva Castillo Sanz, miembro del Consejo de Administración de Zardoya Otis, S.A., puede continuar siendo calificada como Consejera independiente de Bankia, S.A. sin perjuicio de las relaciones comerciales entre Bankia, S.A. y Zardoya Otis, S.A. o empresas de su grupo, dado (i) se trata de acuerdos y/o operaciones concertadas con anterioridad a la incorporación de la consejera al Consejo de la sociedad Zardoya Otis, cuyas condiciones no se han alterado ni modificado con posterioridad (ii) su carácter ordinario y su prestación en condiciones de mercado; (iii) los rigurosos procedimientos de contratación de obras y servicios que con carácter general sigue Bankia, S.A. de los que no fue excluido este caso; y (iv) la no intervención de la referida Consejera en los procesos de negociación y decisión por cualquiera de ambas partes.</p>
<p>DON JORGE COSMEN MENÉNDEZ- CASTAÑEDO</p>	<p>Acuerdos de prestación de servicios entre Bankia y el grupo Alsa (Grupo National Express).</p>	<p>El Consejo de Administración de Bankia, S.A., previo informe de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, entiende que D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo, miembro del Consejo de Administración de National Express Group PLC, puede continuar siendo calificado como Consejero independiente de Bankia, S.A. sin perjuicio de las relaciones comerciales entre Bankia, S.A. y el grupo Alsa (grupo National Express), dado (i) su carácter ordinario y su prestación en condiciones de mercado; (ii) los rigurosos procedimientos de contratación de obras y servicios que con carácter general sigue Bankia, S.A. de los que no fue excluido este caso; (iii) la no intervención del referido Consejero en los procesos de negociación y decisión por cualquiera de ambas partes; y (iv) en su caso, la expresa intervención del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría y Cumplimiento dado el carácter vinculado de la relación.</p>
<p>DON JOSÉ LUIS FEITO HIGUERUELA</p>	<p>Acuerdos de financiación entre Bankia y Red Eléctrica Corporación.</p>	<p>El Consejo de Bankia, S.A., previo informe de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, entiende que D. José Luis Feito Higuera, miembro del Consejo de</p>

Nombre o denominación social del consejero	Descripción de la relación	Declaración motivada
		<p>Administración de Red Eléctrica Corporación (hasta marzo 2019) puede continuar siendo calificado como Consejero independiente de Bankia, S.A. sin perjuicio de las relaciones comerciales entre Bankia, S.A. y Red Eléctrica, dado (i) su carácter ordinario y su prestación en condiciones de mercado; (ii) los rigurosos procedimientos de contratación de obras y servicios que con carácter general sigue Bankia, S.A. de los que no fue excluido este caso; y (iii) la no intervención del referido Consejero en los procesos de negociación y decisión por cualquiera de ambas partes; y (iv) en su caso, la expresa intervención del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría y Cumplimiento dado el carácter vinculado de la relación.</p>
<p>DOÑA LAURA GONZALEZ MOLERO</p>	<p>Acuerdos de financiación entre Bankia y el Grupo Acerinox, entre Bankia y el Grupo Ezentis, entre Bankia y el Grupo Viscofan y Acuerdos de prestación de servicios entre Bankia y el grupo Integrated Service Solutions (ISS).</p>	<p>El Consejo de Administración de Bankia, S.A., previo informe de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, entiende que D<sup>a</sup> Laura González Molero, miembro del consejo de administración de Acerinox, S.A., Ezentis, S.A. y Viscofan, S.A., miembro del consejo de asesor de Integrated Service Solutions, S.L. (ISS) puede continuar siendo calificada como Consejera independiente de Bankia, S.A. sin perjuicio de las relaciones comerciales entre Bankia, S.A. y Acerinox, Ezentis, Viscofan, grupo ISS, dado (i) se trata de acuerdos y/o operaciones concertadas con anterioridad a la incorporación de la consejera a la entidad, cuyas condiciones no se han alterado ni modificado con posterioridad (ii) su carácter ordinario y su prestación en condiciones de mercado; (iii) los rigurosos procedimientos de contratación de obras y servicios que con carácter general sigue Bankia, S.A. de los que no fue excluido este caso; y (iv) la no intervención de la referida Consejera en los procesos de negociación y decisión por cualquiera de las partes.</p>

OTROS CONSEJEROS EXTERNOS

Se identificará a los otros consejeros externos y se detallarán los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas:

Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
DON CARLOS EGEA KRAUEL	<p>Con fecha 26 de marzo de 2019 el Sr. Egea presentó la renuncia a sus funciones ejecutivas dentro del Consejo de Administración de Bankia, manteniendo su condición de consejero. Según comunicó el Sr. Egea, renunció a sus funciones ejecutivas en consideración a la finalización de la integración de Banco Mare Nostrum, S.A. en Bankia, S.A. y por razones estrictamente personales. Los efectos de la renuncia del Sr. Egea a sus funciones ejecutivas se ajustaron a los términos previstos en el contrato mercantil suscrito entre Bankia y el Sr. Egea. Como consecuencia de la renuncia a sus funciones ejecutivas, con fecha 26 de junio de 2019 y de conformidad con lo establecido en el artículo 529 duodécimo de la Ley de Sociedades de Capital, el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, acordó asignar al Sr. Egea la categoría de otro consejero externo, con efectos a partir del 28 de junio de 2019.</p>	BANKIA, S.A.	<p>Nacido en 1947, es Ingeniero Industrial por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Madrid y Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Autónoma de Madrid. Forma parte del Consejo de Administración de Bankia y es vocal del Comité de Auditoría y Cumplimiento. Fue vicepresidente de Ahorro Corporación, S.A., miembro de los consejos de administración de CASER, Enagás, S.A. e Iberdrola renovables, S.A. y secretario del Consejo de Administración de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA). Inició su actividad profesional en el sector industrial, en la empresa Fraymon, para desde ahí incorporarse al sector financiero a través del Banco Atlántico. En 1976 ingresa en la Caja de Ahorros de Murcia, siendo en 1983 nombrado director general de la misma y en 2008, presidente. Desde junio de 2008 es presidente de la Fundación Caja Murcia, de la que anteriormente fue vicepresidente desde su creación, en el año 2001. Desde 2010 y hasta su fusión con Bankia, ha sido presidente del consejo de administración de Banco Mare Nostrum, S.A.</p>

Número total de otros consejeros externos	1
% sobre el total del consejo	8,33

Indique las variaciones que, en su caso, se hayan producido durante el periodo en la categoría de cada consejero:

Nombre o denominación social del consejero	Fecha del cambio	Categoría anterior	Categoría actual
DON CARLOS EGEA KRAUEL	28/06/2019	Ejecutivo	Otro Externo

C.1.4 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras al cierre de los últimos 4 ejercicios, así como la categoría de tales consejeras:

	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016
Ejecutivas					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicales					0,00	0,00	0,00	0,00
Independientes	2	2	1	1	25,00	25,00	14,29	12,50
Otras Externas					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	2	2	1	1	16,67	16,67	10,00	9,09

C.1.5 Indique si la sociedad cuenta con políticas de diversidad en relación con el consejo de administración de la empresa por lo que respecta a cuestiones como, por ejemplo, la edad, el género, la discapacidad, o la formación y experiencia profesionales. Las entidades pequeñas y medianas, de acuerdo con la definición contenida en la Ley de Auditoría de Cuentas, tendrán que informar, como mínimo, de la política que tengan establecida en relación con la diversidad de género.

- Sí  
 No  
 Políticas parciales

En caso afirmativo, describa estas políticas de diversidad, sus objetivos, las medidas y la forma en que se ha aplicado y sus resultados en el ejercicio. También se deberán indicar las medidas concretas adoptadas por el consejo de administración y la comisión de nombramientos y retribuciones para conseguir una presencia equilibrada y diversa de consejeros.

En caso de que la sociedad no aplique una política de diversidad, explique las razones por las cuales no lo hace.

**Descripción de las políticas, objetivos, medidas y forma en que se han aplicado, así como los resultados obtenidos**

En el año 2018 se aprobó por el Consejo de Administración de Bankia la Política de Selección, Diversidad, Idoneidad, Integración y Formación de Consejeros, que aglutina y completa las diferentes políticas que existían hasta la fecha en la entidad.

Así mismo durante el año 2019, se ha procedido a realizar una revisión y actualización de la misma por parte del Consejo de Administración.

Con esta política, Bankia garantiza que los miembros del Consejo de Administración son idóneos y reúnen en su conjunto, los conocimientos, competencias y experiencia necesaria para el cumplimiento de sus responsabilidades. Asimismo, facilita la diversidad de nacionalidades, de género, de conocimientos y de experiencias, de tal forma que se enriquezca la toma de decisiones y se aporten puntos de vista plurales. Además, se fomenta la concurrencia en el Consejo de Administración de distintos perfiles en materia de diversidad.

Es por ello que el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable se han marcado como objetivo que se respeten en todo momento los siguientes aspectos en materia de diversidad:

- a) Perfil académico y profesional.
- b) Género.
- c) Edad.
- d) Procedencia geográfica.
- e) No discriminación.

Además, a efectos de lograr el objetivo de diversidad de género que Bankia tiene marcado (que en el año 2020 el número de consejeras represente al menos el 30% del Consejo de Administración o en su caso el que se establezca en la normativa aplicable) el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable atenderán a que, en el caso de proveerse nuevas vacantes en el Consejo, los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna y, en particular, que faciliten la selección de consejeras en un número que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres, y en este sentido se evitará establecer requisitos y/o aplicar criterios que de algún modo pudieran conllevar cualquier tipo de discriminación.

Asimismo, Bankia mantiene una política respecto de las renovaciones en el Consejo de Administración basada en la coordinación de los principios de representatividad con los de diversidad e independencia, teniendo en cuenta las recomendaciones de buen gobierno nacionales e internacionales, garantizando, en todo caso, la necesaria estabilidad en la composición del Consejo de Administración y sus Comisiones, dando cumplimiento a la duración de los mandatos de conformidad con los nombramientos, reelecciones y ratificaciones.

**C.1.6 Explique las medidas que, en su caso, hubiese convenido la comisión de nombramientos para que los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras, y que la compañía busque deliberadamente e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado y que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres:**

#### Explicación de las medidas

El artículo 15 del Reglamento del Consejo de Administración de Bankia, establece que le corresponde a la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración y elaborar orientaciones sobre cómo aumentar el número de personas del sexo menos representado con miras a alcanzar dicho objetivo.

A este efecto el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable aprobó la Política de Idoneidad de Consejeros y Directores Generales o asimilados, y otros titulares de funciones clave de Bankia y Política de Selección, Diversidad, Integración y Formación de Consejeros que vela porque en los procedimientos de Selección de Consejeros de Bankia se favorezca la diversidad de género, de experiencias y de conocimientos, facilitando la selección de consejeras y, en general, que no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, fomentando la concurrencia en el consejo de Administración de distintos perfiles en materia de diversidad.

Asimismo, y en aras de fomentar la presencia de consejeras, en 2019 se ha acordado iniciar el proceso de búsqueda y selección de nuevas consejeras. A tal efecto, se han realizado importantes avances en el proceso de evaluación de idoneidad de las candidatas seleccionadas, para su próxima incorporación en el Consejo de Administración, caminando hacia el cumplimiento del objetivo marcado en la Política en materia de diversidad de género.

**Cuando a pesar de las medidas que, en su caso, se hayan adoptado, sea escaso o nulo el número de consejeras, explique los motivos que lo justifiquen:**

#### Explicación de los motivos

En el ejercicio 2018 se incrementó el número de consejeras en el Consejo de administración de Bankia con la incorporación de Doña Laura Gonzalez Molero.

Al cierre del ejercicio 2019 el Consejo de Administración de Bankia estaba formado por 3 consejeros ejecutivos, 1 con categoría de "otro consejero externo" y 8 consejeros independientes de los cuales 2 son mujeres. Ello supone que el Consejo está formado en un 16,7% por mujeres, que representan el 25% de consejeros independientes, ocupando la presidencia de una de las cinco Comisiones del Consejo de Administración, y estando presentes en 4 de ellas.

Todo ello permite concluir que la presencia de mujeres en los órganos delegados del Consejo de Administración alcanza el 50% en la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, el 25% en la Comisión de Retribuciones, el 25% en la Comisión Consultiva de Riesgos, y el 33 % en la Comisión Delegada de Riesgos.

Como se ha señalado anteriormente durante el año 2019 y con el objeto de dar cumplimiento al objetivo de diversidad de género, se ha acordado iniciar el proceso de búsqueda y selección de nuevas consejeras. En tal sentido ha sido seleccionada una candidata, respecto de la que se ha avanzado en el proceso de idoneidad, y cuya propuesta de nombramiento se somete a la Junta General de Accionistas.

La Entidad continuará con el proceso de búsqueda para cumplir los objetivos de diversidad.

**C.1.7 Explique las conclusiones de la comisión de nombramientos sobre la verificación del cumplimiento de la política de selección de consejeros. Y en particular, sobre cómo dicha política está promoviendo el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración.**

De conformidad con el Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable es el órgano encargado de la revisión periódica de la Política, formulando al Consejo de Administración las observaciones o propuestas de modificación y mejora de la misma que considere oportunas.

Asimismo, es la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable el órgano responsable de verificar anualmente, sobre la base del informe que le eleve la Dirección General de Personas, Medios y Tecnología, el cumplimiento de la política.

En virtud de lo anterior, el Consejo de Administración, aprobó en 2018 una modificación de la política de Selección de consejeros de Bankia, S.A. que a petición de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable ha sido revisada en 2019, aprobándose en la reunión del 26 de junio de 2019 la Política de Idoneidad de Consejeros y Directores Generales o asimilados, y otros titulares de funciones clave de Bankia y Política de Selección, Diversidad, Integración y Formación de Consejeros, que garantiza que los órganos responsables del proceso de Selección de Consejeros de Bankia, velen porque en dichos procesos de selección se favorezca la diversidad de género, de experiencias y de conocimientos, facilitando la selección de consejeras y fomentando la concurrencia de distintos perfiles en materia de diversidad.

Con ello se asegura una composición diversa con consejeros de diferentes perfiles profesionales y personales (edad, género, nacionalidad, etc.), que enriquezca y aporte puntos de vista plurales a los debates y toma de decisiones en los órganos de gobierno.

Asimismo, se ha mantenido el objetivo de diversidad marcado en la anterior política de selección de promover que el número de Consejeras represente al menos el 30% de total de miembros del Consejo de Administración en el 2020.

**C.1.8 Explique, en su caso, las razones por las cuales se han nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial es inferior al 3% del capital:**

Nombre o denominación social del accionista	Justificación
Sin datos	

Indique si no se han atendido peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial es igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales. En su caso, explique las razones por las que no se hayan atendido:

Sí  
 No

**C.1.9 Indique, en el caso de que existan, los poderes y las facultades delegadas por el consejo de administración en consejeros o en comisiones del consejo:**

Nombre o denominación social del consejero o comisión	Breve descripción
JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	El Presidente del Consejo de Administración ostenta amplios poderes de representación y administración acordes con las características y necesidades del cargo de Presidente ejecutivo de la Sociedad, teniendo delegadas todas y cada una de las facultades, salvo las legal y estatutariamente indelegables.
JOSÉ SEVILLA ÁLVAREZ	El Sr. Sevilla tiene delegadas con carácter solidario a su favor todas las facultades legal y estatutariamente delegables en las áreas de dirección financiera y de riesgos, intervención y auditoría interna, así como inmobiliario y empresas

Nombre o denominación social del consejero o comisión	Breve descripción
	participadas, y asesoramiento jurídico, fiscal y cumplimiento. Asimismo, la Sociedad ha otorgado al Sr. Sevilla poderes generales, que se sujetarán, en todo caso, al Catálogo de Facultades Generales de los poderes del Grupo Bankia y se ejercerán conforme al Sistema de Ejercicio para cada Clase de apoderado aprobado por el Consejo de Administración.
ANTONIO ORTEGA PARRA	La Sociedad ha otorgado al Sr. Ortega poderes generales, que se sujetarán, en todo caso, al Catálogo de Facultades Generales de los poderes del Grupo Bankia y se ejercerán conforme al Sistema de Ejercicio para cada Clase de apoderado aprobado por el Consejo de Administración.
COMISIÓN DELEGADA DE RIESGOS	La Comisión Delegada de Riesgos tiene carácter ejecutivo y, por consiguiente, puede adoptar las correspondientes decisiones en el ámbito de las facultades delegadas por el Consejo de Administración. La Comisión Delegada de Riesgos dispone de las siguientes facultades delegadas: - Adoptar las correspondientes decisiones en el ámbito de las facultades delegadas por el Consejo de Administración en materia de riesgos específicamente prevista en el acuerdo de delegación del Consejo de Administración, vigente en cada momento. - Definir, dentro de sus competencias, los límites globales de preclasificaciones a favor de titulares o grupos en relación con exposiciones por clases de riesgos. - Informar al Consejo de Administración acerca de aquellos riesgos que pudieran afectar a la solvencia, la recurrencia de los resultados, la operativa o la reputación de la Sociedad. - En el ámbito de aprobación de Riesgos de otra naturaleza que no sea riesgo de crédito, las facultades de la comisión delegada de riesgos serán las delegadas por el consejo de administración en cada momento. - De conformidad con el acuerdo de delegación de facultades a favor de la Comisión Delegada de Riesgos aprobado por el Consejo de Administración el día 29 de junio de 2012, la Comisión Delegada está facultada para resolver las propuestas de riesgos de crédito que se encuentren dentro de sus competencias y delegaciones. En la actualidad, esta delegación se encuentra entre los 300 MM de euros para el peor nivel de calificación y 1.300 MM de euros para el mejor, por encima del cual corresponderán en todo caso al Consejo de Administración. Existe un criterio particular para los colectivos singulares con riesgo reputacional, en los que el importe máximo delegado asciende hasta los 10 MM de euros.

C.1.10 Identifique, en su caso, a los miembros del consejo que asuman cargos de administradores, representantes de administradores o directivos en otras sociedades que formen parte del grupo de la sociedad cotizada:

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad del grupo	Cargo	¿Tiene funciones ejecutivas?
Sin datos			

C.1.11 Detalle, en su caso, los consejeros o representantes de consejeros personas jurídicas de su sociedad, que sean miembros del consejo de administración o representantes de consejeros personas jurídicas de otras entidades cotizadas en mercados oficiales de valores distintas de su grupo, que hayan sido comunicadas a la sociedad:

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	NATIONAL EXPRESS GROUP, PLC	CONSEJERO
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL, S.A.	CONSEJERO
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	ZARDOYA OTIS, S.A.	CONSEJERO
DON JORGE COSMEN MENÉNDEZ-CASTAÑEDO	NATIONAL EXPRESS GROUP, PLC.	VICEPRESIDENTE
DOÑA LAURA GONZALEZ MOLERO	GRUPO EZENTIS, S.A.	CONSEJERO
DOÑA LAURA GONZALEZ MOLERO	ACERINOX, S.A.	CONSEJERO
DOÑA LAURA GONZALEZ MOLERO	VISCOFAN, S.A.	CONSEJERO

Con efectos desde el 31 de diciembre de 2019, D. Joaquín Ayuso García ha causado baja como miembro del Consejo de Administración de National Express Group, PLC.

C.1.12 Indique y, en su caso explique, si la sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, identificando, en su caso, dónde se regula:

Sí  
 No

**Explicación de las reglas e identificación del documento donde se regula**

Bankia, S.A. en su condición de entidad de crédito, está sujeta a las limitaciones contenidas en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, que establece el régimen de incompatibilidades y limitaciones al que están sujetos los miembros del Consejo de Administración y los directores generales o asimilados de una entidad de crédito y que regula el número de cargos que pueden desempeñar al mismo tiempo los administradores de las entidades de crédito.

Al efecto, el Reglamento del Consejo de Administración establece en su artículo 8 que los miembros del Consejo de Administración no podrán ocupar al mismo tiempo más cargos que los previstos por la normativa bancaria y mercantil aplicables en cada momento.

C.1.13 Indique los importes de los conceptos relativos a la remuneración global del consejo de administración siguientes:

Remuneración devengada en el ejercicio a favor del consejo de administración (miles de euros)	3.308
Importe de los derechos acumulados por los consejeros actuales en materia de pensiones (miles de euros)	
Importe de los derechos acumulados por los consejeros antiguos en materia de pensiones (miles de euros)	1.538

Respecto del epígrafe "Remuneración devengada en el ejercicio a favor del consejo de administración":

Incluye las remuneraciones de consejeros ejecutivos y no ejecutivos.

Con fecha 26 de marzo de 2019 D. Carlos Egea Krauel renunció a sus funciones ejecutivas dentro del Consejo de Administración de Bankia, manteniéndose su condición de consejero. Los efectos de esta renuncia a sus funciones ejecutivas, es que se ajustaron los términos previstos en el contrato mercantil suscrito entre Bankia y el Sr. Egea Krauel, ostentando la categoría de otro consejero externo a partir del 28 de junio de 2019. Los importes reflejados corresponden al período del 1 de enero al 27 de junio de 2019 como consejero ejecutivo y desde el 28 de junio al 31 de diciembre de 2019 como otro consejero externo.

La retribución variable concedida a los Sres. Goirizolzarri, Sevilla y Ortega en el ejercicio 2019 se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.

Respecto del epígrafe "Importe de los derechos acumulados por los consejeros antiguos en materia de pensiones":

Importe total correspondiente a los derechos acumulados y actualizados a 31.12.2019 de D. Rodrigo de Rato Figaredo, D. Francisco Verdú Pons, D. José Luis Olivas Martínez y D. José Manuel Fernández Norniella. La última aportación realizada por Bankia fue en el ejercicio 2012.

**C.1.14 Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:**

Nombre o denominación social	Cargo/s
DON GONZALO ALCUBILLA PAVEDANO	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE BANCA DE NEGOCIOS
DON LEOPOLDO ALVEAR TRENOR	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE DIRECCIÓN FINANCIERA
DOÑA AMALIA BLANCO LUCAS	DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES EXTERNAS
DON MIGUEL CRESPO RODRÍGUEZ	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE SECRETARÍA GENERAL
DON MANUEL GALARZA PONT	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE RIESGOS DE CRÉDITO
DON DAVID LOPEZ PUIG	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE PERSONAS Y CULTURA
DON FERNANDO SOBRINI ABURTO	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE GESTIÓN DE ACTIVOS Y PARTICIPADAS
DON EUGENIO SOLLA TOMÉ	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE BANCA DE PARTICULARES
DON CARLOS TORRES GARCÍA	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE TRANSFORMACIÓN Y ESTRATEGIA DIGITAL
DON IÑAKI AZAOLA ONAINDIA	DIRECTOR CORPORATIVO DE AUDITORÍA INTERNA
Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	
5.705	

Respecto del epígrafe "Remuneración total alta dirección":

Con respecto al año 2018 se ha incrementado el número de miembros de Alta Dirección en los términos recogidos en el punto C.1.14 de ahí que la remuneración total sea más elevada con respecto al ejercicio anterior.

La retribución variable concedida en el ejercicio 2019 se encuentra pendiente de las correspondientes autorizaciones y aprobaciones previstas en la legislación vigente.

Se han considerado las retribuciones de los Sres. Alvear, Galarza, López, Solla y Torres por el período desde el 24 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019, así como el importe devengado por el Sr. Cánovas por el período comprendido entre el 1 de enero hasta el 23 de enero de 2019. Adicionalmente indicar que el Sr. Cánovas no ha percibido ningún importe en concepto de indemnización teniendo un pacto de no competencia post-contractual durante un período de dos años por importe equivalente a dos anualidades de retribución fija.

- Aclaración sobre "Miembros de la Alta Dirección":

Se incluye la figura del auditor interno, D. Iñaki Azaola Onaindia, Director Corporativo de Auditoría Interna, siguiendo las instrucciones para la cumplimentación de este documento.

C.1.15 Indique si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el reglamento del consejo:

[  ] Sí  
[  ] No

**Descripción modificaciones**

Con fecha 24 de julio de 2019 el Consejo de Administración, previo informe favorable del Comité de Auditoría y Cumplimiento, de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable y de la Comisión de Retribuciones, aprobó modificar los artículos 15 (La Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable) y 15 bis (La Comisión de Retribuciones) del Reglamento del Consejo de Administración, con la finalidad de incluir recomendaciones y directrices de la Guía Técnica 1/2019, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), sobre comisiones de nombramientos y retribuciones y, en particular, establecer que lo previsto en estos artículos podrá ser desarrollado en el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable y en el Reglamento de la Comisión de Retribuciones.

En su virtud y en esa misma fecha, el Consejo de Administración aprobó el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable y el Reglamento de la Comisión de Retribuciones.

C.1.16 Indique los procedimientos de selección, nombramiento, reelección y remoción de los consejeros. Detalle los órganos competentes, los trámites a seguir y los criterios a emplear en cada uno de los procedimientos.

Los consejeros serán designados, reelegidos o ratificados por la Junta General o por el Consejo, según proceda, de conformidad con las previsiones contenidas en la Ley aplicable, en los Estatutos Sociales (artículos 37 a 40), en el Reglamento del Consejo de Administración (artículo 21) y en el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable (artículos 12 y 13), y aplicando la Política de Idoneidad de Consejeros y Directores Generales o asimilados y otros titulares de funciones clave de Bankia y Política de Selección, Diversidad, Integración y Formación de Consejeros.

En particular, el Consejo podrá nombrar consejeros por cooptación para cubrir las vacantes que se produzcan durante el período para el que los consejeros fueron nombrados. Los consejeros designados por cooptación ejercerán provisionalmente su cargo hasta la fecha de reunión de la primera Junta General inmediatamente posterior a dicho nombramiento por cooptación, inclusive, la cual podrá ratificar su designación para que el nombramiento como consejero resulte definitivo. En todo caso, los consejeros nombrados por cooptación tendrán, desde la fecha de su designación, los mismos derechos y obligaciones que los consejeros nombrados directamente por la Junta General.

Los consejeros designados por cooptación cesarán de inmediato en su cargo si la primera Junta posterior a su nombramiento no ratifica su nombramiento. Asimismo, de producirse la vacante una vez convocada la Junta General y antes de su celebración, el Consejo podrá designar un consejero hasta la celebración de la siguiente Junta General.

Las propuestas de nombramiento, reelección y ratificación de consejeros que someta el Consejo a la consideración de la Junta General y las decisiones de nombramiento que adopte el propio Consejo en virtud de las facultades de cooptación que tiene atribuidas corresponden a la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, si se trata de consejeros independientes, y al propio Consejo, en el caso de los restantes consejeros, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, y deberán, a su vez, estar acompañadas en todo caso del correspondiente informe justificativo del Consejo en el que se valore la competencia, experiencia y méritos del candidato propuesto, que se unirá al acta de la Junta General o del propio Consejo.

En la selección de quien haya de ser propuesto para el cargo de consejero se atenderá a que el mismo sea persona de reconocida honorabilidad comercial y profesional, competencia, prestigio y experiencia en el sector financiero y que esté en disposición de ejercer un buen gobierno de la Sociedad, de conformidad con lo previsto en la normativa vigente en la materia.

Las personas designadas como consejeros habrán de reunir las condiciones exigidas por la Ley y los Estatutos, comprometiéndose formalmente en el momento de su toma de posesión a cumplir las obligaciones y deberes previstos en ellos y en el Reglamento del Consejo.

En caso de ser nombrado consejero una persona jurídica, será necesario que ésta designe a una sola persona física para el ejercicio permanente de las funciones propias del cargo. La revocación de su representante por la persona jurídica consejero no producirá efecto alguno en tanto no designe a la persona que lo sustituya. Asimismo, la propuesta de representante persona física deberá someterse al informe de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable.

La persona física designada para el ejercicio permanente de las funciones propias del cargo de administrador persona jurídica deberá reunir los mismos requisitos de idoneidad, estará sometida al mismo régimen de incompatibilidades y a los mismos deberes y responderá solidariamente con la persona jurídica administrador.

No se fija ningún límite de edad para ser nombrado consejero, así como tampoco para el ejercicio de este cargo.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 23 del Reglamento del Consejo, los consejeros cesarán en el cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados, cuando lo decida la Junta General o cuando les corresponda cesar en el cargo.

Cuando ya sea por dimisión o por otro motivo un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explicará las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del Consejo. Del motivo del cese se dará cuenta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

En el caso de que el Consejo proponga el cese de algún consejero externo antes del cumplimiento del período estatutario para el que fue nombrado, dicha propuesta deberá estar motivada y contar con el correspondiente informe de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable. El Consejo no propondrá la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiere sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el Consejo previo informe de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable. También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la Sociedad, cuando tales cambios en la estructura del Consejo vengán propiciados por el criterio de proporcionalidad al que se refieren las recomendaciones de buen gobierno corporativo.

Sin perjuicio de lo anterior, los consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo y formalizar, si éste lo considera conveniente, la correspondiente dimisión en los casos previstos en el artículo 23.4 del Reglamento del Consejo, tal y como se detalla en el apartado C.1.19 del presente informe.

**C.1.17 Explique en qué medida la evaluación anual del consejo ha dado lugar a cambios importantes en su organización interna y sobre los procedimientos aplicables a sus actividades:**

**Descripción modificaciones**

No ha dado lugar a ningún cambio relevante.

Describa el proceso de evaluación y las áreas evaluadas que ha realizado el consejo de administración auxiliado, en su caso, por un consultor externo, respecto del funcionamiento y la composición del consejo y de sus comisiones y cualquier otra área o aspecto que haya sido objeto de evaluación.

**Descripción proceso de evaluación y áreas evaluadas**

El Consejo de Administración encargó a un asesor externo el asesoramiento para actuar como facilitador y animador del proceso de autoevaluación de la efectividad del funcionamiento del Consejo del Banco. Para ello el proceso contó en una primera fase con un procedimiento de cuestionario on-line y en una segunda fase con entrevistas.

