

Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2012



Índice

1. Carta del Presidente	3
2. Proceso de elaboración del Informe	4
3. Sobre BMN	7
3.1 Perfil.....	7
3.2 Historia.....	9
3.3 Modelo de negocio.....	10
3.4 Aportaciones de dividendo a la Obra Social	11
3.5 Hechos destacados 2012	13
4. La Responsabilidad Corporativa en BMN	15
4.1 Misión, Visión y Valores	15
4.2 Líneas Estratégicas.....	15
4.3 Modelo de Responsabilidad Social Corporativa	16
4.4 Compromiso con la Etica.	18
4.5 La Educación Financiera.....	19
4.6 Dialogo con los grupos de interés	19
5. Gobierno Corporativo	21
5.1 Buen gobierno	21
5.2 Gestión de riesgos	24
5.3 Garantía de cumplimiento normativo	26
6. Banca Responsable	29
6.1 Gestión de clientes	29
6.1.1 Proximidad y cercanía	29
6.1.2 Accesibilidad.....	33
6.1.3 Transparencia frente al cliente	35
6.1.4 Seguridad de nuestras operaciones	36
6.2 Actuación responsable.....	36
6.3 Productos comprometidos	37
7. Compromiso social	43
7.1. Nuestras personas	43
7.2. Nuestros proveedores	50
7.3. Sociedad.....	51
8. Compromiso ambiental	52
9. Índice de contenidos e indicadores GRI	55

1. Carta del Presidente



Les presento el primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa de BMN en línea con las directrices del Global Reporting Initiative, en su versión G3.1, marco internacional estándar para la elaboración de informes de sostenibilidad. Con este estudio esperamos transmitir los principios básicos que rigen la actuación de BMN, fundamentalmente, la profesionalidad, la honestidad, la cercanía al cliente, la igualdad, el respeto a los derechos humanos y el medio ambiente, unos criterios irrenunciables que conforman nuestra seña de identidad y razón de ser.

Sobre todo me gustaría, en estos momentos tan duros para el sector, trasladar la importancia de la responsabilidad corporativa como elemento clave para recuperar la confianza y demostrar nuestro compromiso con la ética y la transparencia. Un compromiso con aquellos segmentos de la sociedad que más apoyo necesitan en este contexto económico actual, especialmente, las familias, las pequeñas y medianas empresas y las empresas locales.

Como consecuencia de la crisis y de las dificultades de financiación, el crédito no llega a las familias ni a las empresas con la fluidez que sería deseable. En esta nueva etapa que comienza, BMN centrará su negocio en la banca personal, dirigida a particulares y pymes, impulsando las economías locales y el tejido industrial de las zonas donde nuestra entidad es referente. A pesar de la coyuntura, BMN ha logrado consolidarse como una marca reconocida por su orientación al cliente, su proximidad al territorio y una cultura corporativa sustentada en la responsabilidad, la austeridad y el esfuerzo.

La responsabilidad corporativa supone un pilar fundamental en la estrategia del Grupo, que la percibe como una herramienta para la competitividad y la sostenibilidad en el largo plazo. Diversas iniciativas sitúan a nuestra Entidad en un nivel avanzado en materia de responsabilidad corporativa. Ha suscrito el Código de Buenas Prácticas Bancarias impulsado por el Gobierno, con medidas que buscan minimizar el problema de los desahucios para las personas que se encuentran en el umbral de la exclusión social, y ha aportado 180 viviendas al Fondo Social de Viviendas para familias en situación de especial vulnerabilidad.

Adicionalmente, el compromiso de BMN con la educación financiera se materializa en su participación en el Plan de Educación Financiera, promovido por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, para dotar a todos los ciudadanos de las herramientas, habilidades y conocimientos necesarios para adoptar decisiones financieras de forma consciente, informada y apropiada, teniendo en cuenta sus necesidades en cada momento, su situación individual o familiar y los riesgos que asumen.

A nivel interno, BMN cuenta con un Código de Conducta que recoge las pautas de actuación que los empleados han de seguir en sus relaciones con los diferentes grupos de interés de la Entidad, y ha constituido un Comité de Responsabilidad Social Corporativa cuyas funciones son definir, implementar y supervisar la actuación del banco en este ámbito.

Así, desde febrero de 2012, estamos adheridos al Pacto Mundial de Naciones Unidas para fomentar la responsabilidad cívica de las empresas a través de diez principios basados en el reconocimiento y la protección de los derechos humanos, el respeto de los estándares laborales, la defensa y protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

No quiero dejar pasar la oportunidad de agradecer a nuestros empleados su dedicación y profesionalidad tras un intenso proceso de integración, logrando en un tiempo récord la unión de las entidades que conforman el Grupo, y la posterior reestructuración, con la optimización de sucursales y activos. Estos procesos fueron consensuados en todo momento con la representación laboral, elemento destacable y diferenciador de BMN.

Con una marcada vocación de apoyo al tejido empresarial, familiar y social, nuestro equipo está fortaleciendo la franquicia regional y el negocio tradicional de banca minorista, a través del conocimiento de nuestros clientes y el establecimiento de relaciones cercanas y de confianza, factores muy valorados por los usuarios a la hora de seleccionar una entidad financiera.

Todavía tenemos bastante camino por recorrer, pero creemos que llevamos