El experto externo ha mantenido entrevistas individuales con todos y cada uno de los miembros del Consejo de Administración, durante las cuales se analizaron diversos aspectos del funcionamiento y composición del Consejo de Administración, sus Comisiones y sus cargos. En este sentido, se evaluaron:

- la estructura, composición, formación, funcionamiento y competencias del Consejo de Administración;
- la estructura, composición, formación, funcionamiento y competencias de sus Comisiones;
- el desempeño del Presidente, del Consejero Delegado, del Consejero Coordinador y del Secretario del Consejo; y
- el desempeño y la aportación de cada consejero.

Las conclusiones obtenidas han sido presentadas a la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable y al propio Consejo de Administración.

**C.1.18 Desglose, en aquellos ejercicios en los que la evaluación haya sido auxiliada por un consultor externo, las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo.**

En la actualidad el experto externo únicamente mantiene vigente con la sociedad el contrato para realizar una valoración global del Consejo de Administración.

**C.1.19 Indique los supuestos en los que están obligados a dimitir los consejeros.**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 23 del Reglamento del Consejo, los consejeros cesarán en el cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados, cuando lo decida la Junta General o cuando les corresponda cesar en el cargo.

Sin perjuicio de lo anterior, los consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo de Administración y formalizar, si éste lo considera conveniente, la correspondiente dimisión en los siguientes casos:

- a) Cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición o falta de idoneidad legalmente previstos.
- b) Cuando resulten procesados o acusados por un hecho presuntamente delictivo o sean objeto de un expediente disciplinario por falta grave o muy grave instruido por las autoridades supervisoras.

A estos efectos, cualquier consejero de la Sociedad deberá informar al Consejo de Administración de la existencia de supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la Sociedad y, en particular, de las causas penales en las que aparezca como imputado, así como de sus posteriores vicisitudes procesales.

Si un consejero resultara procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral por alguno de los delitos señalados en el artículo 213 de la Ley de Sociedades de Capital, el Consejo examinará el caso tan pronto como sea posible y, a la vista de sus circunstancias concretas, decidirá si procede o no que el consejero continúe en su cargo.

- c) Cuando resulten gravemente amonestados por el Comité de Auditoría y Cumplimiento por haber infringido sus obligaciones como consejeros.
- d) Cuando su permanencia en el Consejo pueda poner en riesgo los intereses de la Sociedad por un motivo reputacional.
- e) Cuando cesen en los puestos, cargos o funciones a los que estuviere asociado su nombramiento como consejeros ejecutivos.
- f) Si se trata de consejeros dominicales, cuando el accionista a cuya instancia han sido nombrados transmita íntegramente la participación que tenía en la Sociedad o la reduzca hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.
- g) Si se trata de consejeros independientes, cuando, de forma sobrevenida, dejen de reunir las condiciones necesarias para ser considerados consejeros independientes.

En el caso de que una persona física representante de una persona jurídica consejero incurriera en alguno de los supuestos previstos en el apartado anterior, aquella quedará inhabilitada para ejercer dicha representación.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, cuando, por dimisión o por cualquier otro motivo, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, la Comisión velará por que la Sociedad actúe de modo transparente con respecto al proceso y sus causas. Así, cuando el cese sea debido a la renuncia del consejero, la Comisión valorará la información contenida, en su caso, en el escrito que el consejero saliente haya remitido al Consejo y, en caso de que considere que la información disponible no es suficiente, establecerá un diálogo con el consejero para conocer las razones que han llevado a su cese (ya sean personales -salud, compromisos familiares, exceso de trabajo, etc.- o de otra naturaleza, por ejemplo discrepancias con la estrategia de la Sociedad, con otros miembros del Consejo o de la dirección, con accionistas significativos o con cualquier otro interviniente en el gobierno corporativo de la Sociedad).

Asimismo, la Comisión velará por que el Consejo de Administración dé publicidad de un modo adecuado a las razones y circunstancias del cese, incluyendo una explicación de los motivos del cese en el informe anual de gobierno corporativo.

**C.1.20 ¿Se exigen mayorías reforzadas, distintas de las legales, en algún tipo de decisión?:**

- Sí
- No

En su caso, describa las diferencias.

**C.1.21 Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado presidente del consejo de administración:**

- Sí
- No

**C.1.22 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen algún límite a la edad de los consejeros:**

- Sí
- No

C.1.23 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen un mandato limitado u otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para los consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa:

[ ] Sí  
[✓] No

C.1.24 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo de administración establecen normas específicas para la delegación del voto en el consejo de administración en favor de otros consejeros, la forma de hacerlo y, en particular, el número máximo de delegaciones que puede tener un consejero, así como si se ha establecido alguna limitación en cuanto a las categorías en que es posible delegar, más allá de las limitaciones impuestas por la legislación. En su caso, detalle dichas normas brevemente.

De acuerdo con lo establecido en el apartado 1 del artículo 18 del Reglamento del Consejo de Administración, los consejeros harán todo lo posible para acudir a las sesiones del Consejo y, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán conferir su representación y voto a favor de otro miembro del Consejo. La representación se otorgará con carácter especial para la reunión del Consejo de Administración a que se refiera y, cuando resulte posible, con instrucciones, pudiendo ser comunicada por cualquiera de los medios previstos en el apartado 2 del artículo 17 del Reglamento del Consejo, si bien los consejeros no ejecutivos sólo podrán conferir la representación en otro consejero de conformidad con la legislación aplicable.

Igualmente, el Reglamento del Consejo de Administración establece en su artículo 30.4.b) que el consejero queda obligado a asistir a las reuniones de los órganos de que forme parte y a participar activamente en las deliberaciones a fin de que su criterio contribuya efectivamente en la toma de decisiones. En el caso de que, por causa justificada, no pueda asistir a las sesiones a las que haya sido convocado, deberá instruir, en la medida de lo posible, al consejero que haya de representarlo.

De acuerdo con el artículo 17.6 del Reglamento del Consejo, el orden del día de las sesiones indicará con claridad aquellos puntos sobre los que el Consejo deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

C.1.25 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio. Asimismo, señale, en su caso, las veces que se ha reunido el consejo sin la asistencia de su presidente. En el cómputo se considerarán asistencias las representaciones realizadas con instrucciones específicas.

Número de reuniones del consejo	15
Número de reuniones del consejo sin la asistencia del presidente	0

Indíquese el número de reuniones mantenidas por el consejero coordinador con el resto de consejeros, sin asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:

Número de reuniones	0
---------------------	---

Indique el número de reuniones que han mantenido en el ejercicio las distintas comisiones del consejo:

Número de reuniones de COMISIÓN CONSULTIVA DE RIESGOS	29
Número de reuniones de COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y GESTIÓN RESPONSABLE	13
Número de reuniones de COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	9

Número de reuniones de COMISIÓN DELEGADA DE RIESGOS	31
Número de reuniones de COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO	18

C.1.26 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio y los datos sobre asistencia de sus miembros:

Número de reuniones con la asistencia presencial de al menos el 80% de los consejeros	15
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	98,33
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	15
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	100,00

C.1.27 Indique si están previamente certificadas las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al consejo para su formulación:

[  ] Sí  
[  ] No

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha/han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el consejo:

Nombre	Cargo
DON LEOPOLDO ALVEAR TRENOR	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE DIRECCIÓN FINANCIERA

C.1.28 Explique, si los hubiera, los mecanismos establecidos por el consejo de administración para evitar que las cuentas individuales y consolidadas por él formuladas se presenten en la junta general con salvedades en el informe de auditoría.

Los Estatutos Sociales de Bankia, S.A. establecen (artículo 53.3) que el Consejo de Administración procurará formular definitivamente las cuentas de manera tal que no haya lugar a salvedades por parte del auditor de cuentas. No obstante, cuando el Consejo considere que debe mantener su criterio, explicará públicamente, a través del Presidente del Comité de Auditoría y Cumplimiento, el contenido y el alcance de la discrepancia y procurará, asimismo, que el auditor de cuentas de igualmente cuenta de sus consideraciones al respecto.

El Consejo de Administración supervisa, a través de su Comité de Auditoría y Cumplimiento, todo el proceso de elaboración y formulación de las cuentas anuales del Banco y su Grupo, así como la información financiera que con carácter trimestral y semestral se formula. Este control y el permanente contacto con el auditor tienen como objetivo, entre otros, evitar salvedades en el informe de auditoría.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento de Bankia, S.A. está formado exclusivamente por consejeros no ejecutivos, todos ellos independientes, y tiene todas las funciones que le atribuye la legislación aplicable y, en particular y sin carácter limitativo, las siguientes responsabilidades básicas:

- Revisar las cuentas de la Sociedad, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la dirección tomando como base los informes de la auditoría interna, otros informes de expertos y el análisis y opinión de los directivos, así como información acerca del resultado del proceso de auditoría de cuentas, si bien el Comité aplicará su propio juicio para alcanzar una conclusión propia. Asimismo, el Comité valorará en qué casos tiene sentido y puede involucrar a los auditores de cuentas en la revisión de alguno de los informes adicionales a los estados financieros.

Adicionalmente, para el adecuado ejercicio de esta labor de supervisión el Comité mantendrá reuniones individuales con la dirección y la auditoría interna, así como una comunicación fluida con el auditor externo, con el objeto de analizar los siguientes asuntos:

(i) Adecuación del perímetro de consolidación.

(ii) Juicios, criterios, valoraciones y estimaciones realizadas que tengan un impacto significativo en los estados financieros y no financieros relacionados.

(iii) Cambios en los criterios significativos aplicados.

(iv) Razones por las que, en su caso, la Sociedad desglosa en su información pública determinadas medidas alternativas de rendimiento en vez de las medidas definidas directamente por la normativa contable, en qué medida aportan información de utilidad a los inversores y su grado de cumplimiento con lo previsto en las recomendaciones internacionales y mejores prácticas en esta materia.

(v) Debilidades significativas de control interno.

(vi) Ajustes significativos identificados por el auditor de cuentas o que resulten de las revisiones realizadas por la auditoría interna y la posición de los directivos sobre los mismos, teniendo en cuenta los requerimientos que en su caso hubiera enviado en el ejercicio corriente o en anteriores a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, a efectos de que no se repitan en los estados financieros el mismo tipo de incidencias previamente identificadas en tales requerimientos.

Las reuniones y comunicaciones deberán en todo caso ser respetuosas con la independencia del Comité. En particular, el auditor de cuentas no será invitado a participar en la parte decisoria de las reuniones del Comité.

El Comité realizará esta labor de supervisión de forma continuada y, adicionalmente, de forma puntual, a petición del Consejo de Administración.

- Informar a la Junta General de accionistas sobre las cuestiones que se planteen en relación con aquellas materias de su competencia y en particular, sobre el resultado de la auditoría explicando cómo ésta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que el Comité ha desempeñado en este proceso.

- Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna, el cumplimiento normativo y los sistemas de gestión de riesgos, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, el Comité podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo y el correspondiente plazo para su seguimiento.

- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo, dirigidas a salvaguardar su integridad, y en particular:

· informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre la información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente:

· revisar las cuentas de la Sociedad;  
· revisar los folletos de emisión y la información financiera periódica que, en su caso, deba suministrar el Consejo a los mercados y sus órganos de supervisión.

- Elevar al Consejo las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor de cuentas, responsabilizándose del proceso de selección, de conformidad con lo previsto en la normativa comunitaria, así como las condiciones de su contratación.

- Establecer las oportunas relaciones con el auditor externo para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer una amenaza para la independencia de éstos, para su examen por el Comité, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas y, cuando proceda, autorizar los servicios permitidos, en los términos contemplados en la normativa comunitaria y en la normativa aplicable sobre el régimen de independencia, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En particular:

· servir de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y los auditores (interno y externo), evaluar los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones y mediar en los casos de discrepancias entre aquéllos y éste en relación con los principios y criterios aplicables en la preparación de los estados financieros. En particular, el Comité se asegurará de que el auditor externo mantenga, al menos, anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad;

- solicitar al auditor información sobre el plan de auditoría y su ejecución, y verificar que la alta dirección tiene en cuenta sus recomendaciones;
- asegurar que el auditor externo mantenga, al menos, anualmente una reunión con el pleno del Consejo para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad;
- supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría, procurando que la opinión sobre las cuentas anuales y los contenidos principales del informe de auditoría sean redactados de forma clara y precisa;
- asegurar la independencia del auditor externo, tal y como se señala en el apartado C.1.30 de este Informe.

- Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia de los auditores de cuentas o sociedades de auditoría resulta comprometida. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración motivada sobre la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales que hubieran prestado, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

**C.1.29 ¿El secretario del consejo tiene la condición de consejero?**

- [ ] Sí  
[√] No

Si el secretario no tiene la condición de consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del secretario	Representante
DON MIGUEL CRESPO RODRÍGUEZ	

**C.1.30 Indique los mecanismos concretos establecidos por la sociedad para preservar la independencia de los auditores externos, así como, si los hubiera, los mecanismos para preservar la independencia de los analistas financieros, de los bancos de inversión y de las agencias de calificación, incluyendo cómo se han implementado en la práctica las previsiones legales.**

Mecanismos concretos establecidos por la sociedad para preservar la independencia de los auditores externos:

Según se establece en el artículo 14 del Reglamento del Consejo de Administración y en el artículo 13 del Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento, el Comité de Auditoría y Cumplimiento de Bankia, S.A. tiene entre otras competencias, la de asegurar la independencia del auditor externo en el ejercicio de sus funciones y a tal efecto:

- Solicitar y recibir de los auditores externos la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el auditor externo, o por las personas o entidades vinculadas a este de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.
- Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia de los auditores de cuentas resulta comprometida. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración motivada sobre la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales que hubieran prestado, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.
- Mantener las relaciones con el auditor de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de éste y evaluar la eficacia de las medidas de salvaguarda adoptadas, así como entender y evaluar el conjunto de relaciones entre la entidad auditada y sus entidades vinculadas y el auditor de cuentas y su red, que conlleven la prestación de servicios distintos de auditoría o cualquier otro tipo de relación.
- Asegurarse de que la Sociedad y el auditor respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas establecidas para asegurar la independencia de los auditores.
- Velar por que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia, a efectos de lo cual se tendrán en cuenta las normas sobre honorarios previstas en la normativa de auditoría de cuentas.
- En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.
- Supervisar que la Sociedad comunique como hecho relevante el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.

- Establecer fuentes de información internas de la Sociedad que aporten información relevante acerca de la independencia del auditor de cuentas, procedentes de la dirección financiera, otras funciones de dirección, de la auditoría interna o de otras funciones de aseguramiento, como la unidad de cumplimiento normativo o de riesgos, o externas, como sería la información que pudiese aportar el propio auditor de cuentas.
- Solicitar al auditor de cuentas explicaciones acerca del sistema de control de calidad interno que tiene establecido en materia de independencia, así como información sobre las prácticas internas de rotación del socio de auditoría y de su personal y su conformidad con lo que a este respecto prescribe la normativa española y comunitaria aplicable.
- Analizar las variaciones que se puedan producir en la retribución total del auditor externo.

Igualmente, el Grupo Bankia dispone de una Política de Supervisión de la Independencia del Auditor Externo, aprobada por el Consejo de Administración y que es objeto de revisión anual. Dicha Política tiene como objetivo recoger las actuaciones de control a realizar para asegurar que se respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y otras disposiciones específicas establecidas en relación con la independencia exigida al auditor de cuentas, conforme a la Ley de Auditoría 22/2015, y el Reglamento que la desarrolla (Real Decreto 1517/2011), y recomendaciones emitidas por la CNMV en la Guía Técnica 3/2017, sobre comisiones de auditoría de entidades de interés público.

Política para la Supervisión de la Independencia del Auditor Externo,

En particular, la Política para la Supervisión de la Independencia del Auditor Externo, aprobada por el Consejo de Administración, con carácter anual, recoge los mecanismos implantados para el control de la independencia del auditor externo. Se reproducen a continuación los mecanismos implantados:

- Incompatibilidades derivadas de situaciones personales:

- Manual de Calidad e Independencia del auditor externo en el que se resumen los procedimientos de control interno diseñados e implantados por el auditor externo de cara a garantizar el estricto cumplimiento de la normativa de independencia aplicable a las firmas de auditoría.
- La Dirección Corporativa de Auditoría Interna solicita semestralmente al auditor externo el Manual vigente que se presenta al Comité de Auditoría y Cumplimiento, junto con el informe semestral de independencia.
- La confirmación semestral de independencia del auditor externo implica el cumplimiento de esta exigencia.
- Se solicita al auditor externo, al inicio del período a auditar, la identificación completa del equipo confirmando que las personas que forman parte del equipo son conocedores de la limitación exigida por la norma, y fecha de referencia. Actualización de la relación al final del trabajo.
- Esta relación se remitirá a la Dirección Corporativa de Personas para su control en los procesos de selección y en todo caso en el proceso de contratación.

- Servicios prohibidos:

- El auditor externo comunica a la Dirección Corporativa de Auditoría Interna, con carácter previo a su firma, las propuestas presentadas a la Entidad.
- Revisión de propuestas de servicios a prestar por el auditor externo por la Dirección Corporativa de Auditoría Interna con carácter previo a su aprobación.
- Se solicita a la dirección peticionaria la idoneidad de la firma auditora, en función de su conocimiento y experiencia, para proveer los servicios.
- Autorización de servicios a prestar por el Comité de Auditoría y Cumplimiento con carácter mensual.
- Delegación en la Dirección Corporativa de Auditoría Interna la autorización de determinados trabajos ("sin riesgo de independencia"):
- Requeridos o supuestos contemplados por ley y/o supervisor.
- Procedimientos acordados u otras revisiones relacionadas con información contable-financiera.
- Traducciones.

Estas propuestas son objeto de ratificación por parte del Comité de Auditoría y Cumplimiento.

- Una vez confirmada desde Vicesecretaría la autorización, por parte del Comité de Auditoría y Cumplimiento de la propuesta presentada, será comunicada la situación tanto al auditor externo como a la Dirección de Compras para la firma del correspondiente contrato, en su caso.
- El auditor informa de la composición de su grupo a efectos de obtener de los sistemas las propuestas realizadas que no hubiesen pasado por el circuito.
- La incompatibilidad de prestar servicios no prohibidos a familiares del auditor principal tendrá la cobertura de las "incompatibilidades derivadas de situaciones personales".
- La prestación de servicios referida en el artículo 5.3 (Reglamento UE 537/2014) estará limitada, en lo referente a su efecto en estados financieros, a un 5% de la materialidad determinada por el auditor o a un 10% del epígrafe que se vea afectado. No obstante, si legalmente se establecieran límites inferiores serán de aplicación estos últimos.

(CONTINÚA EN APARTADO H)

**C.1.31 Indique si durante el ejercicio la Sociedad ha cambiado de auditor externo. En su caso identifique al auditor entrante y saliente:**

- [ ] Sí  
[√] No

En el caso de que hubieran existido desacuerdos con el auditor saliente, explique el contenido de los mismos:

Sí  
 No

C.1.32 Indique si la firma de auditoría realiza otros trabajos para la sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría y en ese caso declare el importe de los honorarios recibidos por dichos trabajos y el porcentaje que supone sobre los honorarios facturados a la sociedad y/o su grupo:

Sí  
 No

	Sociedad	Sociedades del grupo	Total
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (miles de euros)	527	0	527
Importe trabajos distintos de los de auditoría / Importe trabajos de auditoría (en %)	24,00	0,00	24,00

Los trabajos distintos de los de auditoría incluyen servicios relacionados con la auditoría de cuentas (Informe de Protección de Activos de Clientes, Informe de Procedimientos Acordados sobre la información remitida al FUR, etc.), así como la revisión de la información no financiera, la emisión de comforts letters, el informe de procedimientos acordados sobre el informe con relevancia prudencial, informes periciales y la realización del informe de experto externo de prevención de blanqueo de capitales.

C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta reservas o salvedades. En su caso, indique las razones dadas a los accionistas en la Junta General por el presidente de la comisión de auditoría para explicar el contenido y alcance de dichas reservas o salvedades.

Sí  
 No

C.1.34 Indique el número de ejercicios que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales individuales y/o consolidadas de la sociedad. Asimismo, indique el porcentaje que representa el número de ejercicios auditados por la actual firma de auditoría sobre el número total de ejercicios en los que las cuentas anuales han sido auditadas:

	Individuales	Consolidadas
Número de ejercicios ininterrumpidos	7	7

	Individuales	Consolidadas
Nº de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / Nº de ejercicios que la sociedad o su grupo han sido auditados (en %)	29,17	77,78

Respecto de las cuentas anuales individuales, considerando que Bankia, S.A. como sociedad mercantil cuya denominación social desde 1995 era Altae Banco, S.A., resulta un total de 24 ejercicios en los que las cuentas anuales individuales han sido auditadas. No se ha contemplado que Altae Banco, S.A. procede del antiguo Banco de Crédito y Ahorros, S.A.

Respecto de las cuentas anuales consolidadas, se han contemplado un total de 9 ejercicios.

**C.1.35 Indique y, en su caso detalle, si existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente:**

Sí  
 No

#### Detalle del procedimiento

El procedimiento para que los consejeros de Bankia, S.A. puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente, se encuentra regulado en el artículo 17.2 del Reglamento del Consejo de Administración, que establece que el Consejo será convocado mediante notificación individual, en la que se hará constar con suficiente detalle el orden del día de la reunión. Esta notificación se enviará por fax, correo electrónico o carta a cada uno de los consejeros, con una antelación mínima de cinco días respecto de la fecha prevista para la reunión, salvo que la urgencia de los temas a tratar obligue, a juicio del Presidente, a una convocatoria urgente, que podrá ser realizada por teléfono, fax, correo electrónico o cualquier otro medio telemático con un preaviso suficiente que permita a los consejeros cumplir con su deber de asistencia.

El orden del día de las sesiones indicará con claridad aquellos puntos sobre los que el Consejo de Administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción, de conformidad con lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración.

Asimismo y cuando por razones de urgencia, el Presidente quiera someter a la aprobación del Consejo decisiones o acuerdos que no figuren en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Los consejeros podrán recabar la información adicional que juzguen precisa sobre asuntos de la competencia del Consejo de Administración. En este sentido, y en el marco del deber del consejero de exigir y el derecho de recabar de la Sociedad la información adecuada y necesaria que le sirva para el cumplimiento de sus obligaciones, el artículo 26 del Reglamento del Consejo establece que el consejero se halla investido de las más amplias facultades para informarse sobre cualquier aspecto de la Sociedad, para examinar sus libros, registros, documentos y demás antecedentes de las operaciones sociales y para inspeccionar todas sus instalaciones.

Con el fin de no perturbar la gestión ordinaria de la Sociedad, el ejercicio de las facultades de información se canalizará a través del Presidente o del Secretario del Consejo de Administración, quienes atenderán las solicitudes del consejero facilitándole directamente la información, ofreciéndole los interlocutores apropiados en el estrato de la organización que proceda o arbitrando las medidas para que pueda practicar in situ las diligencias de examen e inspección que proceda.

**C.1.36 Indique y, en su caso detalle, si la sociedad ha establecido reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad:**

Sí  
 No

#### Explique las reglas

Según se dispone en el artículo 40 de los Estatutos Sociales, los miembros del Consejo de Administración de Bankia, S.A. habrán de cumplir los requerimientos de la regulación bancaria para ser considerados personas honorables e idóneas para el ejercicio de dicha función. En particular, deberán poseer reconocida honorabilidad comercial y profesional, tener conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones y estar en disposición de ejercer un buen gobierno de la Sociedad. La falta de cumplimiento sobrevenida de dichos requisitos será causa de cese del consejero.

Asimismo y según establece el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración, los consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo de Administración y formalizar, si éste lo considera conveniente, la correspondiente dimisión en los siguientes casos:

- Quando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición o falta de idoneidad legalmente previstos.
- Quando resulten procesados o acusados por un hecho presuntamente delictivo o sean objeto de un expediente disciplinario por falta grave o muy grave instruido por las autoridades supervisoras.

A estos efectos, cualquier consejero de la Sociedad deberá informar al Consejo de Administración de la existencia de supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la Sociedad y, en particular, de las causas penales en las que aparezca como imputado, así como de sus posteriores vicisitudes procesales.

Si un consejero resultara procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral por alguno de los delitos señalados en el artículo 213 de la Ley de Sociedades de Capital, el Consejo examinará el caso tan pronto como sea posible y, a la vista de sus circunstancias concretas, decidirá si procede o no que el consejero continúe en su cargo.

c) Cuando resulten gravemente amonestados por el Comité de Auditoría y Cumplimiento por haber infringido sus obligaciones como consejeros.

d) Cuando su permanencia en el Consejo pueda poner en riesgo los intereses de la Sociedad por un motivo reputacional.

e) Cuando cesen en los puestos, cargos o funciones a los que estuviere asociado su nombramiento como consejeros ejecutivos.

f) Si se trata de consejeros dominicales, cuando el accionista a cuya instancia han sido nombrados transmita íntegramente la participación que tenía en la Sociedad o la reduzca hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

g) Si se trata de consejeros independientes, cuando, de forma sobrevenida, dejen de reunir las condiciones necesarias para ser considerados consejeros independientes.

Asimismo, en el caso de que una persona física representante de una persona jurídica consejero incurriera en alguno de los supuestos previstos en los apartados anteriores, aquella quedará inhabilitada para ejercer dicha representación.

**C.1.37 Indique si algún miembro del consejo de administración ha informado a la sociedad que ha resultado procesado o se ha dictado contra él auto de apertura de juicio oral, por alguno de los delitos señalados en el artículo 213 de la Ley de Sociedades de Capital:**

- Sí  
 No

**C.1.38 Detalle los acuerdos significativos que haya celebrado la sociedad y que entren en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición, y sus efectos.**

No aplica.

**C.1.39 Identifique de forma individualizada, cuando se refiera a consejeros, y de forma agregada en el resto de casos e indique, de forma detallada, los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación contractual llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición u otro tipo de operaciones.**

Numero de beneficiarios	22
Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
CONSEJEROS EJECUTIVOS, MIEMBROS DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN Y OTROS DIRECTIVOS	CONSEJEROS EJECUTIVOS: Los contratos de los Sres. Goirigolzarri, Sevilla y Ortega establecen una indemnización de una anualidad de retribución fija, en el supuesto de cese por decisión unilateral de la Sociedad o por cambio de control en la Sociedad. Adicionalmente, dichos contratos establecen un pacto de no competencia post-contractual de una anualidad de retribución fija, así como un plazo de preaviso de tres meses de los contratos de los Sres. Sevilla y Ortega. En cumplimiento de la normativa vigente, Bankia ha adaptado los citados contratos, estableciendo que cualesquiera compensaciones y/o cuantías que perciban los Consejeros Ejecutivos se ajustarán a lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 2/2012, la Ley 3/2012 y la Ley 10/2014.

Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
	<p><b>MIEMBROS DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN:</b> Los contratos de los nueve miembros de la Alta Dirección tienen reconocida una indemnización, por todos los conceptos, de dos anualidades de retribución fija en caso de cese por causa legalmente prevista, salvo despido disciplinario declarado judicialmente procedente. En cumplimiento de la normativa vigente, Bankia ha adaptado los citados contratos, estableciendo que cualesquiera compensaciones y/o cuantías que perciban los Altos Directivos se ajustarán a lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 2/2012, la Ley 3/2012 y la Ley 10/2014. <b>OTROS DIRECTIVOS:</b> Se establece que en ningún caso las indemnizaciones máximas que tienen reconocidas en caso de cese por causa legalmente prevista, salvo despido disciplinario declarado judicialmente procedente, excedan de las dos anualidades de Retribución Fija.</p>

Indique si más allá de en los supuestos previstos por la normativa estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo. En caso positivo, especifique los procedimientos, supuestos previstos y la naturaleza de los órganos responsables de su aprobación o de realizar la comunicación:

	Consejo de administración	Junta general
Órgano que autoriza las cláusulas	√	
	Si	No
¿Se informa a la junta general sobre las cláusulas?	√	

Las cláusulas de indemnización o blindaje son autorizadas por diferentes órganos:

- Consejeros Ejecutivos: Autorizadas por el Consejo de Administración e informadas en la Junta General de Accionistas.
- Miembros del Comité de Dirección: Autorizadas por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Retribuciones.
- Otros Directivos: Autorizadas de acuerdo a las Facultades y Delegaciones en Materia de Recursos Humanos de Bankia aprobadas por el Consejo de Administración.

## C.2. Comisiones del consejo de administración

C.2.1 Detalle todas las comisiones del consejo de administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran:

COMISIÓN CONSULTIVA DE RIESGOS		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	PRESIDENTE	Independiente
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	VOCAL	Independiente
DON FERNANDO FERNÁNDEZ MÉNDEZ DE ANDÉS	VOCAL	Independiente
DON ANTONIO GREÑO HIDALGO	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	0,00
% de consejeros independientes	100,00
% de consejeros otros externos	0,00

Con fecha 25 de febrero de 2019 el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, acordó nombrar a D. Joaquín Ayuso García, en sustitución de D. Francisco Javier Campo García, y a D. Antonio Greño Hidalgo como vocales de la Comisión Consultiva de Riesgos. Asimismo, el Consejo de Administración acordó nombrar Presidente de la Comisión Consultiva de Riesgos a D. Joaquín Ayuso García, en sustitución de D. Francisco Javier Campo García.

Explique las funciones que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

**FUNCIONES:**

La Comisión Consultiva de Riesgos de Bankia tiene atribuidas todas las funciones que le exige la normativa, especialmente la normativa bancaria, las cuales, dada su extensión, se recogen en el apartado H del presente Informe.

**REGLAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO:**

En cuanto a las reglas de organización y funcionamiento el artículo 47 ter de los Estatutos Sociales y el artículo 16 del Reglamento del Consejo establecen que la Comisión Consultiva de Riesgos estará compuesta por un mínimo de 3 y un máximo de 5 consejeros que no podrán ser consejeros ejecutivos, sin perjuicio de la asistencia, cuando así lo acuerden de forma expresa los miembros de la Comisión, de otros consejeros incluidos los ejecutivos, altos directivos y cualquier empleado. En todo caso el número de componentes de la Comisión Consultiva de Riesgos se procederá a determinar directamente mediante la fijación de dicho número por acuerdo expreso o indirectamente mediante la provisión de vacantes o del nombramiento de nuevos miembros dentro del máximo establecido.

Los integrantes de la Comisión Consultiva de Riesgos deberán poseer los oportunos conocimientos, capacidad y experiencia para entender plenamente y controlar la estrategia de riesgo y la propensión al riesgo de la Sociedad. Al menos un tercio de sus miembros habrán de ser consejeros independientes. En todo caso, la presidencia de la Comisión recaerá sobre un consejero independiente. El Presidente de la Comisión deberá ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una o más veces por períodos de igual duración.

Los integrantes de la Comisión Consultiva de Riesgos serán designados por el Consejo de Administración, teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de la Comisión.

La Comisión quedará válidamente constituida cuando concurran, presentes o representados, la mayoría de los consejeros que formen parte de la Comisión, y adoptará sus acuerdos por mayoría absoluta de los miembros de la Comisión, presentes o representados, en la reunión. En caso de empate, el Presidente tendrá voto de calidad.

Para el adecuado ejercicio de sus funciones, la Comisión Consultiva de Riesgos podrá acceder sin dificultades a la información sobre la situación de riesgo de la Sociedad y, si fuese necesario, a la unidad de gestión de riesgos y a asesoramiento externo especializado.

El Director de la unidad de riesgos será un alto directivo, que cumplirá los requisitos previstos en la regulación aplicable y que tendrá acceso directo para el ejercicio de sus funciones, tanto al Consejo de Administración, como a las Comisiones Delegada y Consultiva de Riesgos, pudiendo ser revocado de su cargo de conformidad con lo previsto en la normativa aplicable.

**ACTUACIONES:**

Respecto a las actuaciones más importantes llevadas a cabo durante el ejercicio 2019, la Comisión Consultiva de Riesgos ha asesorado al Consejo de Administración principalmente en los siguientes aspectos:

- Asesoramiento en la definición de la propensión global al riesgo de la Sociedad y el Grupo, plasmada en el Marco de Apetito y Tolerancia al Riesgo y en el Presupuesto de Riesgos.
- Asesoramiento en la aprobación de la política de control y gestión de riesgos de la Sociedad y el Grupo, identificando los diferentes tipos de riesgo asumidos por la Sociedad y el Grupo, los sistemas de información y control interno para la gestión y control de los riesgos, los niveles de riesgo asumibles y las medidas correctoras necesarias para limitar su impacto.
- Asesoramiento en la aprobación de los Manuales y Políticas de Riesgos.
- Seguimiento periódico de la cartera crediticia y de los riesgos asumidos por la Sociedad y el Grupo, en su sentido más amplio, proponiendo al Consejo de Administración las medidas correctoras necesarias para adecuar el riesgo asumido al perfil de riesgo aprobado.
- Seguimiento periódico de los proyectos y actividades relacionados con los organismos supervisores.

(CONTINÚA EN APARTADO H)

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y GESTIÓN RESPONSABLE		
Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	PRESIDENTE	Independiente
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	VOCAL	Independiente
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	VOCAL	Independiente
DOÑA LAURA GONZALEZ MOLERO	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	0,00
% de consejeros independientes	100,00
% de consejeros otros externos	0,00

Con fecha 25 de febrero de 2019 el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, acordó nombrar a D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz como vocal de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, en sustitución de D. Fernando Fernández Méndez de Andrés. Asimismo, el Consejo de Administración acordó nombrar Presidenta de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable a D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz, en sustitución de D. Joaquín Ayuso García, que continúa como vocal de la Comisión.

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

#### FUNCIONES:

La Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable de Bankia tiene atribuidas todas las funciones que le exigen tanto la normativa mercantil como la bancaria, así como las establecidas en las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas y en la Guía Técnica 1/2019, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), sobre comisiones de nombramientos y retribuciones, las cuales, dada su extensión, se recogen en el apartado H del presente Informe.

La misión principal de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable es contribuir a la captación y retención del talento, procurando que la Sociedad cuente con los mejores profesionales en sus órganos de gobierno y alta dirección. Igualmente, es misión de la Comisión la revisión de la Política de Responsabilidad Social Corporativa de la Sociedad, velando por que esté orientada a la creación de valor, así como el seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y la evaluación de su grado de cumplimiento. Para todo ello, sin perjuicio de otros cometidos que le asigne el Consejo, la Comisión tendrá facultades generales de información, propuesta e informe en materia de nombramientos y ceses de consejeros y altos directivos, en las cuestiones relativas a la gestión responsable y, en particular y sin carácter limitativo, las responsabilidades reguladas en el Reglamento de la Comisión.

#### REGLAS DE ACTUACIÓN Y FUNCIONAMIENTO:

En cuanto a las reglas de organización y funcionamiento, se encuentran recogidas en el artículo 47 de los Estatutos Sociales y en el artículo 15 del Reglamento del Consejo de Administración y, específicamente, en el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable.

Las citadas normas establecen que la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable estará formada por consejeros no ejecutivos y mayoritariamente por consejeros independientes, con un mínimo de 3 y un máximo de 5 consejeros.

Los miembros de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable serán designados por el Consejo de Administración, teniendo presentes sus conocimientos, aptitudes y experiencia y los cometidos de la Comisión, debiendo reunir los miembros de la Comisión, en su conjunto, conocimientos y experiencia en las siguientes áreas:

- Gobierno corporativo;
- Análisis y evaluación estratégica de recursos humanos;
- Selección de consejeros y directivos, incluida la evaluación de los requisitos de idoneidad que pudieran ser exigibles en virtud de la normativa aplicable a la Sociedad; y

d) Desempeño de funciones de alta dirección.

Se procurará que la composición de la Comisión sea diversa, teniendo en cuenta lo relativo a género, experiencia profesional, competencias, capacidades personales y conocimientos. Cuando la Sociedad haya designado un Consejero Independiente Coordinador, procurará nombrarlo miembro de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable.

La Comisión estará presidida por un consejero independiente nombrado por el Consejo de Administración, valorándose singularmente que tenga experiencia previa en empresas comparables por su tamaño o complejidad como miembro de comisiones de nombramiento o como consejero ejecutivo o miembro de la alta dirección. El Presidente de la Comisión deberá ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una o más veces por períodos de igual duración.

El Presidente de la Comisión actuará como su portavoz en las reuniones del Consejo de Administración y, en su caso, de la Junta General de Accionistas de la Sociedad.

El Presidente de la Comisión se asegurará de que los miembros de la Comisión reciban información suficiente para el ejercicio de su cargo, pudiendo estos solicitar la información adicional que se requiera para el cumplimiento de sus funciones.

La Comisión contará con un Secretario y, potestativamente, con un Vicesecretario, que podrán no ser consejeros y ser personas distintas del Secretario y el Vicesecretario del Consejo de Administración, respectivamente.

La Comisión se reunirá con la antelación suficiente a las reuniones del Consejo de Administración, cuantas veces sea convocada por acuerdo de la propia Comisión o de su Presidente y, al menos, cuatro veces al año. Asimismo, también se reunirá cada vez que el Consejo de Administración o su Presidente solicite la emisión de un informe o la adopción de propuestas.

Se establecerán mecanismos de coordinación con la Comisión de Retribuciones que aseguren la necesaria coherencia de las políticas y criterios aplicados por la Comisión para la atracción del talento. En particular, se celebrarán reuniones conjuntas cuando lo aconseje la situación y cuando se considere oportuno, algún miembro podrá formar parte de ambas comisiones.

La Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable quedará válidamente constituida cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de los consejeros que formen parte de la Comisión.

La Comisión adoptará sus acuerdos por mayoría absoluta de los miembros de la Comisión, presentes o representados en la reunión. En caso de empate, el Presidente tendrá voto de calidad.

La Comisión consultará al Presidente y, en su caso, al primer ejecutivo de la Sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

El Presidente y cualquier consejero podrá formular sugerencias a la Comisión en relación a las cuestiones que caigan en el ámbito de su competencia y, en particular, podrán proponer potenciales candidatos para cubrir las vacantes de consejeros.

(CONTINUA EN APARTADO H)

#### COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

Nombre	Cargo	Categoría
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	PRESIDENTE	Independiente
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	VOCAL	Independiente
DON JORGE COSMEN MENÉNDEZ-CASTAÑEDO	VOCAL	Independiente
DOÑA LAURA GONZALEZ MOLERO	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	0,00
% de consejeros independientes	100,00
% de consejeros otros externos	0,00

Con fecha 25 de febrero de 2019 el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, acordó nombrar a D. Francisco Javier Campo García y D<sup>a</sup> Laura González Molero como vocales de la Comisión de Retribuciones, en sustitución de D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz y D. Fernando Fernández Méndez de Andés. Asimismo, el Consejo de Administración acordó nombrar Presidente de la Comisión de Retribuciones a D. Francisco Javier Campo García, en sustitución de D<sup>a</sup> Eva Castillo Sanz.

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

**FUNCIONES:**

La Comisión de Retribuciones de Bankia tiene atribuidas todas las funciones que le exigen tanto la normativa mercantil como la bancaria, así como las establecidas en las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas y en la Guía Técnica 1/2019, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), sobre comisiones de nombramientos y retribuciones, las cuales, dada su extensión, se recogen en el apartado H del presente Informe.

Sin perjuicio de otros cometidos que le asigne el Consejo de Administración, la Comisión de Retribuciones tendrá facultades generales de información, propuesta e informe en materia de retribución de consejeros y altos directivos y, en particular, y sin carácter limitativo, la Comisión tendrá las competencias reguladas en el Reglamento de la Comisión.

**REGLAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO:**

En cuanto a las reglas de organización y funcionamiento, se encuentran recogidas en el artículo 47 bis de los Estatutos Sociales y en el artículo 15 bis del Reglamento del Consejo de Administración y, específicamente, en el Reglamento de la Comisión de Retribuciones.

Dichas normas establecen que la Comisión de Retribuciones estará formada por consejeros no ejecutivos y mayoritariamente por consejeros independientes, con un mínimo de 3 y un máximo de 5 consejeros.

Los miembros de la Comisión de Retribuciones serán designados por el Consejo de Administración, teniendo presentes sus conocimientos, aptitudes y experiencia y los cometidos de la Comisión, debiendo reunir los miembros de la Comisión, en su conjunto, conocimientos y experiencia en las siguientes áreas:

- a) Gobierno corporativo;
- b) Análisis y evaluación estratégica de recursos humanos;
- c) Desempeño de funciones de alta dirección; y
- d) Diseño de políticas y planes retributivos de consejeros y altos directivos.

Se procurará que la composición de la Comisión sea diversa, teniendo en cuenta lo relativo a género, experiencia profesional, competencias, capacidades personales y conocimientos sectoriales. Cuando la Sociedad haya designado un Consejero Independiente Coordinador, procurará nombrarlo miembro de la Comisión de Retribuciones.

La Comisión estará presidida por un consejero independiente nombrado por el Consejo de Administración, que deberá tener experiencia previa en empresas comparables por su tamaño o complejidad como miembro de comisiones de retribuciones o como consejero ejecutivo o miembro de la alta dirección. El Presidente de la Comisión deberá ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una o más veces por períodos de igual duración.

El Presidente de la Comisión actuará como su portavoz en las reuniones del Consejo de Administración y, en su caso, de la Junta General de Accionistas de la Sociedad.

El Presidente de la Comisión se asegurará de que los miembros de la Comisión reciban información suficiente para el ejercicio de su cargo, pudiendo estos solicitar la información adicional que se requiera para el cumplimiento de sus funciones.

La Comisión contará con un Secretario y, potestativamente, con un Vicesecretario, que podrán no ser consejeros y ser personas distintas del Secretario y el Vicesecretario del Consejo de Administración, respectivamente.

La Comisión se reunirá con la antelación suficiente a las reuniones del Consejo de Administración, cuantas veces sea convocada por acuerdo de la propia Comisión o de su Presidente y, al menos, cuatro veces al año. Asimismo, también se reunirá cada vez que el Consejo de Administración o su Presidente solicite la emisión de un informe o la adopción de propuestas.

Se establecerán mecanismos de coordinación con la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable que aseguren la necesaria coherencia de las políticas y criterios aplicados por la Comisión para la atracción y para la retención del talento. En particular, se celebrarán reuniones conjuntas cuando lo aconseje la situación, sin perjuicio de que algún miembro pueda formar parte de ambas comisiones.

La Comisión de Retribuciones quedará válidamente constituida cuando concurran, presentes o representados, la mayoría de los consejeros que formen parte de la Comisión.

Además de la participación de todos los miembros de la Comisión en sus reuniones, la presencia de otros consejeros, ejecutivos o no, de directivos o de cualquier tercero en las reuniones de la Comisión solo debe producirse previa invitación del Presidente de la Comisión y limitarse a aquellos puntos del orden del día en relación con los que sean convocados.

La Comisión adoptará sus acuerdos por mayoría absoluta de los miembros de la Comisión, presentes o representados en la reunión. En caso de empate, el Presidente tendrá voto de calidad.

La Comisión consultará al Presidente y, en su caso, al primer ejecutivo de la Sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Para el mejor cumplimiento de sus funciones, la Comisión podrá utilizar los recursos que considere oportunos, incluido el asesoramiento de profesionales externos en materias propias de su competencia, garantizando un adecuado alineamiento de intereses y velando por que los eventuales conflictos de interés no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la Comisión. La Comisión recibirá los fondos adecuados para ello, a efectos de lo cual propondrá al Consejo, para su aprobación por éste, un presupuesto anual o mecanismos alternativos.

En el caso de que se contraten asesores para asistir a la Comisión en sus labores de política retributiva, se procurará que sean distintos a los que pudieran asistir a la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable en sus labores de selección, nombramiento y evaluación.

(Continúa en apartado H).

#### COMISIÓN DELEGADA DE RIESGOS

Nombre	Cargo	Categoría
DON JOSÉ SEVILLA ÁLVAREZ	PRESIDENTE	Ejecutivo
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	VOCAL	Independiente
DON FERNANDO FERNÁNDEZ MÉNDEZ DE ANDÉS	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	33,33
% de consejeros dominicales	0,00
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

Con fecha 25 de febrero de 2019, por acuerdo del Consejo de Administración y previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, D. Francisco Javier Campo García causó baja como vocal de la Comisión Delegada de Riesgos al haber sido nombrado vocal y presidente de la Comisión de Retribuciones y vocal del Comité de Auditoría y Cumplimiento.

**Explique las funciones que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.**

#### FUNCIONES:

La Comisión Delegada de Riesgos de Bankia se encuentra regulada en los artículos 48 de los Estatutos Sociales y 16 bis del Reglamento del Consejo, y es el órgano encargado de aprobar los riesgos de la Sociedad en su ámbito de delegación y tutelar y administrar el ejercicio de las delegaciones en los órganos inferiores, todo ello sin perjuicio de las facultades de supervisión que legalmente corresponden al Comité de Auditoría y Cumplimiento. El detalle de sus funciones se recoge en el apartado H del presente Informe.

#### REGLAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO:

En cuanto a las reglas de organización y funcionamiento, los referidos artículos 48 de los Estatutos Sociales y el artículo 16 bis del Reglamento del Consejo establecen que la Comisión Delegada de Riesgos estará compuesta por un mínimo de 3 y un máximo de 7 consejeros. La presidencia de la Comisión recaerá sobre un consejero designado por el Consejo de Administración de la Sociedad.

La Comisión Delegada de Riesgos quedará válidamente constituida cuando concurran, presentes o representados, la mayoría de los consejeros que formen parte de la misma, y sus acuerdos se adoptarán por mayoría absoluta de los consejeros que formen parte de la Comisión, presentes o representados en la reunión. En caso de empate en las votaciones, el voto del Presidente será dirimente.

La Comisión Delegada de Riesgos tendrá carácter ejecutivo y, por consiguiente, podrá adoptar las correspondientes decisiones en el ámbito de las facultades delegadas por el Consejo.

La Comisión Delegada de Riesgos dispondrá de las facultades delegadas específicamente previstas en el acuerdo de delegación.

Igualmente, se pondrá a disposición de todos los consejeros copia de las actas de las sesiones de esta Comisión.

**ACTUACIONES:**

Respecto a las actuaciones más importantes llevadas a cabo durante el ejercicio 2019, la actividad principal de la Comisión Delegada de Riesgos es la de aprobar los riesgos en su ámbito de delegación y tutelar y administrar el ejercicio de las delegaciones en los órganos inferiores.

Dado el carácter ejecutivo de la Comisión Delegada de Riesgos, en sus reuniones son analizadas y, en su caso, aprobadas, todas las operaciones concretas de riesgos, programas financieros y límites globales de preclasificaciones que les corresponden de acuerdo al marco de actuación de facultades delegado por el Consejo de Administración. Adicionalmente, valorará y elevará, en su caso, las propuestas de esta naturaleza que deban ser resueltas por el Consejo de Administración.

(CONTINÚA EN APARTADO H)

COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO		
Nombre	Cargo	Categoría
DON ANTONIO GREÑO HIDALGO	PRESIDENTE	Independiente
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	VOCAL	Independiente
DON CARLOS EGEA KRAUEL	VOCAL	Otro Externo
DON JOSÉ LUIS FEITO HIGUERUELA	VOCAL	Independiente
DON FERNANDO FERNÁNDEZ MÉNDEZ DE ANDÉS	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	0,00
% de consejeros independientes	80,00
% de consejeros otros externos	20,00

Con fecha 25 de febrero de 2019 el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, acordó nombrar a D. Francisco Javier Campo García y D. Fernando Fernández Méndez de Andés como vocales del Comité de Auditoría y Cumplimiento, en sustitución de D. Joaquín Ayuso García y D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo.

Asimismo, en su reunión del día 26 de junio de 2019 el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, acordó nombrar a D. Carlos Egea Krauel como vocal del Comité de Auditoría y Cumplimiento, con efectos a partir del 28 de junio de 2019.

Todos los miembros del Comité de Auditoría y Cumplimiento han sido designados por el Consejo de Administración teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o ambos y los cometidos del Comité.

Asimismo, los miembros del Comité, en su conjunto, reúnen los citados conocimientos y experiencia, así como los conocimientos técnicos pertinentes en relación con el sector bancario.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento, se considerará que un miembro del Comité tiene conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas cuando reúna:

- Conocimiento de la normativa contable, de auditoría o ambas.
- Capacidad de valorar e interpretar la aplicación de las normas contables.
- Experiencia en elaborar, auditar, analizar o evaluar estados financieros con un cierto nivel de complejidad, similar al de la Sociedad, o experiencia en supervisar a una o más personas involucradas en dichas tareas.
- Comprensión de los mecanismos de control interno relacionados con el proceso de elaboración de informes financieros.

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos u otros acuerdos sociales.

**FUNCIONES:**

El Comité de Auditoría y Cumplimiento de Bankia tiene atribuidas todas las funciones que le exigen tanto la normativa mercantil como la bancaria, así como las establecidas en las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas y en la Guía Técnica 3/2017, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), sobre comisiones de auditoría de entidades de interés público, las cuales, dada su extensión, se recogen en el apartado H del presente Informe.

**REGLAS DE ACTUACIÓN Y FUNCIONAMIENTO:**

En cuanto a las reglas de organización y funcionamiento, el artículo 14 del Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento, establecen que el Comité estará formado exclusivamente por consejeros no ejecutivos, mayoritariamente independientes, con un mínimo de 3 y un máximo de 5 consejeros, todo ello sin perjuicio de la asistencia, cuando así lo acuerden los miembros del Comité y previa invitación del Presidente, de otros consejeros incluidos los ejecutivos, altos directivos y cualquier empleado, solo para tratar aquellos puntos concretos de la agenda para los que sean citados, ausentándose con anterioridad a la deliberación y decisión de los mismos. Los integrantes del Comité serán designados por el Consejo de Administración teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o ambos y los cometidos del Comité; debiendo reunir los miembros del Comité, en su conjunto, los citados conocimientos, así como los conocimientos técnicos pertinentes en relación con el sector bancario.

El Comité estará presidido por un consejero independiente en el que, además, deberán concurrir conocimientos, aptitudes y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos y, en general, sobre cualquier cometido del Comité. El Presidente del Comité deberá ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un año desde su cese. El Presidente del Comité podrá, en cualquier momento, dirigirse al directivo responsable de auditoría interna de la Sociedad solicitándole información respecto de las actuaciones que se estén realizando por la auditoría interna. Asimismo, con independencia de la adscripción orgánica que corresponda, el directivo responsable de auditoría interna mantendrá una relación funcional constante con el Comité de Auditoría y Cumplimiento y su Presidente. En todo caso, el Comité supervisará el desempeño de la unidad de auditoría interna.

El Comité contará con un Secretario y, potestativamente, con un Vicesecretario, que podrán no ser consejeros y ser personas distintas del Secretario y el Vicesecretario del Consejo de Administración, respectivamente.

El Comité se reunirá cuantas veces sea convocado por acuerdo del propio Comité o de su Presidente y, al menos, cuatro veces al año. Estará obligado a asistir a sus reuniones y a prestarle su colaboración y acceso a la información de que disponga cualquier miembro del equipo directivo o del personal de la Sociedad que sea requerido a tal fin. También podrá el Comité requerir la asistencia del auditor de cuentas si bien este no será invitado a participar en la parte decisoria de las reuniones del Comité. En todo caso el Comité se reunirá con ocasión de cada fecha de publicación de la información financiera anual o intermedia, y, en estos casos, podrá contar con la presencia del auditor interno y, si emite algún tipo de informe de revisión, del auditor de cuentas en aquellos puntos del orden del día a los que sean invitados. Al menos una parte de estas reuniones con el auditor interno o el auditor de cuentas tendrá lugar sin presencia del equipo directivo, de manera que puedan discutirse exclusivamente con ellos las cuestiones específicas que surjan de las revisiones realizadas.

Asimismo, una de sus reuniones estará destinada a evaluar la eficiencia y el cumplimiento de las reglas y procedimientos de gobierno de la Sociedad y a preparar la información que el Consejo ha de aprobar e incluir dentro de la documentación pública anual.

Por otro lado, al menos dos veces al año, se celebrarán sesiones conjuntas del Comité y de la Comisión Consultiva de Riesgos, con el fin de tratar los temas comunes a ellas y aquellos otros aspectos que en función de su ámbito y competencia, pudiesen requerir del estudio y supervisión de ambas comisiones.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento quedará válidamente constituido con la asistencia, presentes o representados de, al menos, la mayoría de sus miembros; y adoptará sus acuerdos por mayoría absoluta de los miembros del Comité, presentes o representados en la reunión. En caso de empate, el Presidente tendrá voto de calidad. Los miembros del Comité podrán delegar su representación en otro de ellos. Los acuerdos del Comité de Auditoría y Cumplimiento se llevarán en un libro de actas, que será firmado, para cada una de ellas, por el Presidente y el Secretario.

Asimismo, antes de asistir a su primera reunión como nuevos miembros del Comité, estos recibirán un programa de orientación que les proporcionará un conocimiento rápido y suficiente de la Sociedad y facilitará su participación activa desde el primer momento.

(CONTINUA EN APARTADO H)

Identifique a los consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo.

Nombres de los consejeros con experiencia	DON ANTONIO GREÑO HIDALGO / DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA / DON CARLOS EGEA KRAUEL / DON JOSÉ LUIS FEITO HIGUERUELA / DON FERNANDO FERNÁNDEZ MÉNDEZ DE ANDÉS
Fecha de nombramiento del presidente en el cargo	31/03/2016

C.2.2 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras que integran las comisiones del consejo de administración al cierre de los últimos cuatro ejercicios:

	Número de consejeras							
	Ejercicio 2019		Ejercicio 2018		Ejercicio 2017		Ejercicio 2016	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMISIÓN CONSULTIVA DE RIESGOS	1	25,00	1	33,33	1	33,33	1	33,33
COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y GESTIÓN RESPONSABLE	2	50,00	1	25,00	0	0,00	0	0,00
COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	1	25,00	1	25,00	1	25,00	1	25,00
COMISIÓN DELEGADA DE RIESGOS	1	33,33	1	25,00	1	25,00	1	25,00
COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

C.2.3 Indique, en su caso, la existencia de regulación de las comisiones del consejo, el lugar en que están disponibles para su consulta, y las modificaciones que se hayan realizado durante el ejercicio. A su vez, se indicará si de forma voluntaria se ha elaborado algún informe anual sobre las actividades de cada comisión.

#### COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

La regulación del Comité de Auditoría y Cumplimiento está incluida en los Estatutos Sociales (artículos 44 y 46), en el Reglamento del Consejo de Administración (artículos 12 y 14) y en el Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento.

Durante el ejercicio 2019 no se ha modificado la regulación del Comité de Auditoría y Cumplimiento.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento presentó al Consejo de Administración un informe relativo a las actividades del Comité, en el que se dio cuenta de las tareas realizadas por el Comité en relación con las funciones que le son propias respecto al ejercicio 2018, informe que se puso a disposición de los accionistas con ocasión de la celebración de la Junta General celebrada el día 22 de marzo de 2019.

### COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y GESTIÓN RESPONSABLE

La regulación de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable está incluida en los Estatutos Sociales (artículos 44 y 47), en el Reglamento del Consejo de Administración (artículos 12 y 15) y en el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable.

Durante el ejercicio 2019 se ha procedido a modificar el artículo 15 del Reglamento del Consejo de Administración mediante acuerdo del Consejo de fecha 24 de julio de 2019, con la finalidad de acoger las recomendaciones y directrices de la Guía 1/2019, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre comisiones de nombramientos y retribuciones, y, entre ellas, establecer que la reglamentación de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable podrá ser desarrollada en el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, Reglamento que fue aprobado el mismo día 24 de julio de 2019.

La Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable presentó al Consejo de Administración un informe relativo a las actividades de la Comisión, en el que se dio cuenta de las tareas realizadas por la Comisión en relación con las funciones que le son propias respecto al ejercicio 2018, informe que se puso a disposición de los accionistas con ocasión de la celebración de la Junta General celebrada el día 22 de marzo de 2019.

### COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

La regulación de la Comisión de Retribuciones está incluida en los Estatutos Sociales (artículos 44 y 47 bis), en el Reglamento del Consejo de Administración (artículos 12 y 15 bis) y en el Reglamento de la Comisión de Retribuciones.

Durante el ejercicio 2019 se ha procedido a modificar el artículo 15 bis del Reglamento del Consejo de Administración mediante acuerdo del Consejo de fecha 24 de julio de 2019, con la finalidad de acoger las recomendaciones y directrices de la Guía 1/2019, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre comisiones de nombramientos y retribuciones, y, entre ellas, establecer que la reglamentación de la Comisión de Retribuciones podrá ser desarrollada en el Reglamento de la Comisión de Retribuciones, Reglamento que fue aprobado el mismo día 24 de julio de 2019.

La Comisión de Retribuciones presentó al Consejo de Administración un informe relativo a las actividades de la Comisión, en el que se dio cuenta de las tareas realizadas por la Comisión en relación con las funciones que le son propias respecto al ejercicio 2018, informe que se puso a disposición de los accionistas con ocasión de la celebración de la Junta General celebrada el día 22 de marzo de 2019.

### COMISIÓN CONSULTIVA DE RIESGOS

La regulación de la Comisión Consultiva de Riesgos se encuentra en los Estatutos Sociales (artículos 44 y 47 ter) y en el Reglamento del Consejo de Administración (artículos 12 y 16).

Durante el ejercicio 2019 no se ha modificado la regulación de la Comisión Consultiva de Riesgos.

La Comisión Consultiva de Riesgos presentó al Consejo de Administración un informe anual sobre sus actividades, en el que se dio cuenta de las tareas realizadas por la Comisión en relación con las funciones que le son propias respecto al ejercicio 2018.

### COMISIÓN DELEGADA DE RIESGOS

La regulación de la Comisión Delegada de Riesgos se encuentra en los Estatutos Sociales (artículos 44 y 48) y en el Reglamento del Consejo de Administración (artículos 12 y 16 bis).

Durante el ejercicio 2019 no se ha modificado la regulación de la Comisión Consultiva de Riesgos.

La Comisión Consultiva de Riesgos presentó al Consejo de Administración un informe anual sobre sus actividades, en el que se dio cuenta de las tareas realizadas por la Comisión en relación con las funciones que le son propias respecto al ejercicio 2018.

Los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo de Administración, el Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento, el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable y el Reglamento de la Comisión de Retribuciones, así como la composición de los referidos Comités/Comisiones se encuentran permanentemente disponibles para su consulta en la página web de Bankia: [www.bankia.com](http://www.bankia.com) (en el apartado "Gobierno Corporativo y Política de Remuneraciones" dentro de la sección denominada "Accionistas e Inversores").

## **D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPUO**

### **D.1. Explique, en su caso, el procedimiento y órganos competentes para la aprobación de operaciones con partes vinculadas e intragrupo.**

Artículo 35 del Reglamento del Consejo de Administración

De acuerdo con lo establecido en el artículo 35 del Reglamento del Consejo de Administración de Bankia, S.A., el Consejo de Administración conocerá las operaciones que la Sociedad realice, directa o indirectamente, con consejeros, con accionistas o con personas a ellos vinculadas.

La realización de dichas operaciones requerirá la autorización del Consejo de Administración, previo informe favorable del Comité de Auditoría y Cumplimiento. Las indicadas operaciones se valorarán desde el punto de vista de la igualdad de trato y de las condiciones de mercado, y se recogerán en la información pública periódica en los términos previstos en la normativa aplicable.

No habrá obligación de poner en conocimiento del Consejo de Administración, ni de recabar la autorización prevista en el apartado anterior, cuando se trate de operaciones con accionistas que cumplan simultáneamente las tres condiciones siguientes:

- a) que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén básicamente estandarizadas y se apliquen habitualmente a los clientes que contraten el tipo de producto o servicio de que se trate;
- b) que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio del que se trate o, cuando las operaciones se refieran a bienes o servicios en los que no existen tarifas establecidas, en condiciones habituales de mercado, semejantes a las aplicadas en relaciones comerciales mantenidas con clientes de similares características; y
- c) que su cuantía no supere el 1% de los ingresos anuales de la Sociedad.

Las operaciones con consejeros estarán sujetas en todo caso a la autorización del Consejo de Administración, excepto cuando se trate de operaciones de crédito, préstamo o garantía cuyo importe sea igual o inferior al que determine el Consejo de Administración y se cumplan simultáneamente las condiciones a) y b) indicadas anteriormente.

El consejero infringe sus deberes de fidelidad para con la Sociedad si, sabiéndolo de antemano, permite o no revela la existencia de operaciones vinculadas a éste, que no se hayan sometido a las condiciones y controles previstos en el artículo 35 del Reglamento.

Durante el ejercicio 2019 el Comité de Auditoría y Cumplimiento ha informado, previamente a su aprobación por el Consejo de Administración, las operaciones que, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 del Reglamento del Consejo de Administración, tienen carácter de operaciones vinculadas.

Contrato marco

Respecto a las relaciones entre Bankia y BFA, ambas entidades suscribieron un Contrato Marco en 2011, actualizado con fecha 28 de febrero de 2014, que las regula, estableciendo, entre otras cuestiones, que las relaciones entre Bankia y BFA vigentes en ese momento, así como las relaciones y servicios u operaciones que se puedan concertar en el futuro serán referidos como las "Operaciones Vinculadas". Se entiende a los efectos del Contrato Marco, por operaciones vinculadas, la realización, entre las partes de cualquier operación financiera o no, servicio, transferencia, adquisición o inversión o desinversión, realizada directamente entre ellas o a través de cualesquiera sociedades integradas en sus grupos consolidados. Igualmente, Bankia y BFA se comprometen a que cualquier servicio u operación intragrupo tenga siempre una base contractual y a que, sin perjuicio de lo establecido en cada contrato individual, todas las operaciones vinculadas estén regidas por los principios generales establecidos en el Contrato Marco.

El Contrato Marco se encuentra publicado para su consulta en la página web corporativa ([www.bankia.com](http://www.bankia.com)).

**D.2. Detalle aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los accionistas significativos de la sociedad:**

Nombre o denominación social del accionista significativo	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad de su grupo	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos				N.A.

Ningún accionista significativo, ni partes vinculadas al mismo, ha realizado transacciones que excedan el giro o tráfico ordinario, en condiciones que no sean normales de mercado o relevantes con el Banco, de conformidad con lo dispuesto en la Orden EHA/3050/2004, de 15 de septiembre, sobre la información de operaciones vinculadas que deben suministrar en la información semestral las sociedades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales.

**D.3. Detalle las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los administradores o directivos de la sociedad:**

Nombre o denominación social de los administradores o directivos	Nombre o denominación social de la parte vinculada	Vínculo	Naturaleza de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos				N.A.

Como complemento de este apartado y sin perjuicio de que no sean operaciones vinculadas a los efectos de lo dispuesto en la Orden EHA/3050/2004, de 15 de septiembre, sobre la información de las operaciones vinculadas que deben suministrar en la información semestral las sociedades emisoras de valores admitidos a negociación en un mercados secundarios oficiales, ver Nota 43 de las cuentas anuales individuales y Nota 46 de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2019 de Bankia, S.A.

Ningún miembro del Consejo de Administración, así como ningún miembro de la Alta Dirección del Banco, ni ninguna sociedad donde dichas personas sean consejeros, miembros de la alta dirección o accionistas significativos, ni personas vinculadas a los mismos, ha realizado transacciones que excedan del giro o tráfico ordinario, en condiciones que no sean normales de mercado o relevantes con el Banco, hasta donde el Banco conoce, de conformidad con lo dispuesto en la Orden EHA/3050/2004, de 15 de septiembre, sobre la información que de las operaciones vinculadas que deben suministrar en la información semestral las sociedades emisoras de valores admitidos a negociación en un mercados secundarios oficiales.

**D.4. Informe de las operaciones significativas realizadas por la sociedad con otras entidades pertenecientes al mismo grupo, siempre y cuando no se eliminen en el proceso de elaboración de estados financieros consolidados y no formen parte del tráfico habitual de la sociedad en cuanto a su objeto y condiciones.**

En todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal:

Denominación social de la entidad de su grupo	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos		N.A.

No se ha producido ninguna operación de las características señaladas.

**D.5. Detalle las operaciones significativas realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo y con otras partes vinculadas, que no hayan sido informadas en los epígrafes anteriores:**

Denominación social de la parte vinculada	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos		N.A.

No se ha producido ninguna operación de las características señaladas.

**D.6. Detalle los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de intereses entre la sociedad y/o su grupo, y sus consejeros, directivos o accionistas significativos.**

Las situaciones de conflicto de interés que puedan afectar a los consejeros están reguladas en el artículo 32 del Reglamento del Consejo, que establece la obligación de los administradores de comunicar al Consejo cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos pudieran tener con el interés de la Sociedad. Asimismo, de acuerdo con el artículo 31, los consejeros tendrán que abstenerse de participar en la deliberación y votación de acuerdos o decisiones en los que el consejero o una persona vinculada tenga un conflicto de interés, directo o indirecto.

Adicionalmente, en el ámbito del Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores (RIC), el artículo 37 establece los deberes de las personas sujetas al mismo ante los conflictos de interés y el artículo 38 prevé las reglas generales para la gestión de conflictos. Los mecanismos de detección se basan fundamentalmente en la obligación de declarar a Cumplimiento Normativo cualquier situación de conflicto de interés por parte de las personas sujetas al RIC.

Por otra parte, el grupo Bankia cuenta con un Código Ético y de Conducta de obligado cumplimiento para todas las personas que tienen cualquier tipo de relación profesional con el grupo. Su objetivo es regular las conductas permitidas y prohibidas por parte de la Entidad y establece los principios éticos y las normas generales que deben guiar la actuación del grupo y de las personas incluidas en el ámbito de aplicación entre sí y en sus relaciones con clientes, socios, proveedores y, en general, con todas aquellas personas y entidades, públicas o privadas, con las que el grupo, directa o indirectamente, se relacione.

El grupo dispone de un Canal Confidencial de Denuncias, en el que se puede denunciar cualquier incumplimiento del Código Ético y de Conducta por parte de administradores, empleados o proveedores. Los conflictos de interés son resueltos, en última instancia, por el Comité de Ética y Conducta, cuyas decisiones tienen carácter vinculante.

Para resolver los eventuales conflictos de interés entre BFA y las demás sociedades del grupo, se han promovido las mejores prácticas en materia de Buen Gobierno en el marco de las relaciones entre BFA y Bankia, suscribiendo un Contrato Marco en 2011, actualizado con fecha de 28 de febrero de 2014, cuyos objetivos son (i) fijar las relaciones entre ambas entidades así como entre las sociedades de sus respectivos grupos y garantizar un nivel de coordinación adecuado, minimizando y regulando los ámbitos de actuación de ambas compañías -en condiciones de mercado- y los potenciales conflictos de interés que se pudieran plantear en un futuro; (ii) regular el procedimiento en caso de que los miembros del Consejo de Administración de Bankia se encontrasen en cualquier situación de conflicto directo o indirecto, con el interés de BFA, estableciendo la obligación de comunicación de la situación de conflicto y de abstención en la deliberación y decisión de las correspondientes decisiones; y (iii) regular los flujos de información entre Bankia y BFA de manera que se garantice el cumplimiento por ambas partes, de sus respectivas obligaciones legales, contables, fiscales y de información. En caso de existir un consejero común a los dos órganos de administración de BFA y de Bankia, se establece el deber de abstención en todas las materias que sean objeto del Contrato Marco.

Respecto de las operaciones vinculadas entre ambas entidades, el Contrato Marco establece que dichas relaciones se regirán por los principios de transparencia, prestación en condiciones razonables y equitativas de mercado, preferencia de trato, diligencia y confidencialidad. El Comité de Auditoría y Cumplimiento, se pronuncia formalmente, mediante un informe dirigido al Consejo, sobre si las relaciones efectivamente existentes entre las partes responden a condiciones de mercado. Previo informe favorable del Comité de Auditoría y Cumplimiento, el Consejo de Administración aprobará todas las operaciones vinculadas. El apartado 6.6 del Contrato establece los requisitos adicionales que deberá cumplir en la eventualidad de concesión de financiación por parte de Bankia a BFA.

Asimismo, el Consejo de Administración de la Sociedad aprobó el 17 de diciembre de 2015 la Política de Conflicto de Interés de Bankia, S.A. que recoge los procedimientos de actuación en materia de prevención de conflictos de interés.

La Política de Conflictos de Interés fue actualizada por el Consejo de Administración el día 24 de julio de 2019. De conformidad con dicha Política, se entiende que existe un conflicto de interés cuando se presenta una situación de contradicción, colisión y/o incompatibilidad, de forma directa o indirecta, entre el interés social de Bankia o cualquiera de las sociedades del Grupo, y el interés de (i) sus consejeros,

(ii) miembros de la alta dirección, (iii) accionistas, (iv) empleados, (v) proveedores, y (vi) clientes; así como los terceros vinculados directa o indirectamente a ellas; o entre clientes.

**D.7.** ¿Cotiza más de una sociedad del Grupo en España?

Sí  
 No

## **E. SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS**

### **E.1. Explique el alcance del Sistema de Control y Gestión de Riesgos de la sociedad, incluidos los de naturaleza fiscal:**

La gestión del riesgo es un pilar estratégico de la Sociedad, cuyo principal objetivo es preservar la solidez financiera y patrimonial del Grupo, impulsando la creación de valor y el desarrollo del negocio de acuerdo con los niveles de apetito y tolerancia al riesgo determinados por los Órganos de Gobierno. Con este fin, la Sociedad proporciona las herramientas que permiten la valoración, el control y seguimiento de los diferentes riesgos a los que está expuesto el Grupo. La estrategia de riesgos del Grupo se desarrolla con el objetivo de garantizar unos resultados estables y recurrentes, con un perfil global de riesgos medio-bajo. Para ello, los pilares fundamentales sobre los que se apoya son:

1. Un eficaz marco de Control Interno estructurado de acuerdo con un modelo de tres líneas de defensa, regido por unos principios generales, entre los que destacan, su ámbito global, incluyendo todas las acepciones de riesgo relevantes en el conjunto del Grupo, la independencia de la función y el compromiso de la Alta Dirección, ajustando el comportamiento a los más altos estándares éticos y el cumplimiento escrupuloso de la normativa.
2. Un gobierno eficaz de los riesgos.
3. Un modelo organizativo, coherente con los principios generales de la función, que cuenta con una estructura organizativa transparente en la que existe una asignación clara de funciones y responsabilidades abarcando desde la alta dirección hasta los niveles inferiores de la Sociedad, con un equipo gestor responsable y un activo sistema de control interno, en el que el Consejo de Administración es el órgano responsable de determinar las políticas de control y gestión de riesgos, así como de supervisar la eficacia del control interno.

De esta forma, el modelo de gestión y control de riesgos del Grupo está basado en el modelo de las tres líneas de defensa, cuyas funciones y responsabilidades principales se recogen a continuación:

- La primera línea de defensa la componen las Direcciones gestoras del riesgo, titulares de los procesos de riesgos y responsables de la ejecución de los controles establecidos en la primera línea de defensa. En concreto, está compuesta tanto por las unidades de negocio como por cualquier unidad de la Sociedad que asuma riesgos. Estas Direcciones llevarán a cabo sus actividades dando cumplimiento al perfil de riesgo del Grupo de acuerdo con el apetito al riesgo y a las políticas aprobadas.

Para realizar su función de gestión diaria de los riesgos dentro de su ámbito de actividad y responsabilidad, la primera línea de defensa dispone de los medios para identificar, medir, tratar y reportar los riesgos asumidos, aplicando los procedimientos de control y reporte adecuados de acuerdo con el Marco de Control Interno establecido y a los procedimientos de seguimiento de límites de riesgo aprobados en el Marco de Apetito al Riesgo y las políticas del Grupo.

- La segunda línea de defensa está constituida por las Direcciones que supervisan los riesgos y definen los controles que los mitigan, quedando constituida por la Dirección Corporativa de Riesgos y por la Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo.

El Consejo de Administración aprobó en abril del 2015 la designación del Director Corporativo de Riesgos como CRO (Chief Risk Officer) del Grupo, estableciendo las condiciones necesarias para el desempeño de la función, sus principales responsabilidades y las reglas y facultades para su nombramiento y sustitución. Dicho puesto refuerza la independencia del Director Corporativo de Riesgos, que ha de mantener una relación funcional constante con la Comisión Consultiva de Riesgos y su Presidente, contando con acceso directo bidireccional con carácter regular a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno. Bajo su dirección, la actividad principal de la Dirección Corporativa de Riesgos es la de llevar a cabo el seguimiento, control y supervisión de todos los riesgos del Grupo, desde una visión global y prospectiva y, con esta finalidad, mantener un diálogo permanente con el Consejo de Administración, a través de la Comisión Consultiva de Riesgos.

La Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo es la encargada de identificar y evaluar el riesgo de incumplimiento, mediante la comprobación del cumplimiento de las políticas y procedimientos internos establecidos y mediante el ejercicio de controles adecuados y la coordinación en la elaboración e implantación de planes de acción encaminados a mitigar el riesgo de incumplimiento, informando a la Alta Dirección sobre los resultados de esta actividad. Además, es la responsable de mantener la interlocución con los organismos reguladores y supervisores.

- La tercera línea de defensa la conforma la Dirección Corporativa de Auditoría Interna. La Auditoría Interna, en el ámbito interno, es una actividad independiente y objetiva, de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones del Grupo. Tiene la misión de mejorar y proteger el valor de Bankia y su Grupo proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos, ayudando al Grupo a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control.

(CONTINÚA EN APARTADO H)

**E.2. Identifique los órganos de la sociedad responsables de la elaboración y ejecución del Sistema de Control y Gestión de Riesgos, incluido el fiscal:**

El 26 de junio de 2013 el Consejo Europeo aprobó la regulación que a partir del 1 de enero de 2014 hizo efectiva en toda la Unión Europea la aplicación de los acuerdos de capital conocidos como BASILEA III. Esta regulación se articula en una Directiva y un Reglamento de Requerimientos de Capital, denominados CRD IV y CRR, respectivamente.

Uno de los aspectos más significativos que incorporó esta normativa y que representó una novedad fue la introducción del Gobierno Corporativo como elemento fundamental en la gestión del riesgo. A este respecto, Bankia responde plenamente al espíritu de la nueva regulación, asumiendo por parte de los Órganos de Gobierno la responsabilidad de la supervisión y control de los riesgos:

- El Consejo de Administración es el órgano máximo de gobierno que determina y aprueba las estrategias y procedimientos generales de control interno, así como las políticas de asunción, gestión, control y reducción de los riesgos a los que el Grupo está expuesto. Tiene constituidas diversas comisiones de ámbito interno con diferentes atribuciones referidas al control y seguimiento del riesgo.

- El Comité de Auditoría y Cumplimiento tiene, entre sus responsabilidades básicas, supervisar la eficacia del control interno de la entidad, la auditoría interna, en su caso, y los sistemas de gestión de riesgos. En particular, tiene atribuida la competencia de revisar periódicamente los sistemas de control interno y gestión de riesgos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente.

- La Comisión Consultiva de Riesgos. La Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito (LOSSEC), en su artículo 38, establece la necesidad de crear un Comité de Riesgos en el que sus miembros no tengan funciones ejecutivas. Por ello, en 2014 se suprimieron aquellas funciones de la Comisión Delegada de Riesgos no relacionadas con la sanción de operaciones (no ejecutivas). Estas funciones fueron traspasadas a la nueva Comisión Consultiva de Riesgos, cuyas funciones incluirían tanto las recibidas de la Comisión Delegada de Riesgos como las previstas en el Real Decreto 84/2015 que desarrolla la LOSSEC. Actualmente, es el órgano responsable de la gestión global del riesgo, tomando las decisiones correspondientes en el ámbito de las facultades delegadas y siendo responsable de establecer y supervisar el cumplimiento de los mecanismos de control de los diferentes tipos de riesgo, todo ello sin perjuicio de las facultades de supervisión que legalmente corresponden al Comité de Auditoría y Cumplimiento.

- La Comisión Delegada de Riesgos, de carácter ejecutivo y facultada para aprobar operaciones de alta relevancia, puede establecer, según lo autorizado por el Consejo de Administración, los límites globales para que los órganos inferiores puedan aprobar el resto. En el ámbito de riesgo de crédito, la estructura de aprobación de riesgos y los riesgos que por su cuantía, quedan reservados a la propia Comisión Delegada de Riesgos, están determinados por los segmentos de riesgos vigentes en cada momento y por los niveles catalogados según su calificación crediticia ("rating" o "scoring") que se basa en los modelos homologados por el supervisor.

Adicionalmente, el esquema organizativo mencionado se complementa con distintos comités entre los que cabe destacar los siguientes:

- a) Comité de Dirección. A este Comité se presenta la documentación analizada en reuniones previas por distintas unidades de la organización. En el ámbito del Marco de Apetito al Riesgo es el responsable de proponer las medidas pertinentes en el caso de situaciones de proximidad a los límites.
- b) Comité de Capital. Entre sus atribuciones se encuentra el seguimiento del marco normativo y su potencial impacto en el capital regulatorio del Grupo y el seguimiento y análisis de las principales ratios de capital y de sus componentes, así como de la ratio de apalancamiento. Además, realiza el seguimiento de las iniciativas de capital en desarrollo dentro del Grupo y de las principales variaciones de APR's.
- c) Comité de Activos y Pasivos. Es el encargado del seguimiento y la gestión de los riesgos estructurales de balance y de liquidez, revisión de la estructura del balance, evolución del negocio y de los mercados, así como del entorno financiero, rentabilidad de los productos, resultados, etc., atendiendo a las políticas y facultades aprobadas por el Consejo de Administración. También debe decidir sobre las estrategias de inversión y cobertura que permitan mantener los riesgos dentro de los límites aprobados y del presupuesto del ejercicio.
- d) Comité de Riesgos. Resuelve las operaciones de su competencia y analiza y valora previamente todas las propuestas de riesgo de crédito que deban ser resueltas por las instancias de decisión superiores (Consejo de Administración y su Comisión Delegada de Riesgos). Es también responsable de definir el desarrollo del sistema de facultades en materia de riesgos, así como de la interpretación de las normas para facilitar la operativa conforme a los Criterios Generales aprobados por el Consejo de Administración.
- e) Comité de Provisiones. Es el responsable de asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de reconocimiento de deterioros por riesgo de crédito, aprobar el marco de políticas, criterios y metodologías para la clasificación de los riesgos y dotaciones dentro del marco general de políticas establecido por el Consejo de Administración.
- f) Comité de Modelos. Tiene como principal función la de elevar al Consejo de Administración la propuesta de aprobación de nuevos modelos y las ampliaciones/modificaciones de las ya existentes, así como elevar la propuesta de aprobación del Plan de implantación de modelos.

(CONTINÚA EN APARTADO H)

**E.3. Señale los principales riesgos, incluidos los fiscales y en la medida que sean significativos los derivados de la corrupción (entendidos estos últimos con el alcance del Real Decreto Ley 18/2017), que pueden afectar a la consecución de los objetivos de negocio:**

Atendiendo a la tradicional clasificación de las tipologías de riesgo generalmente utilizada en el sector financiero, en Bankia se analizan, evalúan y gestionan los siguientes riesgos:

**Riesgo de crédito**

Entendido como la probabilidad de sufrir pérdidas derivadas del incumplimiento del deudor de sus obligaciones contractuales, se trata del principal riesgo de la entidad.

El crédito a la clientela mantiene una estructura similar al ejercicio anterior en lo que respecta a la distribución entre el segmento mayorista (incluye sector público) 34% y segmento minorista 66%.

La cartera hipotecaria con particulares representa un 56% de la inversión crediticia bruta.

El peso sobre el total de la inversión crediticia de la cartera relacionada con la promoción inmobiliaria se sitúa en el 0,5% y se encuentra fuertemente provisionada.

**Riesgo de mercado**

El riesgo de mercado se entiende como la pérdida potencial que produciría una posible evolución adversa de los precios de los instrumentos financieros con los que la Entidad opera. Otro riesgo relacionado con el riesgo de mercado es el riesgo de liquidez de mercado.

La actividad de la Entidad en los mercados financieros la expone también a un riesgo de liquidez de mercado que se deriva de la dificultad de cerrar o cubrir una posición como resultado de la ausencia de contrapartidas en el mercado y que por esta causa su precio pueda verse negativamente afectado en caso de venta.

**Riesgo de interés estructural**

El riesgo de interés estructural se define como la probabilidad de que se generen pérdidas derivadas de una evolución adversa en los tipos de interés de mercado. Los cambios en los tipos de interés afectan tanto al margen de intereses como al valor patrimonial. La intensidad del impacto depende, en gran medida, de la diferente estructura de vencimientos y reprecio de los activos, pasivos y operaciones fuera de balance.

**Riesgo de liquidez y financiación**

El riesgo de liquidez estructural recoge la incertidumbre, ante condiciones adversas, sobre la disponibilidad de fondos a precios razonables que permitan atender puntualmente los compromisos adquiridos por la entidad y financiar el crecimiento de su actividad inversora. La entidad dispone de un amplio abanico de métricas de gestión y control de este riesgo. Adicionalmente, la entidad tiene claramente establecido un Plan de Contingencia, con identificación de los mecanismos de alerta y los procedimientos a seguir en caso de que sea necesario activarlo.

**Riesgo operacional**

Es el riesgo de pérdida que resulta de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, del personal, de los sistemas internos, o bien de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo reputacional.

**Riesgo tecnológico y ciberseguridad**

Entendido como aquél que deriva en un riesgo de negocio asociado al uso, propiedad, operación, participación, influencia y adopción de los sistemas tecnológicos en la entidad. Y dentro del Riesgo Tecnológico, el Riesgo de Ciberseguridad se concreta en el riesgo asociado a los atentados contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos de la entidad.

**Riesgo reputacional**

El riesgo reputacional, queda expresado como la probabilidad de incurrir en pérdidas por la ocurrencia de cualquier evento que pueda defraudar las expectativas de los grupos de interés hasta el punto de disminuir el reconocimiento logrado o no alcanzar el deseado, provocando con ello una actitud y/o un comportamiento adverso que pueda tener impacto negativo en el negocio.

En este sentido, la entidad cuenta con mecanismos de análisis y medición que incorporan en su metodología los nuevos riesgos de cara a que la entidad sea capaz de responder con prontitud y eficacia ante situaciones adversas que puedan suponer la materialización del riesgo reputacional en pérdidas económicas. En este sentido, la nueva cultura corporativa del riesgo ha configurado un modelo de gestión del riesgo más exigente y riguroso, imbricado en la estrategia y en la organización de la entidad que asegura un tratamiento integrado de los mismos.

**Riesgo fiscal**

Ante la posibilidad de sufrir en las operaciones un impacto fiscal superior al esperado, la reforma de la Ley de Sociedades de Capital ha incorporado medidas para mejorar el Gobierno Corporativo entre las que destaca el Control del Riesgo Fiscal (CRF) y la obligación de que las sociedades cotizadas lo gestionen adecuadamente y su máximo responsable es el Consejo de Administración de dichas compañías.

### Riesgo penal

Riesgo Penal que resulte de infracción de normas de carácter penal en el desarrollo de la actividad por parte de los directivos, empleados o terceros dependientes, que pudiera suponer eventuales sanciones que generen responsabilidad para la Entidad.

#### E.4. Identifique si la entidad cuenta con niveles de tolerancia al riesgo, incluido el fiscal:

La Entidad cuenta con un Marco de Apetito al Riesgo aprobado por el Consejo de Administración.

Se entiende el apetito al riesgo como la cantidad y el tipo de riesgo que la Entidad quiere asumir en el transcurso de su actividad para la consecución de sus objetivos, respetando las restricciones regulatorias y los compromisos asumidos. Dentro del Marco de Apetito al Riesgo se han establecido un conjunto de elementos que permiten tener una visión completa de los niveles de apetito, tolerancia y capacidad a cada uno de los riesgos así como la comparación de éstos con el perfil de riesgo de la entidad.

Asimismo, el Consejo de Administración aprobó el Marco de Planificación de Capital que, junto al Marco de Apetito al Riesgo, definen las líneas estratégicas de actuación de la Entidad en materia de riesgos y capital en una situación normal de negocio. Ambos procesos condicionan la planificación de las actividades y los negocios de la Entidad.

El Plan de Recuperación (Recovery Plan), también aprobado y en vigor desde febrero de 2015, establece las posibles medidas a adoptar ante una hipotética situación de crisis que se activaría en el caso de que se rebasara el nivel fijado en el propio plan por alguno de los indicadores seleccionados, que coinciden en su definición con los que determinan los niveles de tolerancia en el marco de apetito al riesgo.

Adicionalmente, el Consejo de Administración ha aprobado las modificaciones necesarias a la declaración de Apetito al Riesgo, desarrollando su relación con el Plan Estratégico, el Modelo de Negocio, la Planificación de Capital, el Plan de Recuperación (Recovery Plan) y el Presupuesto, adaptando los indicadores, a los distintos requerimientos del Supervisor y a las necesidades del seguimiento y control de los riesgos.

#### E.5. Indique qué riesgos, incluidos los fiscales, se han materializado durante el ejercicio:

El Grupo Bankia ha disminuido el saldo de la inversión dudosa en 1.866 MM€, cerrando el ejercicio 2019 con un saldo de 5.869 MM€.

Esta disminución de la cartera dudosa tiene como consecuencia la reducción del ratio de mora de la cartera de inversión crediticia hasta el 4,91%.

Otro aspecto a destacar es la distribución de la inversión dudosa por componentes. A cierre de 2019, el 37% de la inversión dudosa se clasifica como tal por criterios subjetivos o está en periodo de cura. Esto significa que sobre esta cartera no existe una deuda vencida que implique una situación de morosidad objetiva o que se ha llegado a un acuerdo de refinanciación con los clientes y existe, por tanto, una aparente voluntad de pago que se ha de verificar durante un periodo de, al menos, seis meses, pero que puede extenderse a todo el periodo de carencia cuando éste aplique.

### Riesgo de contrapartida

Para mitigar el riesgo en operaciones de derivados con entidades financieras y no financieras, Bankia tiene firmados contratos marco CMOF o ISDA que le permiten la compensación de posiciones negativas con las positivas de una misma contrapartida. A 31 de diciembre de 2019 existen 2.381 acuerdos de compensación (netting). Asimismo Bankia tiene firmados contratos de colateral (Anexo III al CMOF y CSA) para mitigar la exposición con la colateralización del valor de mercado de las posiciones mediante aportación de efectivo o bonos. Actualmente hay firmados 237 contratos de garantía (124 derivados, 75 repos y 38 préstamos de valores). Estos acuerdos han supuesto una reducción del riesgo de crédito en la actividad de derivados del 91,48%.

El ajuste de valoración a 31 de diciembre de 2019 ha sido 96,710 millones de euros.

### Riesgo de mercado

Durante 2019 Bankia ha mantenido un VaR medio de 0,84 millones de euros, con un máximo de 1,31 millones y un mínimo de 0,52 millones.

De dicho VaR medio, la contribución más significativa corresponde al VaR de tipo de interés (0,43 millones de euros, incluida su componente de volatilidad) seguido del VaR de diferenciales de crédito (0,17 millones de euros).

### Riesgo de interés estructural

Los bajos niveles de tipos de interés han impactado negativamente en el valor patrimonial de la entidad y en su margen financiero en línea con otras entidades de nuestro entorno. La entidad dispone de unas políticas y marco de límites que le permiten medir y controlar el riesgo de tipo de interés y mantener unos niveles de riesgo acordes con una gestión prudente.

### Riesgo de liquidez y financiación

La posición de liquidez y financiación medida tanto por el volumen de activos líquidos como por la situación de los ratios regulatorios ha sido robusta a lo largo del ejercicio y compatible con un perfil de riesgo bajo.

### Riesgo operacional

Los riesgos operacionales materializados durante el ejercicio 2019 ascienden a 48,3 millones de euros. Los más importantes corresponden a las categorías de "prácticas con clientes, productos y negocios" (21,4 millones de euros), "ejecución, entrega y gestión de procesos" (12,4 millones de euros) y "fraude externo" (7,1 millones de euros). En estos datos no se han incluido las pérdidas no recurrentes, correspondientes a riesgos de conducta del pasado (Nulidad de Acciones, Participaciones Preferentes, Cláusulas Suelo, Gastos de Formalización, etc.) con procedimientos judiciales aún en curso y cuya naturaleza es de carácter excepcional.

Dentro de las pérdidas por eventos operacionales se incorporan aquellas sanciones, intereses o recargos que se materializan derivados de actuaciones contra la Entidad en materia fiscal.

### Riesgo Penal

Bankia dispone de un modelo de prevención de riesgo penal en línea con las mejores prácticas del sector, que le permite identificar las actividades que deben ser objeto de control, así como poner en práctica los protocolos y los procedimientos necesarios para evitar comportamientos que puedan derivar en ilícitos penales y garantizar el cumplimiento de las normas de su Código Ético y de Conducta.

Este modelo se rige por la Política para la Prevención de Delitos de Bankia y por el Modelo de Gobierno de la prevención, gestión y control de los Riesgos Penales, ambos aprobados por el Consejo de Administración.

El modelo se basa en la identificación de los riesgos así como en la implantación y ejecución periódica de controles, tanto generales como específicos, a través de aplicaciones informáticas que hacen posible detectar posibles circunstancias que puedan suponer un incremento de dichos riesgos. El resultado de la ejecución de dichos controles se reporta anualmente al Comité de Auditoría y Cumplimiento y al Consejo de Administración de la entidad.

## E.6. Explique los planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos de la entidad, incluidos los fiscales, así como los procedimientos seguidos por la compañía para asegurar que el consejo de administración da respuesta a los nuevos desafíos que se presentan:

La entidad cuenta con un Marco de Apetito al Riesgo en el que se establecen los niveles deseados y máximos de riesgo que el Grupo está dispuesto a aceptar. Este Marco de Apetito al Riesgo es aprobado anualmente por el Consejo de Administración, siendo la Comisión Consultiva de Riesgos la encargada de asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura de la Sociedad, así como de su estrategia en este ámbito. Igualmente, el Consejo de Administración, previo asesoramiento por la Comisión Consultiva de Riesgos, aprueba las Políticas de los distintos riesgos a los que está sometida la entidad. Tanto el Marco de Apetito al Riesgo como las distintas Políticas son revisados anualmente con el fin de actualizar los niveles deseados y máximos de los distintos indicadores de riesgos, incorporar las métricas que se consideren adecuadas para su correcto seguimiento e incluir cualquier nuevo aspecto relevante que exija la normativa o las nuevas tendencias y desafíos en el ámbito de riesgos.

Riesgo de crédito. La gestión del riesgo de crédito se desarrolla dentro de los límites y directrices que se establecen en las políticas de riesgo de crédito. Ésta se soporta en un conjunto de herramientas que según su funcionalidad pueden clasificarse en los siguientes tipos:

- Clasificación de los riesgos.
- Cuantificación del riesgo.
- Proyección del riesgo.
- Rentabilidad ajustada al riesgo (RAR).
- Dinamización del negocio.
- Gestión recuperatoria.
- Gestión del riesgo de concentración.

Riesgo de contrapartida. Para el control de Riesgo de Contrapartida se establecen los siguientes límites globales:

Límite Global de Riesgo (techo máximo de riesgo proveniente de toda la operativa de Bankia con Entidades Financieras), Marco de Comercio Exterior (techo máximo asociado a la operativa de Comex), Marco de Aseguramiento de Renta Fija (engloba la operativa de aseguramientos para los distintos emisores suponiendo una toma final cero), Límite de Negociación en Deuda Pública (techo global de toda la operativa de Bankia en negociación cuyo emisor sea una entidad pública estatal), Límite de Negociación de Renta Fija (operativa de renta fija con emisores privados para la cartera de negociación), Límite de la cartera Alco (cartera estructural en la que se permite la inversión en renta fija), y Líneas de derivados para Entidades no Financieras (límites individuales por contrapartida).

La entidad realiza análisis diarios de las exposiciones de contrapartidas para analizar el riesgo acumulado y el control de los posibles excedidos sobrevenidos, concilia periódicamente las carteras de derivados de cada contrapartida y calcula diariamente las garantías a intercambiar con las contrapartidas que tengan contrato de colateral firmado para mitigar el riesgo de contrapartida. Además, calcula diariamente el ajuste de valor del

crédito (BCVA) que pretende medir el ajuste que deberemos realizar sobre el valor de los derivados bajo el supuesto de que éstos estuvieran libres de riesgo para obtener el valor de los mismos ajustados al riesgo de impago de contraparte.

Riesgo de mercado. Para el control del riesgo de mercado se establecen límites en función del VaR calculado por el método de simulación histórica, la sensibilidad, la pérdida máxima y el tamaño de la posición. Estos límites se fijan en función de la exposición máxima al riesgo de mercado aprobada anualmente por la Alta Dirección y que se distribuyen entre las diferentes áreas y centros de negocio.

Las principales herramientas para la medición y el control del riesgo de mercado son el VaR con horizonte temporal de un día y un nivel de confianza del 99% por un lado, y la Sensibilidad por otro. Los principales movimientos de los factores de mercado que se emplean para el análisis de sensibilidad son sobre los tipos de interés, los precios de la renta variable, los tipos de cambio, la volatilidad y los diferenciales de crédito.

Riesgo de interés estructural. La entidad mantiene un marco de políticas y procedimientos de gestión del riesgo estructural en los que se monitorizan los límites regulatorios y otros internos más estrictos. En base a ellos se controla y monitoriza la sensibilidad del margen de intereses y el valor patrimonial mediante la generación de simulación de distintos escenarios de interés que complementan a los regulatorios. Este esquema de medición cubre la totalidad del balance (incidiendo en los impactos de las variaciones de tipos de interés en resultados) y por otro lado, pondrá foco en aquellas carteras de activos financieros (principalmente renta fija) con vocación de permanencia.

Riesgo de liquidez y financiación. Para el seguimiento de este riesgo, la entidad dispone de políticas de gestión y procedimientos establecidos que nos permiten identificar, medir, vigilar y controlar los riesgos inherentes a la gestión de la liquidez y la financiación. Este análisis incluye diferentes enfoques, gap de liquidez por plazos, estructura financiera, incluyendo la relación entre corto y largo plazo; y cálculo de diferentes ratios de cobertura de liquidez, pivotando en el regulatorio, basados en diferentes hipótesis.

Adicionalmente, la entidad tiene claramente establecido un Plan de Contingencia de Liquidez, con identificación de los mecanismos de alerta y los procedimientos a seguir en caso de que sea necesario activarlo.

(CONTINÚA EN APARTADO H)

## **F. SISTEMAS INTERNOS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE EMISIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)**

Describa los mecanismos que componen los sistemas de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCIIF) de su entidad.

### **F.1. Entorno de control de la entidad.**

Informe, señalando sus principales características de, al menos:

#### **F.1.1 Qué órganos y/o funciones son los responsables de: (i) la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF; (ii) su implantación; y (iii) su supervisión.**

En el artículo 4 del Reglamento del Consejo de Administración de la Entidad queda recogida expresamente la responsabilidad de éste de suministrar a los mercados información rápida, precisa y fiable ("en especial, cuando se refiera a la estructura del accionariado, a las modificaciones sustanciales de las reglas de gobierno, a operaciones vinculadas de especial relieve o a la autocartera"), así como de aprobar la información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente.

Asimismo, el Reglamento establece en su artículo 36.2 que, "el Consejo adoptará las medidas necesarias para garantizar que la información financiera trimestral, semestral y cualquiera otra que se ponga a disposición de los mercados se elabore con arreglo a los principios, criterios y prácticas profesionales con que se elaboran las cuentas anuales y goce de la misma fiabilidad que éstas."

Por su parte, el Comité de Auditoría y Cumplimiento tiene encomendada, entre otras, la responsabilidad de supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva, y en particular, revisar las cuentas de la Sociedad.

El Consejo de Administración delega en el Comité de Auditoría y Cumplimiento la supervisión del correcto funcionamiento del SCIIF.

A este respecto y en relación con las referidas funciones de supervisión de la gestión y control de riesgos, el Comité de Auditoría y Cumplimiento tiene en cuenta los criterios de los organismos supervisores en materia de prevención de la corrupción y demás prácticas irregulares así como para la identificación, gestión y control de los potenciales impactos asociados, actuando al respecto bajo un principio de máximo rigor.

La Alta Dirección es la encargada del diseño, mantenimiento y gestión del SCIIF, a través de la Dirección General Adjunta Financiera, llevando ésta a cabo las actividades necesarias encaminadas a garantizar su adecuado funcionamiento, así como a través del resto de Direcciones involucradas, quienes deberán prestar su colaboración a la Dirección General Adjunta Financiera.

El Grupo cuenta con una Política del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (en adelante, la Política del SCIIF), aprobada por el Consejo de Administración, en la que se describen las herramientas y sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera, así como de su supervisión.

#### **F.1.2 Si existen, especialmente en lo relativo al proceso de elaboración de la información financiera, los siguientes elementos:**

- **Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad:**

La Dirección de Organización es la responsable de definir y proponer para su aprobación e implantar, de acuerdo con las políticas, directrices estratégicas y requerimientos normativos establecidos, la estructura, dimensionamiento y funciones de las agrupaciones organizativas del Banco, así como los procesos y circuitos operativos que rigen el desempeño de dichas funciones, con el objetivo de lograr una distribución de funciones y medios lo más eficiente posible.

Asimismo, tiene la responsabilidad de definir o modificar las funciones encomendadas a las agrupaciones del Banco, preservando los principios de segregación funcional y eficiencia organizativa, así como elaborar y mantener el Manual de Funciones del Banco y publicar en la Intranet tanto el organigrama como el Mapa de Procesos, que proporciona una visión global y de alto nivel de los procesos más relevantes del Banco. Concretamente, éste último aporta información sobre las actividades que se realizan, los intervinientes que las ejecutan y los sistemas y herramientas que se utilizan en los diferentes procesos.

Tales actualizaciones son debidamente aprobadas por la instancia correspondiente en función del sistema de Facultades y Delegaciones en materia de Recursos Humanos y en materia de Organización vigentes y comunicadas de manera adecuada a la organización.

- **Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones:**

El Grupo Bankia cuenta con un Código Ético y de Conducta, aprobado por el Consejo de Administración que constituye uno de los pilares esenciales de su Sistema de Gobierno Corporativo para crear una cultura corporativa y extender unas pautas de comportamiento basadas en los valores corporativos: integridad, profesionalidad, compromiso, cercanía y orientación al logro.

El Código Ético y de Conducta es una norma de obligado cumplimiento, que rige tanto las relaciones en el seno de la Sociedad como aquellas que se mantienen con clientes, proveedores, accionistas y cualquier otro agente con el que Bankia se relacione, y proporciona las normas que deben guiar su comportamiento, tanto en el día a día como en los procesos de toma de decisiones. Contiene normas y criterios de actuación en materia profesional que resultan de aplicación a todos los empleados y administradores de la Entidad y en todas las actividades y negocios del Grupo Bankia.

El objetivo del Código Ético y de Conducta es regular las conductas permitidas y prohibidas por parte de la Entidad y establecer los principios éticos y las normas generales que deben guiar la actuación del Grupo y de las personas incluidas en el ámbito de aplicación.

El Consejo de Administración y los órganos de Dirección de la Entidad velan para que todas las actuaciones se orienten en este sentido, censurando los eventuales incumplimientos y adoptando, cuando proceda y a través de los Órganos competentes, las medidas correctoras que el caso concreto pueda requerir.

El citado Código Ético y de Conducta ha sido remitido a todas las personas a las que resulta de aplicación, encontrándose así mismo publicado en la intranet corporativa y en la página web de la Sociedad. Adicionalmente, existe un programa formativo específico para todos los profesionales de la Entidad, entre cuyos objetivos están la aplicación correcta del Código Ético y de Conducta, y la comunicación de las actuaciones que contravengan dicho Código mediante la utilización del Canal Confidencial de Denuncias.

Bankia cuenta con un Comité de Ética y de Conducta cuyas funciones son determinadas por el Consejo de Administración, entre las cuales están: adoptar las medidas necesarias para resolver actuaciones éticamente cuestionables; supervisar el Cumplimiento del Código Ético, así como evaluar anualmente el grado de cumplimiento del Código Ético y realizar informes a la Alta Dirección.

- **Canal de denuncias, que permita la comunicación a la comisión de auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando, en su caso, si éste es de naturaleza confidencial:**

El Grupo Bankia cuenta con un Canal Confidencial de Denuncias previsto en el Código Ético y de Conducta, accesible a todos los empleados y proveedores del Grupo, a través del cual pueden comunicar de forma confidencial y anónima, si así lo desean, y por escrito, tanto posibles irregularidades financieras y contables de potencial trascendencia, como otras conductas que constituyan incumplimientos del Código Ético y de Conducta, que se adviertan en el seno de cualquier sociedad del Grupo Bankia.

Dicho Canal, cuyo Reglamento ha sido aprobado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento, establece los mecanismos para la recepción, filtrado, clasificación y resolución de las denuncias recibidas, todo ello conforme a los criterios que la Agencia Española de Protección de Datos ha emitido al respecto; y garantiza la confidencialidad, al ser gestionado por una firma externa de larga y amplia trayectoria en este campo que tramitará las denuncias, las dudas o sugerencias hacia el Comité de Ética y Conducta.

Tanto el Código Ético y de Conducta, como el Canal Confidencial de Denuncias son elementos nucleares del modelo de prevención y detección de delitos.

El Comité de Ética y de Conducta eleva al Comité de Auditoría y Cumplimiento un informe de actividades al final de cada ejercicio, y le informa regularmente sobre el funcionamiento del Canal Confidencial de Denuncias y, en particular, sobre el número de denuncias recibidas, su origen, tipología, los resultados de las investigaciones y las propuestas de actuación.

- **Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos:**

Bankia tiene desarrollados mecanismos que permiten asegurar que el personal involucrado de manera directa en la elaboración y preparación de la información financiera, así como en su revisión, cuenta con la capacitación y competencia profesional necesaria para el ejercicio de sus funciones. En este sentido, dicho personal está permanentemente informado de los requisitos normativos vigentes.

Desde la Dirección Estrategia y Política de Personas de Bankia se centralizan las actividades y programas formativos del Grupo y se mantiene un registro actualizado de todos los cursos realizados, así como de sus características. En este sentido, existen programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en el SCIIF y su supervisión que cubren al menos normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos.

La Política del Sistema de Control Interno de la información Financiera se encuentra en la Intranet corporativa a disposición de todos los empleados, así como un módulo de formación online específico sobre el SCIIF.

Adicionalmente a la programación de formación realizada inicialmente, a lo largo del año pueden realizarse actividades de formación adicionales ante necesidades específicas surgidas como consecuencia de cambios normativos/regulatorios, o por peticiones expresas desde las diferentes áreas de la organización.

En este sentido desde la Dirección General Adjunta Financiera se efectúan acciones de divulgación y actualización, orientadas a que el personal de la Entidad implicado en el SCIIF, tenga los conocimientos necesarios para el ejercicio de sus funciones y responsabilidades. Dichas acciones están vinculadas a la incorporación o modificación de responsables al SCIIF, así como por la identificación de cambios en los procesos, riesgos o controles, originados tanto interna como externamente. Adicionalmente, la Dirección de Intervención ha impartido en 2019 una formación presencial sobre el SCIIF, en el ámbito de la Dirección General Adjunta Financiera.

## **F.2. Evaluación de riesgos de la información financiera.**

Informe, al menos, de:

### **F.2.1 Cuáles son las principales características del proceso de identificación de riesgos, incluyendo los de error o fraude, en cuanto a:**

- **Si el proceso existe y está documentado:**

Bankia tiene implementado un procedimiento para la identificación de las áreas materiales, procesos relevantes, y potenciales eventos de riesgo (incluidos los riesgos de error y fraude), que pueden afectar de forma significativa a la información financiera del Grupo.

Este proceso se encuentra documentado, estableciendo la frecuencia, metodología, tipos de riesgos, los controles realizados, la frecuencia de los mismos, así como los responsables de su realización, siendo responsabilidad de la Dirección General Adjunta Financiera su diseño, implantación, mantenimiento y actualización periódica, contando para ello con la colaboración del resto de Direcciones implicadas en el SCIIF.

- **Si el proceso cubre la totalidad de objetivos de la información financiera, (existencia y ocurrencia; integridad; valoración; presentación, desglose y comparabilidad; y derechos y obligaciones), si se actualiza y con qué frecuencia:**

Este procedimiento, que ha sido diseñado teniendo en cuenta la totalidad de los objetivos de la información financiera (existencia y ocurrencia; integridad; valoración; presentación, desglose y comparabilidad; derechos y obligaciones), se actualiza con periodicidad anual utilizando la información financiera más reciente, así como cuando surjan circunstancias no identificadas previamente que pongan de manifiesto riesgos de materialización de errores significativos en la información financiera regulada, o cuando se produzcan cambios sustanciales en las operaciones que puedan dar lugar a la identificación de nuevos riesgos significativos para los que es preciso implementar los controles mitigantes pertinentes.

- **La existencia de un proceso de identificación del perímetro de consolidación, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la posible existencia de estructuras societarias complejas, entidades instrumentales o de propósito especial:**

La Entidad cuenta con un procedimiento mensual de actualización y validación del perímetro de consolidación llevado a cabo desde la Dirección General Adjunta Financiera. A través de dicho procedimiento, apoyado en la herramienta de consolidación del Grupo, Bankia asegura que las variaciones que se producen en el perímetro, en los distintos periodos de generación de información financiera, son correctamente incluidas en los estados financieros consolidados del Grupo. Mensualmente, el perímetro de consolidación del Grupo es publicado en la Intranet corporativa.

Adicionalmente, el Reglamento del Consejo de Administración atribuye a éste la competencia para la aprobación de acuerdos relacionados con la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudiera menoscabar la transparencia de la Sociedad y su Grupo.

- Si el proceso tiene en cuenta los efectos de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, fiscales, reputacionales, medioambientales, etc.) en la medida que afecten a los estados financieros:

El proceso de identificación de riesgos toma en consideración el efecto de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, fiscales, reputacionales, medioambientales, etc.) en la medida que éstos puedan afectar a la información financiera del Banco.

- Qué órgano de gobierno de la entidad supervisa el proceso:

Dentro de las funciones atribuidas al Comité de Auditoría y Cumplimiento se encuentra la de supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, y en concreto, revisar periódicamente los sistemas de control interno y gestión de riesgos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente.

### **F.3. Actividades de control.**

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

- F.3.1 Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera y la descripción del SCIF, a publicar en los mercados de valores, indicando sus responsables, así como de documentación descriptiva de los flujos de actividades y controles (incluyendo los relativos a riesgo de fraude) de los distintos tipos de transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, incluyendo el procedimiento de cierre contable y la revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes

Tal y como se ha indicado en el punto F.1.1, el Consejo de Administración ha atribuido al Comité de Auditoría y Cumplimiento la supervisión del correcto funcionamiento del SCIF.

Las competencias atribuidas al mencionado Comité son las siguientes:

1.- Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, el cumplimiento normativo, y los sistemas de gestión de riesgos, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, el Comité podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento. En particular, en relación con los sistemas de información y control interno:

- Comprobar la adecuación e integridad de los sistemas internos de control y revisar la designación y sustitución de sus responsables.
- Conocer y supervisar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.
- Revisar periódicamente los sistemas de control interno y gestión de riesgos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente.
- Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la Sociedad.
- Establecer y supervisar la existencia de un modelo de prevención y detección de delitos que puedan generar una responsabilidad penal por parte de la Sociedad.

2.- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración, dirigidas a salvaguardar su integridad, y en particular:

- Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre la información financiera que la sociedad deba hacer pública periódicamente.
- Revisar las cuentas de la Sociedad, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la dirección.

Para el adecuado ejercicio de esta labor de supervisión el Comité mantendrá reuniones individuales con la dirección y la auditoría interna, así como una comunicación fluida con el auditor externo, con el objeto de analizar los siguientes asuntos: adecuación del perímetro de consolidación; juicios, criterios, valoraciones y estimaciones realizadas que tengan un impacto significativo en los estados financieros y no

financieros relacionados; cambios en los criterios significativos aplicados; razones por las que, en su caso, la Sociedad desglosa en su información pública determinadas medidas de rendimiento en vez de las medidas definidas directamente por la normativa contable, en qué medida aportan información de utilidad a los inversores y su grado de cumplimiento con lo previsto en las recomendaciones internacionales y mejores prácticas en esta materia; debilidades significativas de control interno; y ajustes significativos identificados por el auditor de cuentas, por la auditoría interna y la posición de los directivos sobre los mismos, teniendo en cuenta los requerimientos que en su caso hubiera enviado en el ejercicio corriente o en anteriores la Comisión Nacional del Mercado de Valores, a efectos de que no se repitan en los estados financieros el mismo tipo de incidencias previamente identificadas en tales requerimientos.

- Revisar los folletos de emisión y la información financiera periódica que, en su caso, deba suministrar el Consejo a los mercados y sus órganos de supervisión.

La Dirección General Adjunta Financiera tiene encomendada, entre otras, la misión de supervisar la gestión contable y fiscal y la elaboración de los estados financieros periódicos del Banco, así como la información financiera regulada presentada a los mercados y organismos reguladores.

Por su parte, la Dirección de Intervención se encarga del diseño, implantación, mantenimiento, actualización periódica, y gestión del SCIIF, con la colaboración del resto de Direcciones implicadas.

La responsabilidad sobre la información financiera regulada publicada en los plazos requeridos por la normativa, recae en la Dirección General Adjunta Financiera:

-La elaboración de la información financiera regulada semestral y anual es responsabilidad de la Dirección de Intervención.

-La elaboración de la información financiera regulada trimestral, así como el informe de Gestión incluido en la información financiera regulada semestral y anual, es responsabilidad de la Dirección de Planificación y Gestión Financiera.

-Adicionalmente, el Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC) y el Estado de Información No Financiera (EINF), anexos al Informe de Gestión comprendido en la información financiera regulada anual, son elaborados por la Dirección General Adjunta de Secretaría General y por la Dirección General Adjunta de Comunicación y Relaciones Externas, respectivamente.

En los procesos de elaboración de esta información, la Dirección General Adjunta Financiera solicita la colaboración de las Direcciones responsables para la obtención de determinada información complementaria, cuyo desglose es requerido en los informes financieros periódicos. Adicionalmente, una vez completado el proceso de elaboración de la información y con carácter previo a su publicación, se solicita a los mencionados responsables la validación última de la información sobre la que tienen atribuida la responsabilidad.

Dentro del proceso de elaboración de la información semestral y anual, la Dirección de Intervención, es la responsable del diseño de los circuitos contables para el registro de las distintas transacciones ocurridas en el Banco y la que lleva a cabo las principales actividades de control identificadas en el proceso de cierre contable sobre la base de los umbrales de materialidad definidos. En dicha elaboración, se han definido e implantado procedimientos de control que garantizan la calidad de la información y su razonabilidad de cara a su presentación a la Dirección.

A este respecto, la Dirección Corporativa de Auditoría Interna tiene encomendada la misión de contribuir de forma independiente, objetiva y en calidad asesora, a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la evaluación sistemática de la gestión del riesgo, del control de la gestión y de los procesos del Banco, elaborando recomendaciones de mejora de su efectividad.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento también interviene en el proceso de revisión, informando al Consejo de Administración, con carácter previo, sobre la información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente.

En última instancia, el Consejo de Administración aprueba la información financiera a publicar periódicamente. Estas funciones se encuentran recogidas en el Reglamento del Consejo de Administración tal y como se describe en el punto F.1.1 anterior. Su realización queda formalizada a través de las actas de las distintas reuniones o Comités.

Respecto a la descripción del SCIIF, ésta es revisada por la Dirección General Adjunta Financiera y la Dirección Corporativa de Auditoría Interna.

En el marco de las actividades y controles específicos sobre las transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, el Grupo Bankia tiene identificadas las áreas materiales y de riesgo específicas, así como los procesos significativos dentro de ellas, distinguiendo entre procesos de negocio y procesos transversales, habiendo documentado de forma descriptiva cada uno de dichos procesos, los flujos de actividades, los riesgos existentes, los controles mitigantes, la frecuencia de los mismos, así como los responsables de su realización.

La identificación de las áreas críticas y procesos significativos se realiza aplicando criterios cuantitativos que se complementan con criterios cualitativos, sobre las principales magnitudes de los estados financieros públicos consolidados, teniendo en cuenta los umbrales de materialidad definidos.

Los procesos de negocio identificados afectan a las siguientes áreas críticas:

- Inversión crediticia.
- Pasivo financiero a coste amortizado.
- Valores representativos de deuda e instrumentos de capital.
- Derivados (negociación y cobertura).
- Activos no corrientes en venta.
- Participaciones.
- Activos y pasivos fiscales.
- Provisiones.

- Comisiones por operaciones de servicios.
- Tesorería activa y pasiva.

Los procesos transversales identificados son:

- Cierre contable.
- Consolidación.
- Juicios y estimaciones.
- Controles generales informáticos.

Por su parte, el proceso de cierre contable abarca las siguientes fases:

- Cierre contable. Comprende las tareas de revisión, análisis y control sobre el proceso de cierre contable individual, así como sobre el proceso de consolidación.
- Elaboración de estados financieros y otra información relevante sobre la base de los estados regulatorios públicos.
- Proceso de planificación, elaboración y revisión de la información financiera pública regulada.

En cuanto al proceso de juicios y estimaciones, éste se apoya en una Política específica aprobada por el Consejo de Administración, cuyo objeto es abordar los elementos más relevantes sujetos a juicios y estimaciones, su tipología, las hipótesis y/o estimaciones generalmente utilizadas (ya sean objetivas o subjetivas) y sus responsables. Esta política es aplicable a los saldos y transacciones determinados como materiales dentro del Grupo Bankiá y que se compongan de un alto grado de estimación o juicio incorporado por los distintos estamentos del Grupo como parte del proceso de elaboración de información financiera regulada, estando referida principalmente a:

- El valor razonable de determinados activos y pasivos financieros y no financieros.
- Las pérdidas por deterioro y la clasificación por niveles de determinados activos de naturaleza financiera, considerando el valor de las garantías recibidas, y no financiera (inmobiliaria, fundamentalmente), así como de los pasivos contingentes.
- La clasificación de los activos financieros, en el contexto de la evaluación para determinar que los flujos de efectivo contractuales son únicamente pagos de principal y de intereses sobre el importe del principal pendiente.
- Las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo y otros compromisos a largo plazo.
- La estimación de los costes de venta y del valor recuperable de los activos no corrientes en venta, inversiones inmobiliarias y existencias en función de su naturaleza, estado de uso y finalidad a los que sean destinados, y que hayan sido adquiridos por el Grupo como pago de deudas, con independencia de la forma jurídica en que sean adquiridos.
- La vida útil, el valor del derecho de uso y el valor recuperable de los activos materiales e intangibles.
- La recuperabilidad de los impuestos diferidos deudores contabilizados.
- Las hipótesis empleadas para cuantificar ciertas provisiones y la probabilidad de manifestación de determinados quebrantos a los que está expuesto el Grupo por su actividad.

El responsable de cada una de las áreas afectadas es el encargado de elaborar las estimaciones. Adicionalmente, la Dirección General Adjunta Financiera, en el marco del proceso de elaboración de la información financiera regulada, se encarga de recopilarlas y de presentarlas ante los órganos correspondientes para su conocimiento y aprobación.

Dichas estimaciones son presentadas, al menos anualmente, al Comité de Dirección con carácter previo a su inclusión en las Cuentas Anuales del Grupo, siendo en última instancia el Consejo de Administración el órgano responsable de las mismas, tal y como se indica en las propias Cuentas Anuales.

La Entidad cuenta con un Modelo de certificación de los controles clave que afectan al Sistema de Control Interno de la Información Financiera, basado en una metodología "Bottom-up", desde los niveles inferiores de la estructura organizativa hasta la Dirección General Adjunta Financiera, y que permite garantizar la fiabilidad de la información financiera semestral/anual, coincidiendo con su publicación al mercado. Para ello, cada uno de los responsables de los controles clave identificados certifica, para el período establecido, la ejecución eficaz de los controles.

Este Modelo de Certificación, junto con el Proceso de autoevaluación de los controles clave, evolucionan gracias al aprovechamiento del sistema de gestión de riesgos y control interno, beneficiándose de las sinergias entre las áreas, monitorizando de forma continua los procesos de negocio y creando un lenguaje común para ambos procesos.

La Dirección de Intervención, encuadrada en la Dirección General Adjunta Financiera, es la responsable de lanzar semestralmente el Proceso de Certificación y de realizar un seguimiento de su cumplimiento en tiempo y forma para que finalmente la Dirección General Adjunta Financiera pueda certificar el SCIF, con carácter previo a la publicación de la información financiera.

Durante el ejercicio 2019, la Entidad ha llevado a cabo dos procesos de certificación con ocasión de la formulación de las cuentas semestrales y anuales, sin que se hayan puesto de manifiesto incidencias significativas que pudieran afectar de modo material a la fiabilidad de la información financiera.

Con ocasión de la formulación de cuentas, el Director General Adjunto Financiero presenta al Consejo de Administración y al Comité de Auditoría y Cumplimiento, el resultado obtenido en el proceso de certificación.

Por su parte, la Dirección Corporativa de Auditoría Interna realiza funciones de supervisión según se describe en los apartados F.5.1 y F.5.2.

### **F.3.2 Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información (entre otras, sobre seguridad de acceso, control de cambios, operación de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones) que soporten los procesos relevantes de la entidad en relación a la elaboración y publicación de la información financiera.**

La Dirección General Adjunta Financiera elabora las especificaciones de las políticas y procedimientos sobre los sistemas de información que soportan la elaboración y publicación de la información financiera.

A los sistemas en que se basa la información financiera y aquellos utilizados para su preparación y control, se les aplica el Cuerpo Normativo en materia de Seguridad de la Información implantados para los sistemas de información de la entidad.

La Dirección General de Personas, Medios y Tecnología es la responsable de los sistemas de información y de las telecomunicaciones del Banco. Dentro de sus funciones está la definición y seguimiento de las políticas, circulares y guías operativas de seguridad para aplicaciones e infraestructuras, entre las que se incluye el modelo de control interno en el ámbito de las tecnologías de la información.

Las tareas clave asignadas a esta Dirección General, en materia de sistemas de información, son:

- Vigilancia y control del acceso a datos y sistemas de seguridad física.
- Vigilancia y control del acceso a datos y sistemas de seguridad lógica.
- Gestión de copias de seguridad.
- Gestión de tareas programadas.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de incidencias en los sistemas.

El Grupo Bankia dispone de un Cuerpo Normativo en materia de Seguridad de la Información, de obligado cumplimiento para todas las personas que procesan información, dentro del cual se integran la Política General y la Normativa General de Seguridad de la información. Estos documentos están disponibles para todos los empleados a través de la intranet corporativa.

La Política General de Seguridad de la Información establece el marco general regulatorio, que indica las responsabilidades en la protección de la información, abarcando la filosofía general, las metas, los principios y las formas de proceder aceptables en materia de seguridad de la información, y constituyendo el primer nivel del cuerpo normativo. Su objetivo es proteger adecuadamente la información del Grupo Bankia.

La Normativa General de Seguridad de la Información detalla los aspectos y controles que se aplican a la información del Grupo Bankia para protegerla. Está destinada a apoyar y facilitar la implantación de la Política. En este sentido, desarrolla el gobierno de seguridad de la información definiendo las medidas y los controles que protegen los accesos, establece la implantación de procedimientos y guías operativas documentadas y revisadas periódicamente para la gestión de la seguridad en aplicaciones. Define los principios de la segregación de funciones, la gestión de las copias de seguridad, la definición de responsabilidades y funciones en materia de seguridad, la formación y concienciación de las personas que procesan la información, así como aspectos referentes a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los activos.

El proceso de desarrollo de la entidad, que de manera amplia aborda el desarrollo de nuevas aplicaciones o modificaciones de las existentes, así como una adecuada gestión de los proyectos, está basado en modelos de madurez que garantizan la calidad del software y en especial el adecuado procesamiento de las transacciones y la fiabilidad de la información.

La entidad cuenta con una Política de Continuidad de Negocio que define las líneas de actuación para prevenir o minimizar las pérdidas que un evento disruptivo pueda causar a la entidad. Asimismo, esta política garantiza que Bankia para cada actividad crítica dispone de estrategias definidas y probadas que permiten restaurar y recuperar sus procesos de negocio con garantías. Estas líneas de actuación son revisadas periódicamente mediante un plan de pruebas y ensayos que garantiza que todos los preparativos de continuidad se ejercitan adecuadamente y permiten obtener los mejores resultados en la recuperación de los procesos de negocio.

Adicionalmente Bankia dispone de ocho procesos operativos de Seguridad de la Información y otros cinco de Continuidad de Negocio considerados procedimientos de control interno.

La entidad emplea arquitectura redundada en sus centros de procesamiento principales. Las políticas y procedimientos de copias de seguridad garantizan la disponibilidad y recuperación de la información en caso de pérdida.

Tanto los procedimientos de copia como los planes de recuperación son evaluados por áreas independientes garantizando su efectividad y el adecuado proceso y registro de transacciones sobre la información financiera.

### F.3.3 Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aquellos aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes, que puedan afectar de modo material a los estados financieros.

El Grupo Bankia cuenta con una Política de externalización de servicios y funciones aprobada por el Consejo de Administración, así como con un Modelo de Gobierno del Outsourcing.

La Política de externalización de servicios y funciones, que resulta de aplicación cuando Bankia delega en un tercero la prestación de servicios y/o el ejercicio de funciones propias y recurrentes de la actividad financiera o bancaria, define los criterios y directrices que permiten abordar aquellos aspectos específicos de la delegación para: cumplir con las condiciones que establece la normativa vigente que es de aplicación; identificar, valorar, controlar y gestionar los riesgos inherentes a la delegación (operacional, reputacional, ciberriesgo, etc.); y adoptar las medidas adecuadas que eviten o mitiguen la exposición a los riesgos que pudieran originarse, en particular cuando se delegue la realización de servicios o funciones que sean esenciales.

La Política de externalización de servicios y funciones del Grupo Bankia se completa con el Manual de Funciones del Modelo de Gobierno del Outsourcing, que establece las actividades y responsabilidades definidas en este ámbito, que deberán aplicarse desde el comienzo hasta la finalización del acuerdo de delegación (incluidos, en función de la naturaleza y complejidad de las actividades, así como de las características del servicio o función a delegar, entre otros aspectos, el análisis de las razones que justifican la delegación, la celebración del contrato de delegación, el cumplimiento del contrato hasta su extinción, planes de contingencia y estrategias de salida).

Con carácter previo a la delegación de funciones y servicios esenciales, la entidad realiza un análisis previo para valorar la viabilidad de la delegación del servicio o función, así como una evaluación y selección de proveedores.

El análisis previo de la delegación del servicio o funciones tiene en consideración, entre otros, los siguientes factores: análisis coste-beneficio de la delegación; aspectos normativos que podrían condicionar la delegación; impacto de la delegación en el negocio de la Entidad y evaluación de los riesgos en que incurra la entidad, así como en las exigencias sobre mecanismos de control interno previstos en la normativa vigente que resulte de aplicación; capacidad y experiencia de la entidad para supervisar eficazmente las funciones delegadas y para gestionar adecuadamente los riesgos asociados a tal delegación, especialmente cuando dicha delegación sea un servicio o función esencial y/o implique el uso de nuevas tecnologías; y elaboración, aplicación y mantenimiento de un plan de emergencia para la recuperación de datos en caso de catástrofes y comprobación periódica de los mecanismos de seguridad informática, cuando ello sea necesario habida cuenta de la función o servicio delegado.

Por su parte, la selección y evaluación de terceros, se realiza atendiendo a diversos factores que garanticen que el tercero en quien se delega la función o prestación de servicio: dispone de la competencia, capacidad, experiencia, calidad y estabilidad adecuadas y, teniendo en cuenta las características del servicio o función, de los recursos y estructura organizativa apropiadas; cuenta con cualquier autorización que exija la normativa vigente que resulte de aplicación para realizar la función o servicio delegado de forma fiable y profesional; cumple con las leyes y normas más relevantes que le son de aplicación, en particular con la normativa de prevención de blanqueo de capitales y de protección a la clientela; realiza la función o servicio delegado eficazmente y conforme a la normativa aplicable; coopera con la autoridad de supervisión en todo lo relativo a las actividades en él delegadas; protege toda la información confidencial referida a la entidad y a sus clientes, así como, en el caso de que acceda, trate y/o almacene datos de carácter personal responsabilidad del Grupo Bankia, ofrece garantías suficientes para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas, de manera que dicho acceso, tratamiento y/o almacenamiento cumpla con la normativa vigente en cada momento en materia de protección de datos. Y, en particular, cuando se trate de servicios o funciones considerados como esenciales: supervisa correctamente la realización de las funciones externalizadas; gestiona adecuadamente los riesgos asociados a la delegación, y a tal efecto dispone de medidas apropiadas para ello, entre las que se encuentran, la realización de pruebas periódicas de back-up y de seguridad de la información, y la disposición, aplicación y mantenimiento de un plan de emergencia y de contingencia que permita mantener su actividad y limitar las pérdidas en caso de incidencias graves en el negocio.

La responsabilidad del seguimiento y control continuo de las prestaciones del servicio o funciones realizadas por parte del proveedor, tanto del cumplimiento del contrato como de la prestación eficaz del servicio delegado, recae sobre la unidad organizativa receptora del servicio. Por su parte, en el caso de servicios o funciones esenciales, el Centro de Control de Externalizaciones elabora periódicamente informes de seguimiento que se reportan al Consejo de Administración, previa revisión de su contenido por la Dirección Corporativa de Auditoría Interna, en los que evalúa tanto los riesgos como los beneficios obtenidos con la delegación. Para el adecuado control y seguimiento del servicio, y en función de su naturaleza, se efectúan periódicamente durante el año reuniones con el proveedor, que están reguladas en el contrato en cuanto a asistentes, periodicidad y aspectos a abordar.

En cualquier caso, en la actualidad, no existen funciones subcontratadas por Bankia que puedan afectar de modo material en la información financiera del Grupo.

En relación a la contratación de expertos independientes, la entidad acude a ellos para la obtención de determinadas valoraciones, cálculos y estimaciones utilizados en la generación de los estados financieros que se publican en los mercados de valores. En líneas generales, las principales áreas en las que se producen dichas contrataciones están relacionadas con cálculos actuariales, tasaciones de inmuebles y valoración de instrumentos financieros y de inversiones/desinversiones. En este sentido, el responsable de cada una de las áreas afectadas supervisa los resultados de los informes generados, a los efectos de determinar su consistencia y razonabilidad. Adicionalmente, la Dirección General Adjunta Financiera contrasta la coherencia de las conclusiones de los mismos en el marco de la elaboración de la información financiera regulada, así como el auditor externo en el marco de su trabajo de revisión, sin perjuicio de los procedimientos de revisión que pueda realizar la Dirección Corporativa de Auditoría Interna conforme a sus planes de trabajo aprobados.

#### **F.4. Información y comunicación.**

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

**F.4.1** Una función específica encargada de definir, mantener actualizadas las políticas contables (área o departamento de políticas contables) y resolver dudas o conflictos derivados de su interpretación, manteniendo una comunicación fluida con los responsables de las operaciones en la organización, así como un manual de políticas contables actualizado y comunicado a las unidades a través de las que opera la entidad.

La Dirección General Adjunta Financiera, es la responsable de establecer y actualizar las políticas contables y cumplir los requerimientos regulatorios del Grupo Bankia. Entre las funciones que realiza, se encuentran las siguientes:

- Análisis de la normativa contable emitida por los diferentes organismos competentes que pudiera tener impacto en los estados financieros del Grupo.
- Mantenimiento y actualización de los manuales y planes contables existentes.
- Análisis y determinación de los impactos contables relacionados con nuevos productos, negocios u operativas del Grupo.
- Consulta e interpretación de la normativa con el fin de elaborar pronunciamientos básicos, políticas, juicios y estimaciones para su posterior aplicación práctica.
- Coordinación de las funciones de interlocución con los Organismos supervisores en materia contable.
- Coordinación de los planes de trabajo y colaboración con los auditores externos.
- Elaboración de informes y desarrollos normativos específicos.

Asimismo, la Dirección General Adjunta Financiera es la responsable de recibir y resolver cualquier duda o conflicto de interpretación que surja en el registro contable de operaciones concretas dentro del Grupo, incluyendo tanto la Sociedad Matriz como resto de filiales incluidas en el perímetro de consolidación.

La entidad cuenta con una Manual de Políticas Contables, aprobado por el Consejo de Administración, que se actualiza al menos una vez al año, incorporando las modificaciones normativas contables de aplicación, siendo comunicado a todas las áreas afectadas y publicado en la Intranet Corporativa.

Con carácter adicional al Manual de Políticas Contables y en aquellas materias que requieren de un desarrollo en mayor profundidad sobre determinados aspectos específicos, el Banco cuenta con una serie de políticas y manuales que lo complementan.

En concreto, como complemento a dicho Manual, la entidad dispone de una Política de Desgloses de Información Financiera, aprobada por el Consejo de Administración, cuyo objetivo es identificar los principales desgloses a presentar en la información financiera regulada, así como establecer los principios que gobiernan la coherencia entre la información desglosada en la información financiera regulada de la entidad, así como otra información regulatoria (Pilar III de Basilea).

**F.4.2** Mecanismos de captura y preparación de la información financiera con formatos homogéneos, de aplicación y utilización por todas las unidades de la entidad o del grupo, que soporten los estados financieros principales y las notas, así como la información que se detalle sobre el SCIIF.

La Dirección General Adjunta Financiera emite las políticas contables y otros procedimientos de general aplicación en la elaboración de los estados financieros individuales por parte de las sociedades participadas mayoritariamente por Bankia (sociedades dependientes, en adelante sociedades o participadas), a efectos de su reporte al Grupo para la elaboración de sus estados financieros consolidados, así como instrucciones precisas sobre las obligaciones de información a remitir, estableciendo los contenidos mínimos y los plazos de envío de la información a facilitar por las distintas entidades que componen el Grupo consolidable.

El Grupo Bankia cuenta con aplicaciones y sistemas informáticos que permiten agregar y homogeneizar la contabilidad individual generada desde las distintas áreas y filiales que componen el Grupo, con el nivel de desglose necesario, así como finalmente preparar los estados financieros individuales y consolidados que son reportados y publicados en los mercados.

Asimismo, dispone de un procedimiento a través del cual centraliza la recopilación de la información correspondiente a las sociedades que componen el Grupo y que incluye los criterios y modelos que aseguran la recepción de la información de forma homogénea. Adicionalmente, tiene implementados una serie de controles que permiten asegurar la fiabilidad y exactitud de la información recibida de las sociedades filiales.

La Dirección General Adjunta Financiera es la encargada de elaborar la información financiera pública regulada.

#### **F.5. Supervisión del funcionamiento del sistema.**

Informe, señalando sus principales características, al menos de:

**F.5.1** Las actividades de supervisión del SCIIF realizadas por la comisión de auditoría así como si la entidad cuenta con una función de auditoría interna que tenga entre sus competencias la de apoyo a la comisión en su labor de supervisión del sistema de control interno, incluyendo el SCIIF. Asimismo se informará del alcance de la evaluación del SCIIF realizada en el ejercicio y del procedimiento por el cual el encargado de ejecutar la evaluación comunica sus resultados, si la entidad cuenta con un plan de acción que detalle las eventuales medidas correctoras, y si se ha considerado su impacto en la información financiera.

El Reglamento del Consejo de Administración de Bankia establece que los servicios de Auditoría Interna atenderán los requerimientos de información que reciban del Comité de Auditoría y Cumplimiento en el ejercicio de sus funciones.

La Dirección Corporativa de Auditoría Interna de Bankia, que tiene dependencia funcional del Comité de Auditoría y Cumplimiento y dependencia orgánica del Consejero Delegado contaba a 31 de diciembre de 2019 con 99 empleados.

La Dirección Corporativa de Auditoría Interna de Bankia tiene entre sus funciones prestar apoyo al Comité de Auditoría y Cumplimiento en la supervisión del correcto funcionamiento del sistema de control interno, realizando al efecto revisiones periódicas de los procesos de generación de la información financiera.

La Dirección Corporativa de Auditoría Interna de Bankia cuenta con planes de auditoría anuales que son presentados al Comité de Auditoría y Cumplimiento, para su informe favorable, y que, posteriormente, son aprobados por el Consejo de Administración. Los informes emitidos se refieren, entre otros aspectos, a la evaluación de los procesos de Gestión del Riesgo, Control Interno, Gobierno Corporativo y Sistemas de Información, incluyendo el análisis de activos y su adecuada clasificación contable.

El Plan de auditoría del ejercicio 2019 ha incorporado actividades de evaluación que han cubierto aspectos relacionados con el proceso de elaboración de la información financiera. Adicionalmente, en el ejercicio 2019 dentro del plan de rotación establecido para la supervisión del SCIIF, conforme al plazo de 3 años recomendado por la CNMV, se ha realizado la revisión de 7 de los procesos identificados en la entidad, siendo el alcance, para cada uno de los periodos afectados en las revisiones efectuadas, el siguiente:

- La suficiencia de los controles implantados para mitigar los riesgos identificados.
- Las evidencias de la ejecución de los controles identificados en la documentación del SCIIF.
- Revisión del resultado de autoevaluación y certificaciones correspondientes a los procesos analizados.

El resultado de la revisión se refleja en un informe que se remite a las agrupaciones responsables de la ejecución de controles, así como a la Dirección de Intervención (responsable de llevar a cabo las actividades necesarias encaminadas a mantener su adecuado funcionamiento). Ante cualquier debilidad detectada, se emiten recomendaciones que indican el plan de acción a seguir implicando a las áreas involucradas, definiéndose los responsables y plazos establecidos para su implantación.

De forma periódica, la Dirección Corporativa de Auditoría Interna presenta al Comité de Auditoría y Cumplimiento los resultados de los trabajos de verificación y validación realizados por la función de Auditoría, que incluyen adicionalmente, los planes de acción asociados a la corrección de las deficiencias más significativas detectadas.

A través de las actas de las reuniones del Comité de Auditoría y Cumplimiento, queda evidencia de las distintas actividades realizadas en su labor de supervisión, tanto en su planificación (aprobación del plan operativo anual, designación de los responsables de ejecutarlos, entre otros), como en la revisión de los resultados alcanzados.

**F.5.2** Si cuenta con un procedimiento de discusión mediante el cual, el auditor de cuentas (de acuerdo con lo establecido en las NTA), la función de auditoría interna y otros expertos puedan comunicar a la alta dirección y a la comisión de auditoría o administradores de la entidad las debilidades significativas de control interno identificadas durante los procesos de revisión de las cuentas anuales o aquellos otros que les hayan sido encomendados. Asimismo, informará de si dispone de un plan de acción que trate de corregir o mitigar las debilidades observadas.

El auditor de cuentas de Bankia tiene acceso directo a la Alta Dirección de Bankia, manteniendo reuniones periódicas, tanto para obtener información necesaria para el desarrollo de su trabajo como para comunicar las debilidades de control detectadas en su desarrollo.

Adicionalmente, el auditor de cuentas informa periódicamente al Comité de Auditoría y Cumplimiento de las conclusiones de su trabajo de auditoría y de revisión de la información financiera de Bankia, incluyendo cualquier aspecto que considere relevante, y asiste al citado Comité cuando se presenta información financiera.

La Dirección Corporativa de Auditoría Interna, conforme a la periodicidad que refleja la Política de Auditoría Interna, aprobada por el Consejo de Administración, presenta a la Alta Dirección y al Comité de Auditoría y Cumplimiento los resultados de los trabajos de verificación y validación realizados derivados del Plan Auditor Anual, previamente aprobado por el Consejo de Administración, o derivados de revisiones específicas solicitadas por el Comité de Auditoría y Cumplimiento, órganos supervisores u otras agrupaciones, que incluyen adicionalmente, los planes de acción asociados a la corrección de las deficiencias más significativas detectadas.

En las actas de las reuniones, deja constancia de las distintas actividades realizadas en su labor de supervisión, tanto en su planificación (aprobación del plan operativo anual, designación de los responsables de ejecutarlos, entre otros), como en la revisión de los resultados alcanzados.

#### **F.6. Otra información relevante.**

No aplica.

#### **F.7. Informe del auditor externo.**

Informe de:

**F.7.1** Si la información del SCIIF remitida a los mercados ha sido sometida a revisión por el auditor externo, en cuyo caso la entidad debería incluir el informe correspondiente como anexo. En caso contrario, debería informar de sus motivos.

En el ejercicio 2019 el auditor externo de Bankia ha realizado una revisión de la información contenida en el apartado F del IAGC relativa al SCIIF, siguiendo las normas profesionales de general aceptación en España aplicables a los encargos de procedimientos acordados y, en particular, siguiendo lo establecido en la Guía de Actuación sobre el Informe del auditor referido a la Información relativa al SCIIF de las entidades cotizadas, emitida por las corporaciones profesionales y de auditores, y publicada por la CNMV en su página web.

El informe emitido por los auditores externos a este respecto se incluye como Anexo al IAGC.

**G. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO**

---

Indique el grado de seguimiento de la sociedad respecto de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

En el caso de que alguna recomendación no se siga o se siga parcialmente, se deberá incluir una explicación detallada de sus motivos de manera que los accionistas, los inversores y el mercado en general, cuenten con información suficiente para valorar el proceder de la sociedad. No serán aceptables explicaciones de carácter general.

1. Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.

Cumple  Explique

2. Que cuando coticen la sociedad matriz y una sociedad dependiente ambas definan públicamente con precisión:

- a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre ellas, así como las de la sociedad dependiente cotizada con las demás empresas del grupo.
- b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés que puedan presentarse.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique  No aplicable

3. Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:

- a) De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.
- b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

4. Que la sociedad defina y promueva una política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.

Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

5. Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.

Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

6. Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:

- a) Informe sobre la independencia del auditor.
- b) Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.
- c) Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.
- d) Informe sobre la política de responsabilidad social corporativa.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

7. Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

Cumple [ X ]      Explique [ ]

8. Que la comisión de auditoría vele porque el consejo de administración procure presentar las cuentas a la junta general de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en los supuestos excepcionales en que existan salvedades, tanto el presidente de la comisión de auditoría como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

9. Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto.

Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

10. Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:

- a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.
- b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración.
- c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.
- d) Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.

Cumple [ ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]      No aplicable [ X ]

11. Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.

Cumple [ ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]      No aplicable [ X ]

12. Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa.

Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

13. Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

Cumple [ X ]      Explique [ ]

14. Que el consejo de administración apruebe una política de selección de consejeros que:
- a) Sea concreta y verificable.
  - b) Asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del consejo de administración.
  - c) Favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias y género.

Que el resultado del análisis previo de las necesidades del consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

Y que la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración.

La comisión de nombramiento verificará anualmente el cumplimiento de la política de selección de consejeros y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

15. Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

16. Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.

Este criterio podrá atenuarse:

- a) En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionarias que tengan legalmente la consideración de significativas.
- b) Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración y no tengan vínculos entre sí.

Cumple  Explique

17. Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.

Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

Cumple [ X ]      Explique [ ]

18. Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

- a) Perfil profesional y biográfico.
- b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.
- c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.
- d) Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.
- e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

19. Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos, se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

Cumple [ ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]      No aplicable [ X ]

20. Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]      No aplicable [ ]

21. Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del periodo estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengán propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Cumple [ X ]      Explique [   ]

22. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad y, en particular, les obliguen a informar al consejo de administración de las causas penales en las que aparezcan como imputados, así como de sus posteriores vicisitudes procesales.

Y que si un consejero resultara procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral por alguno de los delitos señalados en la legislación societaria, el consejo de administración examine el caso tan pronto como sea posible y, a la vista de sus circunstancias concretas, decida si procede o no que el consejero continúe en su cargo. Y que de todo ello el consejo de administración dé cuenta, de forma razonada, en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [   ]      Explique [   ]

23. Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [   ]      Explique [   ]      No aplicable [   ]

24. Que cuando, ya sea por dimisión o por otro motivo, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración. Y que, sin perjuicio de que dicho cese se comunique como hecho relevante, del motivo del cese se dé cuenta en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]      No aplicable [ ]

25. Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

26. Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

27. Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

28. Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]      No aplicable [ ]

29. Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

30. Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [ X ]      Explique [ ]      No aplicable [ ]

31. Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

32. Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

33. Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

34. Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]      No aplicable [ ]

35. Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple [ X ]      Explique [ ]

36. Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:
- a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.
  - b) El funcionamiento y la composición de sus comisiones.
  - c) La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.
  - d) El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.
  - e) El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva, la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros sea similar a la del propio consejo de administración y su secretario sea el de este último.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique  No aplicable

38. Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique  No aplicable

39. Que los miembros de la comisión de auditoría, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

40. Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

41. Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría su plan anual de trabajo, informe directamente de las incidencias que se presenten en su desarrollo y someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]      No aplicable [ ]

42. Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:
  - a) Supervisar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera relativa a la sociedad y, en su caso, al grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.
  - b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento, reelección y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar la orientación y sus planes de trabajo, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes de la sociedad; recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.
  - c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y, si resulta posible y se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa.
2. En relación con el auditor externo:
  - a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.
  - b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.
  - c) Supervisar que la sociedad comuniqué como hecho relevante a la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.
  - d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.
  - e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

43. Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

44. Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]      No aplicable [ ]

45. Que la política de control y gestión de riesgos identifique al menos:

- a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
- b) La fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.
- c) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.
- d) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

46. Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:

- a) Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifiquen, gestionen, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.
- b) Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.
- c) Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

47. Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones –o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas– se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

48. Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Cumple [ X ]      Explique [ ]      No aplicable [ ]

49. Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

50. Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:

- a) Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.
- b) Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.
- c) Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.
- d) Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.
- e) Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

51. Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]

52. Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:
- a) Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.
  - b) Que sus presidentes sean consejeros independientes.
  - c) Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rinda cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.
  - d) Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.
  - e) Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los consejeros.

Cumple [ X ]

Cumple parcialmente [ ]

Explique [ ]

No aplicable [ ]

53. Que la supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo, de los códigos internos de conducta y de la política de responsabilidad social corporativa se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, la comisión de responsabilidad social corporativa, en caso de existir, o una comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, decida crear al efecto, a las que específicamente se les atribuyan las siguientes funciones mínimas:

- a) La supervisión del cumplimiento de los códigos internos de conducta y de las reglas de gobierno corporativo de la sociedad.
- b) La supervisión de la estrategia de comunicación y relación con accionistas e inversores, incluyendo los pequeños y medianos accionistas.
- c) La evaluación periódica de la adecuación del sistema de gobierno corporativo de la sociedad, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.
- d) La revisión de la política de responsabilidad corporativa de la sociedad, velando por que esté orientada a la creación de valor.
- e) El seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y la evaluación de su grado de cumplimiento.
- f) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.
- g) La evaluación de todo lo relativo a los riesgos no financieros de la empresa -incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales.
- h) La coordinación del proceso de reporte de la información no financiera y sobre diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia.

Cumple [ X ]

Cumple parcialmente [ ]

Explique [ ]

54. Que la política de responsabilidad social corporativa incluya los principios o compromisos que la empresa asuma voluntariamente en su relación con los distintos grupos de interés e identifique al menos:
- a) Los objetivos de la política de responsabilidad social corporativa y el desarrollo de instrumentos de apoyo.
  - b) La estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medio ambiente y las cuestiones sociales.
  - c) Las prácticas concretas en cuestiones relacionadas con: accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de conductas ilegales.
  - d) Los métodos o sistemas de seguimiento de los resultados de la aplicación de las prácticas concretas señaladas en la letra anterior, los riesgos asociados y su gestión.
  - e) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, la ética y la conducta empresarial.
  - f) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.
  - g) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

55. Que la sociedad informe, en un documento separado o en el informe de gestión, sobre los asuntos relacionados con la responsabilidad social corporativa, utilizando para ello alguna de las metodologías aceptadas internacionalmente.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

56. Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple  Explique

57. Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

58. Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

- a) Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.
- b) Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.
- c) Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]      No aplicable [ ]

59. Que el pago de una parte relevante de los componentes variables de la remuneración se difiera por un período de tiempo mínimo suficiente para comprobar que se han cumplido las condiciones de rendimiento previamente establecidas.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]      No aplicable [ ]

60. Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]      No aplicable [ ]

61. Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.

Cumple [ X ]      Cumple parcialmente [ ]      Explique [ ]      No aplicable [ ]

62. Que una vez atribuidas las acciones o las opciones o derechos sobre acciones correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros no puedan transferir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces su remuneración fija anual, ni puedan ejercer las opciones o derechos hasta transcurrido un plazo de, al menos, tres años desde su atribución.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique  No aplicable

63. Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique  No aplicable

64. Que los pagos por resolución del contrato no superen un importe establecido equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios de rendimiento previamente establecidos.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique  No aplicable

## H. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

1. Si existe algún aspecto relevante en materia de gobierno corporativo en la sociedad o en las entidades del grupo que no se haya recogido en el resto de apartados del presente informe, pero que sea necesario incluir para recoger una información más completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno en la entidad o su grupo, detállelos brevemente.
2. Dentro de este apartado, también podrá incluirse cualquier otra información, aclaración o matiz relacionado con los anteriores apartados del informe en la medida en que sean relevantes y no reiterativos.

En concreto, se indicará si la sociedad está sometida a legislación diferente a la española en materia de gobierno corporativo y, en su caso, incluya aquella información que esté obligada a suministrar y sea distinta de la exigida en el presente informe.

3. La sociedad también podrá indicar si se ha adherido voluntariamente a otros códigos de principios éticos o de buenas prácticas, internacionales, sectoriales o de otro ámbito. En su caso, se identificará el código en cuestión y la fecha de adhesión. En particular, hará mención a si se ha adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias, de 20 de julio de 2010:

### H.1.- OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

Bankia cuenta con un Sistema de Gobierno Corporativo aprobado por el Consejo de Administración y que está inspirado en los valores corporativos del Grupo Bankia en materia de ética empresarial y responsabilidad social corporativa: integridad, profesionalidad, compromiso, cercanía y orientación al logro.

A su vez, dicho Sistema se sustenta en los principios de buen gobierno asumidos y desarrollados por la Sociedad en la Política de Gobierno Corporativo y de definición de la estructura del Grupo Bankia, en lo que a gobierno interno se refiere, aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad a partir de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas aprobado por el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El Sistema de Gobierno Corporativo de Bankia está integrado por un conjunto de normas y procedimientos internos conformes con la legislación vigente y el ámbito de autonomía societaria que ésta ampara, y persigue como finalidad esencial la satisfacción del interés social, entendido como el común a todos los accionistas de una sociedad anónima independiente, orientada al desarrollo rentable y sostenible de su objeto social y a la creación de valor a largo plazo, y que cuenta con una amplia base accionarial institucional y minorista.

El Sistema de Gobierno Corporativo de Bankia se integra esencialmente por (i) los Textos Corporativos, (ii) las Normas y Procedimientos Internos de Conducta, (iii) las Políticas Corporativas.

(i) Textos Corporativos:

- Estatutos Sociales.
- Reglamento de la Junta General.
- Reglamento del Consejo de Administración.
- Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento.
- Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable.
- Reglamento de la Comisión de Retribuciones.

(ii) Normas y procedimientos internos de conducta:

La Sociedad y su Grupo disponen además de otras normas y procedimientos internos de conducta que dan cumplimiento a disposiciones legales o reglamentarias, o se derivan de recomendaciones de buen gobierno.

En este ámbito se integran, entre otras normas y procedimientos, las siguientes:

- El Código Ético y de Conducta.
- El Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores.

Dichos textos básicos en el ámbito de las normas de conducta, se desarrollan y complementan a través de otras disposiciones y procedimientos internos en materias como la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, el Reglamento para la defensa del cliente de Bankia y de su Grupo y el Reglamento del canal de denuncias, todo ello en el marco del compromiso de Bankia con la promoción de una cultura corporativa ética y de cumplimiento y de fomento de un comportamiento responsable de la Sociedad.

(iii) Políticas Corporativas:

Determinan las directrices o principios generales que rigen los órganos de gobierno, las funciones, actividades y procesos de la Sociedad y su Grupo, estableciendo un marco de actuación que otorgue seguridad jurídica a la Sociedad y a su Grupo. Son de carácter general y tienen vocación de permanencia en el tiempo. Han sido aprobadas por el Consejo de Administración, teniendo en cuenta tanto las exigencias legales al respecto como las recomendaciones de buen gobierno.

El Sistema de Gobierno Corporativo de Bankia contempla, entre otras, las siguientes políticas:

- Política de Gobierno Corporativo de Bankia y de Definición de la Estructura del Grupo Bankia.
- Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto.
- Política de Idoneidad de Consejeros y Directores Generales o asimilados, y otros titulares de funciones claves de Bankia y Política de Selección, Diversidad, Integración y Formación de Consejeros.
- Política de Selección y Nombramiento de los miembros de la Alta Dirección de Bankia.
- Política de retribuciones de los consejeros y de los directores generales o de quienes desarrollen sus funciones de alta dirección.
- Políticas de control y gestión de riesgos.
- Política de inversiones y financiación.
- Política de gestión responsable.
- Política de dividendos.
- Política de autocartera.
- Política de conflictos de interés.
- Política de cumplimiento normativo.
- Política de nuevos productos.

En particular, el Consejo de Administración ha procedido a actualizar durante el ejercicio 2019 el Sistema de Gobierno Corporativo y diversas Políticas tales como la Política de Gobierno Corporativo y de Definición de la Estructura del Grupo, la Política de Idoneidad de Consejeros y Directores Generales o asimilados y otros titulares de funciones claves, la Política de Selección, Diversidad, Integración y Formación de Consejeros, la Política de Selección y Nombramiento de los miembros de la Alta Dirección, y la Política de Conflictos de Interés, entre otras.

### H.2.- OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

#### APARTADO A.5.

Con fecha 25 de enero de 2019 se suscribió un acuerdo relativo a la gestión de la participación indirecta del FROB, a través de BFA Tenedora de Acciones S.A.U., en Bankia S.A.

#### APARTADO C.1.30 (Continuación)

- Contratación, rotación designación:

- Control de fechas de vencimiento contratos, firma de informes de auditoría, presentación de alternativa de renovación/ concurso en el mes de octubre.
- El Manual de Calidad e Independencia del auditor externo incorpora la política de rotación de socios y personal clave.

- Honorarios y transparencia:

- Control mensual del límite del 70% en cada nueva propuesta que se presenta al Comité de Auditoría y Cumplimiento.
- Conciliación semestral de la facturación registrada en sistemas de Bankia con propuestas revisadas, registros contables y facturación informada por el auditor externo.
- Revisión semestral de la facturación de servicios prestados a Bankia sobre facturación global del auditor externo.

Mecanismos concretos establecidos por la sociedad para preservar la independencia de los analistas financieros, de los bancos de inversión y de las agencias de calificación:

Por otro lado, el Reglamento del Consejo dispone en su artículo 38 que el Consejo de Administración establecerá mecanismos de intercambio de información regular con los inversores institucionales que formen parte del accionariado de la Sociedad y que las relaciones entre el Consejo de Administración y los accionistas institucionales no podrán traducirse en la entrega a éstos accionistas de información que les pudiera proporcionar una situación de privilegio o ventaja respecto de los demás accionistas.

Asimismo, el artículo 36.5 del Reglamento del Consejo establece que el Consejo definirá y promoverá en su página web una política de comunicación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.

La mencionada política es de aplicación a la información facilitada y a las comunicaciones de la sociedad con analistas financieros, bancos de inversión y agencias de calificación. En el caso de analistas financieros se observan las recomendaciones de Cumplimiento Normativo. En el caso de los bancos de inversión, en aquellos casos en los que actúan como asesores del banco, la relación se rige por contratos de confidencialidad y

todas las personas involucradas pasan a formar parte de las correspondientes listas de iniciados según aplique en virtud de las previsiones legales existentes. En lo que respecta a las agencias de calificación la relación se rige por contratos de confidencialidad. Además, los analistas de las agencias de calificación están sujetos a la normativa específica de ESMA (European Securities and Markets Authority) que les es de aplicación.

Al efecto, la Política de Información, Comunicación y Contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto aprobada por el Consejo de Administración, y que forma parte del Sistema de Gobierno Corporativo de la Sociedad, pretende fomentar la interlocución y el diálogo permanente con cada uno de los grupos de interés de la Sociedad, y en particular con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, con el objeto de generar relaciones de confianza estables y sólidas y fomentar la transparencia en el marco del interés social, actuando de conformidad con los siguientes principios: (i) transparencia informativa, (ii) información y diálogo continuos, (iii) igualdad de trato y no discriminación, (iv) compromiso e integridad en la difusión, comunicación y gestión de la información corporativa, (v) innovación, sostenibilidad y desarrollo en el uso de las nuevas tecnologías, y (vi) cumplimiento de la Ley y del Sistema de Gobierno Corporativo.

APARTADO C.2.1. (Continuación)

FUNCIONES DE LA COMISIÓN CONSULTIVA DE RIESGOS (Continuación)

Corresponderá a la Comisión Consultiva de Riesgos las siguientes funciones:

- a) Asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Sociedad y su estrategia en este ámbito, y asistirle en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia. No obstante lo anterior, el Consejo de Administración será el responsable de los riesgos que asuma la Sociedad.
- b) Vigilar que la política de precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tienen plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la Sociedad. En caso contrario, la Comisión Consultiva de Riesgos presentará al Consejo de Administración un plan para subsanarla.
- c) Determinar, junto con el Consejo de Administración, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir la propia Comisión Consultiva de Riesgos y el Consejo de Administración.
- d) Colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales. A tales efectos, la Comisión Consultiva de Riesgos vigilará, sin perjuicio de las funciones de la Comisión de Retribuciones, si la política de incentivos prevista en el sistema de remuneración tiene en consideración el riesgo, el capital, la liquidez y la probabilidad y la oportunidad de los beneficios.
- e) Presentar al Consejo de Administración las políticas de riesgos.
- f) Proponer al Consejo de Administración la política de control y gestión de riesgos de la Sociedad y del Grupo, a través del Informe de Autoevaluación de Capital (IAC) que habrá de identificar en particular:
  - Los diferentes tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales) a los que se enfrenta la Sociedad y el Grupo, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
  - Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.
  - Los niveles de riesgo asumibles por la Sociedad.
  - Las medidas correctoras para limitar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.
- g) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de:
  - Aprobación de las políticas de asunción, gestión, control y reducción de los riesgos a los que la Sociedad esté o pueda estar expuesta, incluidos los derivados de la coyuntura macroeconómica en relación con la situación del ciclo económico.
  - Aprobación de las estrategias y procedimientos generales de control interno, de cuya situación será informado periódicamente.
  - Informes periódicos de los resultados de las funciones verificativas y de control llevadas a cabo por parte de las unidades de la Sociedad.
- h) Realizar un seguimiento periódico de la cartera crediticia de la Sociedad y del Grupo, con objeto de proponer al Consejo de Administración el control de la adecuación del riesgo asumido al perfil de riesgo establecido, con particular atención a los clientes principales de la Sociedad y del Grupo y a la distribución del riesgo por sectores de actividad, áreas geográficas y tipo de riesgo.
- i) Verificar con carácter periódico los sistemas, procesos, metodologías de valoración y criterios para la aprobación de operaciones.
- j) Proponer al Consejo de Administración la valoración, seguimiento e implantación de las indicaciones y recomendaciones de las entidades supervisoras en el ejercicio de su función y, en su caso, elevar al Consejo de Administración las propuestas de actuaciones a desarrollar, sin perjuicio de seguir las indicaciones recibidas.
- k) Verificar que los procesos de información de riesgos de la Sociedad son los adecuados para la gestión de los riesgos asumidos, así como proponer las mejoras que se consideren necesarias para su corrección en caso contrario.
- l) Proponer al Consejo de Administración el esquema de Facultades de Riesgo de Crédito de la Sociedad.
- m) Supervisar la función interna de control y gestión de riesgos, cuyo responsable someterá a la Comisión, al final de cada ejercicio, un informe de actividades, y valorar si la unidad de riesgos cuenta con los procesos, recursos técnicos y medios humanos necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones de manera independiente, conforme al perfil de riesgos de la Sociedad.

En particular, la Comisión Consultiva de Riesgos supervisará las funciones de la unidad de riesgos, en relación a:

- Aseguramiento del buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifiquen, gestionen y cuantifiquen adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la Sociedad.
- Participación activa en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.
- Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.

### COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y GESTIÓN RESPONSABLE (Continuación)

Para el mejor cumplimiento de sus funciones, la Comisión podrá utilizar los recursos que considere oportunos, incluido el asesoramiento de profesionales externos en materias propias de su competencia, garantizando un adecuado alineamiento de intereses y teniendo en cuenta, a la hora de su contratación, los potenciales conflictos de intereses existentes. La Comisión recibirá los fondos adecuados para ello, a efectos de lo cual propondrá al Consejo, para su aprobación por éste, un presupuesto anual o mecanismos alternativos.

En el caso de que se contraten asesores para asistir a la Comisión en sus labores de selección y nombramiento, y evaluación, los asesores se procurará que sean distintos a los que pudieran asistir a la Comisión de Retribuciones en sus labores de política retributiva. Todo lo anterior atendiendo al principio de proporcionalidad y a las circunstancias específicas de cada caso.

La Comisión hará constar cualquier situación de potencial conflicto de intereses que afecte a los asesores externos, el detalle de los importes devengados por cada uno de ellos en el ejercicio y las medidas y actuaciones llevadas a cabo para asegurar que se ha salvaguardado su independencia, solicitando a los asesores externos que expliciten en sus propuestas de prestación de servicios todos los conflictos que puedan tener con la Sociedad, con los consejeros o con posibles candidatos a presidente, consejero delegado o consejero.

En el desempeño de sus funciones, la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable tendrá en cuenta, en la medida de lo posible y de forma continuada, la necesidad de velar por que la toma de decisiones del Consejo de Administración no se vea dominada por un individuo o un grupo reducido de individuos de manera que sea vean perjudicados los intereses de la entidad en su conjunto.

### ACTUACIONES:

Respecto de las actuaciones más importantes llevadas a cabo durante el ejercicio 2019, la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable ha actuado principalmente en los siguientes ámbitos, siendo éstos:

Verificación anual del carácter de los consejeros: la Comisión ha verificado el carácter de los integrantes del Consejo de Administración y ha sido informada de las relaciones de negocio entre la Entidad y los consejeros independientes, dando cuenta de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

- Informes sobre nombramientos: durante el ejercicio 2019 la Comisión ha presentado e informado al Consejo de Administración las correspondientes propuestas de nombramientos y ratificación de miembros del órgano de administración, de sus cargos, así como del equipo directivo. Igualmente ha informado la renovación de la composición de las Comisiones del Consejo y del nombramiento de la Consejera Independiente Coordinadora.

- Política de selección de consejeros y directivos: en 2019 la Comisión informó favorablemente la propuesta de actualización de la Política de Idoneidad de Consejeros y Directores Generales o asimilados y otros titulares de funciones claves de Bankia y Política de Selección, Diversidad, Integración y Formación de Consejeros, así como la propuesta de actualización de la Política de Selección y Nombramientos de los miembros de la Alta dirección. La Comisión ha sido informada de la verificación anual del cumplimiento de la Política de Selección de Consejeros, del Informe sobre la verificación anual del cumplimiento de la Política de Selección y Nombramiento de la Alta dirección y del Informe de verificación anual del cumplimiento de la Política de Diversidad del Consejo de Administración. Asimismo, la Comisión ha sido informada en diversas reuniones de las gestiones llevadas a cabo orientadas a dar cumplimiento al objetivo de diversidad de género y sobre el inicio del proceso de evaluación de idoneidad de las candidatas seleccionadas.

- Evaluación: la Comisión ha sido informada del Informe sobre la valoración de idoneidad 2019 que alcanza a unas 80 personas entre consejeros, directores generales o asimilados y personal clave de Bankia y de la propuesta de actualización del Manual de Idoneidad del Grupo y ha sido informada de la composición de los órganos de administración de las sociedades del Grupo y de la idoneidad de sus integrantes. Igualmente la Comisión ha sido informada de la evaluación del Consejo y sus Comisiones, la evaluación del desempeño de sus funciones por el Presidente, el Consejero Delegado, el Consejero Independiente Coordinador y la evaluación individual de los consejeros.

- Gestión Responsable: durante 2019 la Comisión ha efectuado la revisión, seguimiento y evaluación de la Política y el Plan de Gestión Responsable. Ha sido informada sobre la política de patrocinios y acción social y de los resultados de las evaluaciones de los proxy advisors, de la propuesta de Política de Protección y Respeto de Derechos Humanos y del informe de actividades del Comité de Ética y Conducta. Igualmente, la Comisión ha sido informada respecto de la gestión de inversiones responsables y sostenibles y los criterios ASC (Ambientales, Sociales y Gobierno Corporativo).

- Planes de sucesión: La Comisión en diversas reuniones a lo largo del ejercicio ha sido informada de los planes de sucesión de la Sociedad y su actualización y que tienen por objetivo asegurar la continuidad del negocio y del liderazgo.

- Plan anual de formación y Plan de formación de acogida del Consejo de Administración: La Comisión ha sido informada respecto del Plan de Formación del Consejo de Administración 2020. Igualmente, la Comisión fue informada del Plan de Formación de Acogida del Consejo de Administración.

- Otras actuaciones en 2019: seguimiento y evaluación para la determinación del colectivo identificado, modificación del Reglamento del Consejo de Administración y aprobación del Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, contratos de los miembros del Comité de Dirección, recomendaciones de voto para la junta general de accionistas, el estado de información no financiera consolidado, relaciones con organismos supervisores, la modificación de la estructura de direcciones de la entidad y el Informe Anual de Gobierno Corporativo en el ámbito de su competencia, entre otras actividades.

La Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable elabora un detallado informe de las actividades que ha desarrollado en cada ejercicio que se pone a disposición de los accionistas con ocasión de la convocatoria de la Junta General Ordinaria y se encuentra accesible en la página web corporativa ([www.bankia.com](http://www.bankia.com)).

### FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y GESTIÓN RESPONSABLE (Continuación)

La Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable tendrá facultades generales de propuesta e informe en materia de nombramientos y ceses de consejeros y altos directivos. En particular, sin perjuicio de otros cometidos que le asigne el Consejo, la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable tendrá todas las funciones que le atribuye la legislación aplicable y, en particular y sin carácter limitativo, las responsabilidades básicas reguladas en el Capítulo III del Reglamento de la Comisión, entre las que destacan las siguientes:

- Evaluar las competencias, conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración y, en consecuencia, definirá las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante y evaluará el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido asegurándose de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.
- Identificar, recomendar y elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramientos de consejeros independientes para su designación por cooptación o, en su caso, para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o cese de dichos consejeros por la Junta General.
- Identificar, recomendar e informar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de los restantes consejeros para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para su reelección o separación por la Junta General de Accionistas.
- A iniciativa del Presidente, informar, con carácter no vinculante, los acuerdos del Consejo relativos al nombramiento o cese de los altos directivos del Grupo y las condiciones básicas de sus contratos, sin perjuicio de las facultades de la Comisión de Retribuciones en materia retributiva, y revisar periódicamente la política del Consejo de Administración en materia de selección y nombramiento de los miembros de la alta dirección del Grupo y formularle recomendaciones.
- Analizar la existencia y actualización de planes de sucesión del Presidente, el Vicepresidente, en su caso, y el Consejero Delegado y de los altos directivos de la Sociedad y, en su caso, formular propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.
- Para salvaguardar la independencia, imparcialidad y profesionalidad del Secretario y Vicesecretario del Consejo de Administración, informar sobre su nombramiento y cese para su aprobación por el pleno del Consejo.
- Establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración y elaborar orientaciones sobre cómo aumentar el número de personas del sexo menos representado con miras a alcanzar dicho objetivo. Asimismo, la Comisión velará, para que al proveerse nuevas vacantes los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de personas del sexo menos representado.
- Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la estructura, el tamaño, la composición, y la actuación del Consejo de Administración, haciendo, en su caso, recomendaciones al mismo, con respecto a posibles cambios.
- Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la idoneidad de los diversos miembros del Consejo de Administración y de éste en su conjunto, e informar al Consejo de Administración en consecuencia.
- Informar al Consejo de Administración de las cuestiones relacionadas con el buen gobierno corporativo de la Sociedad en asuntos que sean de competencia de la comisión (objetivos, gestión del talento, seguros de responsabilidad, etc.) y hacer las propuestas necesarias para su mejora.
- Proponer al Consejo de Administración la política de selección de consejeros y verificar anualmente su cumplimiento.
- Sin perjuicio de las funciones que corresponden al Comité de Auditoría y Cumplimiento, el Comité de Ética y Conducta elevará a la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable periódicamente y, al menos al final de cada ejercicio, un informe de actividades en relación con el desempeño de las funciones que tiene encomendadas y, en particular, sobre vigilancia y seguimiento del Código Ético y de Conducta.
- Revisar la política de responsabilidad social corporativa de la Sociedad, velando por que esté orientada a la creación de valor.
- El seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y la evaluación de su grado de cumplimiento.
- Supervisar los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

- Evaluar todo lo relativo a los riesgos sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales de la Sociedad, con independencia de las facultades que correspondan a la Comisión Consultiva de Riesgos y a otras comisiones de supervisión de riesgos.
- Coordinar el proceso de reporte de la información no financiera y sobre diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia, con independencia de las facultades que correspondan a otras comisiones.

Las funciones y responsabilidades de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable se encuentran recogidas en el artículo 15 del Reglamento del Consejo de Administración, habiendo sido desarrolladas a través del Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable. Ambos Reglamentos se encuentran disponibles para su consulta en la página web de Bankia ([www.bankia.com](http://www.bankia.com)).

### COMISIÓN DE RETRIBUCIONES (Continuación)

La Comisión hará constar cualquier situación potencial de conflicto de intereses que afecte a los asesores externos, el detalle de los importes devengados por cada uno de ellos en el ejercicio y las medidas y actuaciones llevadas a cabo para asegurar que se ha salvaguardado su independencia, solicitando a los asesores externos que expliciten en sus propuestas de prestación de servicios todos los conflictos que pudieran tener con la Sociedad, con los consejeros o con posibles candidatos a presidente, consejero delegado o consejero.

### ACTUACIONES:

Respecto de las actuaciones más importantes llevadas a cabo durante el ejercicio 2019, la Comisión de Retribuciones ha actuado principalmente en los siguientes ámbitos, siendo éstos:

- Política retributiva de consejeros y altos directivos: durante 2019 la Comisión ha efectuado la revisión periódica de la política de retribuciones aplicada a los consejeros y altos directivos, ha informado la modificación de la Política de remuneraciones de los consejeros, la actualización de la política retributiva aplicable a los profesionales de Bankia y ha sido informada de la alineación de los objetivos 2019 al Marco de Apetito al Riesgo (MAR), de la retribución variable del ejercicio 2018, las retribuciones de los nuevos miembros del Comité de Dirección, de la retribución variable con referencia plurianual del ejercicio 2019 y de la información sobre remuneraciones a incluir tanto en las cuentas anuales del ejercicio 2018 como en las cuentas semestrales del ejercicio 2019. Igualmente, ha sido informada de la autorización del Banco Central Europeo en relación al pago de retribución variable.
- Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros 2018 e Informe Anual de Gobierno Corporativo: la Comisión ha informado favorablemente el Informe anual de gobierno corporativo 2018 en aquellas cuestiones de su ámbito de competencia y el Informe anual de remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio 2018.
- Otras actuaciones: la Comisión ha sido informada durante 2019 entre otras materias, de la identificación y actualización del Colectivo Identificado, del proceso de fijación de objetivos 2019 y la valoración de resultados 2018, del estado de información no financiera consolidada del Grupo, de las recomendaciones de voto para la Junta General Ordinaria de Accionistas 2019 emitidas por los principales asesores de voto y de la modificación del Reglamento del Consejo de Administración y aprobación del Reglamento de la Comisión de Retribuciones. Igualmente, ha sido informada sobre las modificaciones introducidas en materia de retribuciones en la CRD V (Directiva UE 2019/878 del Parlamento Europeo y del Consejo), así como sobre el impacto en la Política retributiva de la Sociedad de la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

La Comisión de Retribuciones elabora un informe de las actividades que ha desarrollado en cada ejercicio que se pone a disposición de los accionistas con ocasión de la convocatoria de la Junta General Ordinaria y se encuentra accesible en la página web corporativa ([www.bankia.com](http://www.bankia.com)).

### FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE RETRIBUCIONES (Continuación)

Sin perjuicio de otros cometidos que le asigne el Consejo, la Comisión de Retribuciones tendrá facultades generales de información, propuesta e informe en materia de retribución de consejeros y altos directivos. En particular, y sin carácter limitativo, la Comisión tendrá las competencias reguladas en el Capítulo III del Reglamento de la Comisión, entre las que destacan las siguientes:

- Proponer al Consejo de Administración la política de retribuciones de los consejeros y de los directores generales o de quienes desarrollen sus funciones de alta dirección bajo la dependencia directa del Consejo, de comisiones ejecutivas o del Consejero Delegado, así como la retribución individual y demás condiciones contractuales de los consejeros ejecutivos, y velará por su observancia.
- Informar en materia de retribuciones de la alta dirección. En todo caso supervisará la remuneración de los Directores de Auditoría Interna, Riesgos y de Cumplimiento Normativo.
- Revisar periódicamente los programas de retribución, ponderando su adecuación y sus rendimientos, la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la Sociedad.
- Velar por la transparencia de las retribuciones y la inclusión en el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros y en el informe anual de gobierno corporativo de información acerca de las remuneraciones de los consejeros y, a tal efecto, someter al consejo cuanta información resulte procedente.
- Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la Sociedad.

- Elevar al Consejo propuestas relativas a las remuneraciones, incluidas las que tengan repercusiones para el riesgo y la gestión de riesgos de la Sociedad que deberá adoptar el consejo de administración, teniendo en cuenta los intereses a largo plazo de los accionistas, los inversores y otras partes interesadas en la Sociedad, así como el interés público, todo ello sin perjuicio de las funciones encomendadas a la comisión consultiva de riesgos en esta materia.

- Velar por que los eventuales conflictos de interés no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.

- Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros, a cuyo efecto elevará un informe al Consejo de Administración.

Las funciones y responsabilidades de la Comisión de Retribuciones se encuentran recogidas en el artículo 15 bis del Reglamento del Consejo de Administración, habiendo sido desarrolladas a través del Reglamento de la Comisión de Retribuciones. Ambos Reglamentos se encuentran disponibles para su consulta en la página web de Bankia ([www.bankia.com](http://www.bankia.com)).

#### FUNCIONES DE LA COMISIÓN DELEGADA DE RIESGOS (Continuación)

Las funciones de la Comisión Delegada de Riesgos serán, entre otras, las siguientes:

- a) Adoptar las correspondientes decisiones en el ámbito de las facultades delegadas por el Consejo de Administración en materia de riesgos específicamente prevista en el acuerdo de delegación del Consejo de Administración, vigente en cada momento.
- b) Definir, dentro de sus competencias, los límites globales de preclasificaciones en favor de titulares o grupos en relación con exposiciones por clases de riesgos.
- c) Informar al Consejo de Administración acerca de aquellos riesgos que pudieran afectar a la solvencia, la recurrencia de los resultados, la operativa o la reputación de la Sociedad.
- d) En el ámbito de aprobación de riesgos de otra naturaleza que no sea riesgo de crédito, las facultades de la Comisión Delegada de Riesgos serán las delegadas por el Consejo de Administración en cada momento.

#### COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO (Continuación)

##### ACTUACIONES:

Respecto a las actuaciones más importantes llevadas a cabo durante el ejercicio 2019, el Comité de Auditoría y Cumplimiento ha actuado principalmente en los siguientes ámbitos:

- Información financiera y no financiera y los mecanismos asociados de control interno: durante el ejercicio 2019 el Comité ha supervisado el proceso de elaboración y la adecuación de los estados financieros individuales y consolidados de la Sociedad, así como el estado de información no financiera consolidada del Grupo Bankia. Ha sido informado de las propuestas e informes de actualización de Políticas y Manuales Contables (Política de Desgloses de Información Financiera, Manual de Políticas Contables, Manual de Modelos de Negocio IFRS 9 (desarrollo del Manual de Políticas Contables), Manual TEST SPPI IFRS 9 (desarrollo del Manual de Políticas Contables) y Manual de Metodología Interna de Activos Adjudicados. Igualmente el Comité ha supervisado periódicamente durante el ejercicio la eficacia del control interno de la Sociedad, de la auditoría interna y de los sistemas de gestión de riesgos y, en particular, el Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) y la actualización de la Política del SCIIF. De igual forma ha sido informado de las actuaciones del Comité de Ética y Conducta y de la actividad del Canal Confidencial de Denuncias y la actualización de su Reglamento.

- Cumplimiento Normativo: en este ámbito el Comité ha sido el órgano responsable de conocer los sistemas de control del riesgo de cumplimiento y de llevar a cabo el seguimiento efectivo de la Función de Cumplimiento Normativo. El Comité ha sido informado del seguimiento del Plan anual de cumplimiento normativo del ejercicio 2018 y del contenido y seguimiento del Plan del ejercicio 2019, del cual efectúa un seguimiento periódico, así como sobre el Plan de Transformación de Cumplimiento Normativo. Igualmente, ha sido informado del seguimiento de las actividades de control de cumplimiento y entre ellas: los informes de las actividades relacionadas con el riesgo penal y de la actualización de la Política para la prevención de delitos de Bankia, la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y los informes de los expertos externos, informes en relación con el Reglamento Interno de Conducta en los mercados de valores, del cumplimiento de la Política de prevención de abuso de mercado, la protección de datos de carácter personal y las iniciativas desarrolladas para garantizar su cumplimiento, la actualización de la Política de externalización de servicios y funciones, de la Política de conflictos de interés, del seguimiento de requerimientos e inspecciones de los organismos supervisores, de los informes trimestrales sobre servicios de inversión y sobre servicios bancarios, los informes sobre operaciones vinculadas no sujetas, la Política de ejecución de órdenes y la Política de Protección de activos de clientes, entre otras cuestiones.

- Gobierno Corporativo: el Comité ha efectuado el seguimiento de la eficiencia y cumplimiento de las reglas y procedimientos de gobierno, la revisión y actualización del Sistema de Gobierno Corporativo de la Sociedad y las Políticas Corporativas, el Informe de gobierno corporativo del ejercicio 2018, la supervisión de la adecuación del contenido de la información que el Consejo de Administración ha de incluir en la documentación pública anual, la modificación del Reglamento del Consejo de Administración y la aprobación del Reglamento de la Comisión de Nominamientos y Gestión Responsable y del Reglamento de la Comisión de Retribuciones.

- Operaciones con partes vinculadas: durante 2019 el Comité ha emitido los correspondiente informes en relación con las operaciones vinculadas que afectaban a los miembros del Consejo, así como las operaciones con accionistas significativos, ha supervisado el Contrato Marco suscrito entre Bankia y BFA y ha sido informado del Acuerdo para la gestión por el FROB de su participación indirecta en Bankia, a través de BFA.

- Gestión y control de riesgos: el Comité, dentro de su ámbito de competencias, ha participado en la gestión y control de los riesgos de la Entidad, supervisando los sistemas de gestión de riesgos en el proceso de elaboración de la información financiera, incluidos los riesgos fiscales, igualmente ha evaluado lo relativo a los riesgos legales de la Sociedad y ha sido informado de la Política de Inversiones y Financiación de Bankia durante el ejercicio y del informe de protección de activos de clientes. Dentro de la actividad de gestión y control de riesgos, el Comité ha celebrado durante 2019 dos reuniones conjuntas con la Comisión Consultiva de Riesgos.

- Actividad de la auditoría interna: la Dirección Corporativa de Auditoría Interna de Bankia es una Dirección con dependencia funcional del Comité de Auditoría y Cumplimiento, pudiendo el presidente del Comité dirigirse en cualquier momento a dicho directivo solicitándole información respecto de sus actuaciones. En este ámbito, el Comité ha sido informado del seguimiento del Plan Auditor 2018 y del Plan 2019, de la evaluación del funcionamiento de la unidad de auditoría interna, así como del presupuesto y el plan de recursos de dicha unidad. Igualmente, el Comité ha sido informado mensualmente sobre la independencia de los auditores externos, asimismo ha sido informado de las revisiones asociadas al nombramiento del auditor externo y del informe de seguimiento de las recomendaciones del auditor externo.

- Actividad de auditoría externa: los auditores externos han sido invitados a asistir a 7 reuniones del Comité en el ejercicio 2019, en las que han emitido confirmación de su independencia, presentado las conclusiones de la auditoría de cuentas 2018 y la planificación, alcance y conclusiones de los trabajos de auditoría a 30 de junio de 2019 y de las cuentas anuales del ejercicio 2019. El Comité ha comprobado los honorarios satisfechos al auditor externo por sus trabajos. El Comité ha recibido del auditor externo la confirmación escrita de su independencia frente al Grupo Bankia y a las entidades directa o indirectamente vinculadas a la entidad. También el auditor externo presentó al Comité el informe complementario al de auditoría de cuentas y el Informe anual sobre Protección de Activos de Clientes. Entre otras actividades en este ámbito, el Comité fue informado de la encuesta sobre el desempeño del auditor externo. Igualmente y en cumplimiento de la Política de Selección del Auditor Externo de Bankia, el Comité ha sido informado puntualmente del desarrollo de dicho proceso de selección.

Una vez analizadas las propuestas, verificado el cumplimiento del Procedimiento de Selección del auditor externo y analizadas las propuestas presentadas dentro del proceso competitivo, el Comité de Auditoría y Cumplimiento, manifestó que quedó informado y conforme, informando favorablemente su preferencia, libre de cualquier influencia de terceros, por la firma auditora KPMG para auditar los ejercicios 2020, 2021 y 2022, acordando su elevación al Consejo de Administración para su consideración y, en su caso, sometimiento a la Junta General de Accionistas.

- Seguimiento de los planes de acción del Comité: el Comité de Auditoría y Cumplimiento ha sido informado durante 2019 de la programación de los asuntos planificados y recurrentes a examinar, efectuando un seguimiento periódico y regular de los planes de acción previstos, reuniéndose con carácter ordinario una vez al mes, además de cuantas veces se ha considerado necesario durante el ejercicio.

- Otras actividades: durante el ejercicio 2019 el Comité ha analizado y supervisado, entre otras, las siguientes materias: información fiscal, supervisión de la política de dividendos, la actividad de autocartera, la política de poderes, el documento de registro y los programas de emisiones, la documentación relativa al cierre del ejercicio 2018 y el informe anual del Servicio de Atención al Cliente.

Adicionalmente, se informa que durante el ejercicio 2019 la Entidad no ha llevado a cabo ninguna operación relativa a la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, por lo que el Comité de Auditoría y Cumplimiento no ha debido informar al Consejo de Administración sobre esta materia.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento elabora anualmente un informe pormenorizado de las actividades que ha desarrollado en cada ejercicio que se pone a disposición de los accionistas con ocasión de la convocatoria de la Junta General Ordinaria y se encuentra accesible en la página web corporativa ([www.bankia.com](http://www.bankia.com)).

### FUNCIONES DEL COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO (Continuación)

Sin perjuicio de cualesquiera otros cometidos que puedan serle asignados en cada momento por el Consejo de Administración, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 del Reglamento del Consejo de Administración y en el Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento, el Comité de Auditoría y Cumplimiento tendrá todas las funciones que le atribuye la legislación aplicable y, en particular y sin carácter limitativo, destacan las siguientes:

- Informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en relación con aquellas materias que sean competencia del Comité y, en particular, sobre el resultado de la auditoría explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que el comité ha desempeñado en ese proceso.

- Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna, el cumplimiento normativo, y los sistemas de gestión de riesgos así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, el Comité podrá presentar recomendaciones o propuestas al consejo de administración y el correspondiente plazo para su seguimiento.

- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al consejo de administración, dirigidas a salvaguardar su integridad.

- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor de cuentas, responsabilizándose del proceso de selección, de conformidad con lo previsto en la normativa comunitaria, así como las condiciones de su contratación.

- Establecer las oportunas relaciones con el auditor externo para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer una amenaza para la independencia de éstos, para su examen por el comité, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas y, cuando proceda, autorizar los servicios permitidos, en los términos contemplados en la normativa comunitaria y en la normativa aplicable sobre el régimen de independencia, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En todo caso, deberá recibir anualmente de los auditores externos la declaración de su independencia en relación con la

Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el auditor externo, o por las personas o entidades vinculadas a este de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

- Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia de los auditores de cuentas o sociedades de auditoría resulta comprometida. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración motivada sobre la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales que hubieran prestado, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

- Examinar y supervisar el cumplimiento del Reglamento del Consejo, del reglamento interno de conducta de la Sociedad en los mercados de valores, de los manuales y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y, en general, de las reglas de gobierno y cumplimiento de la Sociedad y hacer las propuestas necesarias para su mejora.

- Informar al Consejo de la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia del grupo.

- Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre todas las materias de su competencia previstas en la Ley, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo.

- Cualesquiera otras funciones que le sean encomendadas o autorizadas por el Consejo.

- Además, el Comité de Auditoría y Cumplimiento informará al consejo, con carácter previo a la adopción por éste de las correspondientes decisiones, sobre las operaciones vinculadas.

- El Comité de Auditoría y Cumplimiento será informado sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la Sociedad para su análisis e informe previo al Consejo de Administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, sobre la ecuación de canje propuesta.

Las funciones y responsabilidades del Comité de Auditoría y Cumplimiento se encuentran recogidas en el artículo 14 del Reglamento del Consejo de Administración, habiendo sido desarrolladas a través del Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento. Ambos Reglamentos se encuentran disponibles para su consulta en la página web de Bankia ([www.bankia.com](http://www.bankia.com)).

### APARTADO E.1 (CONTINUACIÓN)

A este respecto, el Consejo de Administración de la Sociedad tiene un compromiso permanente para que el referido modelo de control y gestión de riesgos y en particular respecto de la prevención de delitos impida o reduzca al máximo la probabilidad de que se produzcan prácticas de conducta irregular y asegurar, cuando se detecten, el cese de las mismas y la exigencia de las correspondientes responsabilidades, procurando una política de máximo rigor al respecto. En este sentido el Comité de Auditoría y Cumplimiento tiene en cuenta lo referido anteriormente en el marco de su función de supervisión de la eficiencia del control interno y de la auditoría interna, de conformidad con los criterios de los organismos supervisores, sin perjuicio, en todo caso, de la perceptiva información a los mercados a través del Estado de información no financiera (EINF) y por medio del presente Informe anual de gobierno corporativo.

#### Riesgo Fiscal:

En 2015 tuvo lugar la implantación inicial del control de Riesgo Fiscal, documentándose el correspondiente proceso que lo describe. Todas las operaciones que se aprueban en Comités Centralizados u Órganos de Gobierno cuando así lo requieren cuentan con la opinión de Asesoría Fiscal o en su defecto del asesor fiscal externo homologado. De la misma forma se requiere por el Comité de Nuevos Productos en cada lanzamiento de un nuevo producto o servicio. En el resto de Comités las agrupaciones responsables de las propuestas deben verificar la existencia de opinión fiscal en los casos en los que proceda de acuerdo a los criterios fijados.

A lo largo del ejercicio 2020 se continuarán desarrollando las actividades previstas en el marco de este proceso de control dentro la entidad.

### APARTADO E.2. (CONTINUACIÓN)

g) Comité de Contingencias: se reúne trimestralmente, y entre sus funciones está la identificación, seguimiento y valoración de las contingencias legales y fiscales, analizando su probabilidad de ocurrencia y adoptando medidas mitigantes respecto de las mismas, así como analizar la suficiencia de las provisiones constituidas en relación a dichas contingencias.

h) Comité de Control y Supervisión Global del Riesgo: Entre sus funciones relacionadas con riesgos, se encuentra la de controlar, supervisar y realizar una evaluación efectiva sobre la evolución del perfil de riesgo del Grupo, del apetito al riesgo aprobado por el Consejo de Administración, y del modelo de negocio, desde una perspectiva holística y prospectiva, analizando las desviaciones que puedan afectar al perfil de los riesgos, a la solvencia y/o a la liquidez del Grupo proponiendo, en su caso, las medidas que se consideren adecuadas.

i) Comité de Cumplimiento Normativo: Se reúne con carácter mensual y entre sus funciones relacionadas con riesgos, se encuentran, principalmente, identificar, evaluar y gestionar los riesgos de cumplimiento asociados con las actividades del Grupo, la actualización y gestión de los códigos de conducta, desarrollar, mantener y supervisar los manuales y políticas relacionados con cumplimiento.

j) Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico: Entre sus funciones relacionadas con riesgos, se encuentran conocer el perfil de Riesgo Operacional del Grupo a través de una autoevaluación cualitativa, el análisis de las pérdidas operacionales reales y el seguimiento de distintos indicadores.

Debe también proponer el marco anual de apetito y tolerancia al riesgo operacional y tecnológico y aprobar la implementación de las políticas y procedimientos concretos que afecten al ámbito de riesgo operacional y tecnológico.

k) Comité de Ciberseguridad: Entre sus funciones se encuentra realizar el seguimiento del estado de la ciberseguridad y reportar periódicamente al Consejo de Administración. Asimismo, entre sus competencias se encuentran la toma de decisiones estratégicas sobre inversiones en ciberseguridad y decidir el Marco de Apetito al Riesgo de Ciberseguridad.

#### APARTADO E.6 (CONTINUACIÓN)

Riesgo operacional. En 2013 la entidad optó por el método estándar para el cálculo de requerimientos de capital, desarrollando mejoras en la gestión de este riesgo en diferentes ámbitos, incluyendo la mejora en la base de pérdidas reales y la extensión de la autoevaluación a todas las empresas del grupo.

Para el seguimiento de este riesgo, la entidad dispone de políticas de gestión y procedimientos establecidos que permiten identificar, medir, vigilar y controlar los riesgos operacionales de la entidad.

Los objetivos de Bankia en la gestión del riesgo operacional son el promover una cultura de gestión del riesgo operacional, especialmente orientada a la concienciación del riesgo, la asunción de responsabilidad y compromiso y la calidad de servicio, el asegurar la identificación y medición del riesgo operacional con el propósito de prevenir los posibles quebrantos que afecten a los resultados de la entidad.

Bankia lleva a cabo una Gestión del Riesgo Operacional y Tecnológico que no sólo abarca el reconocimiento de los eventos que generan pérdidas y su contabilización, sino también fomenta la faceta de su control, con el fin de minimizar los posibles impactos negativos a través de la mejora continua de los procesos y por medio del reforzamiento de los controles operativos.

La gestión del Riesgo Operacional y Tecnológico debe estar implantada en toda la entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales, a través de la gestión, prevención y mitigación de los riesgos asociados.

Riesgo Reputacional: Para el seguimiento de este riesgo, la entidad dispone de procedimientos establecidos que permiten identificar, medir, vigilar y controlar los riesgos reputacionales de la entidad. A partir de dichas políticas, la entidad es capaz de identificar y cuantificar dicho tipo de riesgo, así como de identificar potenciales fuentes adicionales de riesgo reputacional.

Riesgo fiscal. En 2015 tuvo lugar la implantación inicial del control de Riesgo Fiscal, documentándose el correspondiente proceso que lo describe. Todas las operaciones que se aprueban en Comités Centralizados u Órganos de Gobierno cuando así lo requieren cuentan con la opinión de Asesoría Fiscal o en su defecto del asesor fiscal externo homologado. De la misma forma se requiere por el Comité de Nuevos Productos en cada lanzamiento de un nuevo producto o servicio. En el resto de Comités las agrupaciones responsables de las propuestas deben verificar la existencia de opinión fiscal en los casos en los que proceda de acuerdo a los criterios fijados.

#### APARTADO G.6

Con antelación suficiente a la celebración de la Junta General Ordinaria, la Sociedad publica los informes mencionados en la recomendación. En particular en el Informe anual del Comité de Auditoría y Cumplimiento se incluye la información relativa a la independencia del auditor, a operaciones vinculadas y al funcionamiento del Comité de Auditoría y Cumplimiento.

#### APARTADOS G.37 Y G.38

Los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración prevén la posibilidad de constituir una Comisión Ejecutiva, no obstante, actualmente no se encuentra constituida, no habiéndose procedido a la designación de sus miembros, por lo que de conformidad con lo previsto en el artículo 45 de los Estatutos, en caso de no constitución de la Comisión Ejecutiva, el Consejo retendrá sus competencias.

#### APARTADO G.62

Hasta la fecha ninguno de los Consejeros Ejecutivos ha recibido acciones correspondientes a los sistemas retributivos, bien por renuncia expresa de los mismos al sistema de retribución variable, o porque todavía no se ha cumplido el periodo de diferimiento.

Adicionalmente, en el caso de Bankia, en base a las limitaciones a la retribución variable establecidas en la Orden Ministerial ECC/1762/2012, la retribución variable que pueda concederse cada año a los Consejeros Ejecutivos no podrá superar el 60 por 100 de la retribución fija anual, esto es, un máximo de 300.000 euros, de los cuales se perciben un 50 por 100 en acciones (150.000 € brutos máximo), en un periodo de diferimiento y retención que alcanza un tramo de entre 4 y 6 años.

#### H.3.- OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

La Sociedad no está sometida a legislación diferente a la española en materia de gobierno corporativo.

Iniciativas institucionales a las que Bankia se encuentra adherida:

· Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (CBPT).

En 2016, el Consejo de Administración de Bankia acordó la adhesión de Bankia al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (CBPT). Este Código de Buenas Prácticas Tributarias contiene recomendaciones, voluntariamente asumidas por la Administración Tributaria del Estado y las empresas adheridas, tendentes a mejorar la aplicación de nuestro sistema tributario a través del

incremento de la seguridad jurídica, la cooperación recíproca basada en la buena fe y confianza legítima entre la Agencia Tributaria y las propias empresas, y la aplicación de políticas fiscales responsables en las empresas con conocimiento del Consejo de Administración.

Fecha de adhesión: 31 de marzo de 2016.

· Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual. Es de adhesión voluntaria y supone la aceptación de una serie de mecanismos conducentes a permitir la reestructuración de la deuda hipotecaria de quienes padecen extraordinarias dificultades para atender su pago, establecidos en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

Fecha de adhesión: 10 de abril de 2012.

· Fondo Social de Vivienda. Constituido mediante un convenio promovido por los ministerios de Economía y Competitividad, Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Fomento, Banco de España, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), la Plataforma del Tercer Sector (Organizaciones no Gubernamentales), las patronales bancarias y 33 entidades de crédito. Facilita a familias en situación de especial vulnerabilidad que hayan sido desalojadas de sus viviendas después de 1 de enero de 2008 por el impago de un préstamo hipotecario y otros supuestos regulados, el acceso a una vivienda de las que constituyen este Fondo. Bankia aporta 2.921 viviendas al Fondo.

Fecha de adhesión: 17 de enero de 2013.

· Pacto Mundial de Naciones Unidas. Bankia promueve e implementa los 10 principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Fecha de adhesión: 15 de noviembre de 2013.

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

Fecha de adhesión: 1 de enero de 2011.

· Forética (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética). Organización multi-stakeholder donde se trabaja conjuntamente para desarrollar un concepto de gestión ética y socialmente responsable, fundamentado en el diálogo y en la participación con todas las partes interesadas mediante foros de decisión.

Fecha de adhesión: noviembre de 2012.

· Charter de la Diversidad. Iniciativa que se enmarca dentro de las directivas de no discriminación de la Unión Europea y supone un compromiso voluntario para apoyar la diversidad y la no discriminación en el entorno laboral.

Fecha de adhesión: 23 de abril de 2014.

· Fundación SERES (Sociedad y Empresa Responsable). Organización nacional no gubernamental, integrada por más de 100 compañías, que promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad con actuaciones responsables alineadas con la estrategia de cada compañía y generando valor para todos.

Fecha de adhesión: 29 de julio de 2014.

· Fundación LEALTAD. Es una institución sin ánimo de lucro que ofrece a particulares y empresas información independiente, objetiva y homogénea sobre las ONG para ayudarles a decidir con qué ONG colaborar y orientarles para hacer un seguimiento de sus donaciones. Esta información, se basa en los análisis de transparencia que la Fundación realiza de forma gratuita a aquellas ONG que voluntariamente lo solicitan.

Fecha de adhesión: 2 de julio de 2014.

· Fundación ETNOR (ética de los negocios y de las organizaciones). Es una organización sin ánimo de lucro que nace en 1991 con el fin de promover el reconocimiento, difusión y respeto de los valores éticos, implícitos en la actividad económica y en la calidad de las organizaciones e instituciones públicas y privadas.

Fecha de adhesión: 5 de noviembre de 2015.

· Plan de Educación Financiera de la CNMV y del Banco de España. Para mejorar la cultura financiera de la sociedad, aportando herramientas y conocimientos que ayudan a tomar decisiones financieras.

Fecha de adhesión: 1 de enero de 2011.

· Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol). Plataforma que engloba sistemas de autorregulación, que son la respuesta de la propia industria a la exigencia de la sociedad para que existan unas garantías de confianza y credibilidad en la publicidad, sin pretender ser un sustituto del control legal, sino servir de complemento a éste mediante la corregulación.

Fecha de adhesión: 1 de enero de 2011.

· Asociación Española de Anunciantes. Es la asociación profesional, sin ánimo de lucro, que representa a las empresas anunciantes para defender los intereses de las mismas en todo lo que afecta a la comunicación comercial. Representa a las empresas anunciantes (más de 200 asociados) para que su comunicación y diálogo con la sociedad se realice de manera ética, responsable y eficiente; defendiendo la libertad de comunicación y competencia, y buscando el reconocimiento del valor de la comunicación de sus marcas.

Fecha de adhesión: 1 de enero de 2011.

· Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social (DIRSE), su objetivo es conocer, definir y delimitar el estado de la profesión de los directivos de la RSE con rigor y, por tanto, dignificar su función directiva y su desempeño profesional. Así como detectar y trasladar al ámbito español las tendencias de otras agrupaciones homologas en otros países que han servido de inspiración.

Fecha de adhesión: 16 de diciembre de 2015.

· Grupo Español de Crecimiento Verde, es una asociación que fomenta la colaboración público-privada y avanzar conjuntamente en los retos ambientales, mediante soluciones en materia de mitigación y adaptación al cambio climático, descarbonización de la economía o fomento de la economía circular. Se fomenta la participación de las empresas en foros de los debates nacionales e internacionales y se comparte información para identificar oportunidades para la empresa española.

Fecha de adhesión: 2 de noviembre de 2017.

· Fundación Empresa y Sociedad, es una organización que impulsa el cambio social mediante la innovación empresarial, y promueve ideas innovadoras mediante estudios, foros colaborativos y servicios. Trabaja mediante un observatorio permanente en las áreas de empresa, economía y sociedad, y provee servicios de carácter asociativo para identificar contenidos y soluciones empresariales, formar parte de comités de innovación y colaborar en grupos de trabajo empresariales.

Fecha de adhesión: 6 de septiembre de 2017.

· Dow Jones Sustainability Index (DJSI), Bankia entró en 2016 a formar parte del índice, lo que reconoce a la entidad como una de las empresas más sostenibles del panorama internacional. Sólo 28 bancos de todo el mundo (de los que sólo 11 son europeos, incluidos tres españoles) forman parte de este indicador, que evalúa el desempeño de las compañías en aspectos económicos, medioambientales y sociales. En 2018 la entidad salió del índice, pero en septiembre de 2019 tras ser reconocida de nuevo por el analista RobecoSam volvió a entrar en el Dow Jones Sustainability Index Europe.

Fecha Adhesión: 9 de septiembre de 2016.

· FTSE4Good Index, es un índice internacionalmente reconocido, en el que Bankia fue incluida por primera vez en 2016. Está diseñado para facilitar la inversión en compañías que gestionan sus negocios con criterios ASG (Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo) y son las más reconocidas por su sostenibilidad (entendida como Responsabilidad Social Corporativa) a nivel mundial.

Fecha Adhesión: 30 de diciembre de 2016.

· CDP, es una organización independiente sin ánimo de lucro que mantiene la mayor base de datos mundial de información corporativa sobre cambio climático y aglutina a más de 820 inversores institucionales. Proporciona el único sistema global para que las empresas puedan informar sobre sus impactos ambientales y las medidas que toman para reducirlos.

Fecha participación: 1 de enero de 2012.

· Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES) promueve alcanzar un modelo de desarrollo económico y social sostenible, mediante la generación, puesta en marcha y difusión de modelos de actividad que consideren los costes ambientales y sociales en los procesos de toma de decisiones institucionales, empresariales y personales. Además, a través de ECODES, Bankia se convierte en Aliado Estratégico en la Comunidad #PorElClima, cuyo objetivo es ayudar y facilitar el despliegue de acciones por el clima y visibilizar los esfuerzos generados por los actores sociales para frenar el cambio climático.

Fecha Adhesión: 4 de abril del 2018.

· Corporate Excellence – Centre for Reputation Leadership. La Fundación Excelencia Corporativa en Comunicación y Reputación (Fundación ECCR) y cuya marca es "Corporate Excellence – Centre for Reputation Leadership", tiene como fines el desarrollo y el fomento de aquellas iniciativas y actividades que pueden contribuir a mejorar la reputación corporativa y empresarial. Sus principales objetivos son: favorecer la competitividad y la legitimidad de las organizaciones gracias a la gestión excelente de su reputación, marca, comunicación, asuntos públicos, sostenibilidad, métricas y formación; demostrar el impacto económico de los activos y recursos intangibles; favorecer las estrategias de largo plazo con visión multi-stakeholder y promover la cooperación entre los distintos actores sociales para contribuir a la recuperación de la confianza y a la generación de valor económico, social y medioambiental.

Fecha de adhesión: 11 de julio de 2018.

· TCFD. Bankia se ha adherido a seguir las recomendaciones sobre financiación y cambio climático TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosure) promovidas por el Consejo de Estabilidad Financiera de la ONU. Bankia seguirá las recomendaciones del Consejo de Estabilidad Financiera (FSB) de la ONU en el análisis de sus riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático para promover una transición hacia una economía baja en carbono. Las indicaciones del Grupo de Trabajo (Task Force on Climate-related Financial Disclosure) se centran en cuatro áreas: Gobernanza, Estrategia, Gestión de Riesgos y Métricas y Objetivos. Abordar estas recomendaciones ayudará a Bankia a medir y gestionar los riesgos relacionados con el cambio climático.

Fecha de adhesión: 5 de junio de 2018.

· UNEPFI. La Iniciativa Financiera de ONU Medio Ambiente (PNUMA, UNEP FI en inglés) es una colaboración a nivel mundial entre las instituciones financieras y la Organización de Naciones Unidas, que se dedica a identificar y a promover los vínculos entre las finanzas y el desarrollo sostenible. Bankia se ha adherido a dos iniciativas promovidas por UNEPFI:

· Principios de Banca Responsable. Este compromiso implica que las instituciones firmantes de los Principios reconocen su papel activo en la creación de una economía sostenible y su compromiso a la hora de integrar consideraciones ambientales y sociales en sus operaciones, con el fin de lograr una industria bancaria sostenible.

· Collective Commitment to Climate Action. La entidad se compromete al desarrollo de productos y servicios para facilitar la transición económica con el fin de lograr la neutralidad climática. Las entidades firmantes se comprometen a alinear su negocio con el Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Fecha de adhesión: 22 de septiembre de 2019.

---

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el consejo de Administración de la sociedad, en su sesión de fecha:

[ 21/02/2020 ]

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

[ ] Sí  
[  ] No

Diligencia para hacer constar que el Consejo de Administración de BANKIA, S.A., en su reunión de 21 de febrero de 2020, ha formulado las Cuentas Anuales consolidadas y el Informe de Gestión consolidado, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019, que se componen de: Estados Financieros y Memoria en 204 páginas, numerados de la 1 a la 204, así como Informe de gestión de 64 páginas, numerado de la 1 a la 64, al que se acompaña como documentos anexos el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Estado de Información No Financiera consolidado del Grupo Bankia. Estos documentos quedan refrendados con la firma a continuación de los miembros del Consejo de Administración de BANKIA, S.A., habiendo sido visadas todas las hojas por el Secretario de la Sociedad. Los administradores declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las mencionadas cuentas han sido elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables y ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad y de las empresas comprendidas en la consolidación tomados en su conjunto. Asimismo, el Informe de Gestión incluye un análisis fiel de la evolución y de los resultados empresariales y de la posición de la Sociedad y de las empresas comprendidas en la consolidación tomadas en su conjunto, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

En Madrid, a 21 de febrero de 2020.

---

D. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché  
Presidente

---

D. José Sevilla Álvarez  
Consejero Delegado

---

D. Joaquín Ayuso García  
Vocal

---

D. Francisco Javier Campo García  
Vocal

---

D.ª Eva Castillo Sanz  
Vocal

---

D. Jorge Cosmen Menéndez-Castañedo  
Vocal

---

D. Carlos Egea Krauel  
Vocal

---

D. José Luis Feito Higuera  
Vocal

---

D. Fernando Fernández Méndez de Andrés  
Vocal

---

D.ª Laura González Molero  
Vocal

---

D. Antonio Greño Hidalgo  
Vocal

---

D. Antonio Ortega Parra  
Vocal

---

D. Miguel Crespo Rodríguez  
Secretario del Consejo

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información  
No Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado  
el 31 de diciembre de 2019

**BANKIA, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

## **INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO**

A los accionistas de BANKIA, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 de BANKIA, S.A. y sociedades dependientes (en adelante Grupo BANKIA) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de Grupo BANKIA.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" y lo dispuesto en el "Índice de contenidos GRI" incluidos en el EINF adjunto.

---

### **Responsabilidad de los Administradores**

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de Grupo BANKIA, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de BANKIA S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) en su opción exhaustiva, así como aquellos otros criterios, entre los que se encuentra el suplemento sectorial "*Financial Services*", descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" y lo dispuesto en el "Índice de contenidos GRI" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de BANKIA S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

---

### **Nuestra independencia y control de calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

---

## Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Grupo BANKIA que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal de Grupo BANKIA para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por Grupo BANKIA y descrito en el capítulo 2, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

---

## Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Grupo BANKIA correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI en su opción exhaustiva, así como aquellos otros criterios, entre los que se encuentra el suplemento sectorial "Financial Services", descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" y lo dispuesto en el "Índice de contenidos GRI" del citado Estado.

---

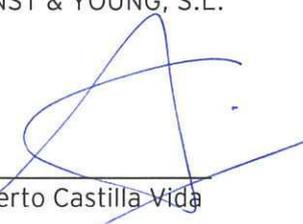
## Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

ERNST & YOUNG, S.L.



2020 Núm. 01/20/02191

Alberto Castilla Vida

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:  
.....  
Informe sobre trabajos distintos  
a la auditoría de cuentas  
.....

24 de febrero de 2020

BANKIA, S.A.

Informe de Auditor Referido a la "Información Relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)" correspondiente al ejercicio 2019

## INFORME DE AUDITOR REFERIDO A LA "INFORMACIÓN RELATIVA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO SOBRE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)"

Al Consejo de Administración de Bankia, S.A.:

De acuerdo con la solicitud de la Dirección de Bankia, S.A. (en adelante, la Entidad) y con nuestra carta de encargo de fecha 23 de septiembre de 2019, hemos aplicado determinados procedimientos sobre la "Información relativa al SCIIF" incluida en el apartado "F. Sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF)" del Informe Anual de Gobierno Corporativo de Bankia, S.A. correspondiente al ejercicio 2019, en el que se resumen los procedimientos de control interno de la Entidad en relación con la información financiera anual.

El Consejo de Administración es responsable de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado sistema de control interno así como del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la Información relativa al SCIIF adjunta.

En este sentido, hay que tener en cuenta que, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del sistema de control interno adoptado por la Entidad en relación a la información financiera anual, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, debido a las limitaciones inherentes a todo sistema de control interno.

En el curso de nuestro trabajo de auditoría de las cuentas anuales y conforme a las Normas Técnicas de Auditoría, nuestra evaluación del control interno de la Entidad ha tenido como único propósito el permitirnos establecer el alcance, la naturaleza y el momento de realización de los procedimientos de auditoría de las cuentas anuales de la Entidad. Por consiguiente, nuestra evaluación del control interno, realizada a efectos de dicha auditoría de cuentas, no ha tenido la extensión suficiente para permitirnos emitir una opinión específica sobre la eficacia de dicho control interno sobre la información financiera anual regulada.

A los efectos de la emisión de este informe, hemos aplicado exclusivamente los procedimientos específicos descritos a continuación e indicados en la Guía de Actuación sobre el Informe del auditor referido a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, CNMV) en su página web, que establece el trabajo a realizar, el alcance mínimo del mismo, así como el contenido de este informe. Como el trabajo resultante de dichos procedimientos tiene, en cualquier caso, un alcance reducido y sustancialmente menor que el de una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno, no expresamos una opinión sobre la efectividad del mismo, ni sobre su diseño y su eficacia operativa, en relación a la información financiera anual de la Entidad correspondiente al ejercicio 2019 que se describe en la Información relativa al SCIIF adjunta. En consecuencia, si hubiéramos aplicado procedimientos adicionales a los determinados por la citada Guía o realizado una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno en relación a la información financiera anual regulada, se podrían haber puesto de manifiesto otros hechos o aspectos sobre los que les habríamos informado.

Asimismo, dado que este trabajo especial no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

Se relacionan a continuación los procedimientos aplicados:

1. Lectura y entendimiento de la información preparada por la Entidad en relación con el SCIIF - información de desglose incluida en el Informe de Gestión - que se incluye en el apartado F del Informe Anual de Gobierno Corporativo y evaluación de si dicha información aborda la totalidad de la información requerida, relativa a la descripción del SCIIF, según se establece en la Circular nº 5/2013 de 12 de junio de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), posteriormente modificada por la Circular nº 7/2015 de 22 de diciembre de 2015 de la CNMV y la Circular nº 2/2018 de 12 de junio de la CNMV.
2. Preguntas al personal encargado de la elaboración de la información detallada en el punto 1 anterior con el fin de: (i) obtener un entendimiento del proceso seguido en su elaboración; (ii) obtener información que permita evaluar si la terminología utilizada se ajusta a las definiciones del marco de referencia; (iii) obtener información sobre si los procedimientos de control descritos están implantados y en funcionamiento en la Entidad.
3. Revisión de la documentación explicativa soporte de la información detallada en el punto 1 anterior, y que ha comprendido, principalmente, aquella directamente puesta a disposición de los responsables de formular la información descriptiva del SCIIF. En este sentido, dicha documentación incluye informes preparados por la función de auditoría interna, alta dirección y otros especialistas internos o externos en sus funciones de soporte al Comité de Auditoría y Cumplimiento.
4. Comparación de la información detallada en el punto 1 anterior con el conocimiento del SCIIF de la Entidad obtenido como resultado de la aplicación de los procedimientos realizados en el marco de los trabajos de la auditoría de cuentas anuales.
5. Lectura de actas de reuniones del Consejo de Administración, Comité de Auditoría y Cumplimiento y otras comisiones de la Entidad a los efectos de evaluar la consistencia entre los asuntos en ellas abordados en relación al SCIIF y la información detallada en el punto 1 anterior.
6. Obtención de la carta de manifestaciones relativa al trabajo realizado adecuadamente firmada por los responsables de la preparación y formulación de la información detallada en el punto 1 anterior.

Como resultado de los procedimientos aplicados sobre la Información relativa al SCIIF no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en el marco de los requerimientos establecidos por el artículo 540 del texto refundido la Ley de Sociedades de Capital y por la Circular nº 5/2013 de 12 de junio de la CNMV, posteriormente modificada por la Circular nº 7/2015 de 22 de diciembre de 2015 de la CNMV y la Circular nº 2/2018 de 12 de junio de la CNMV a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

ERNST & YOUNG, S.L.



Jaume Pallerols Cat

24 de febrero de 2020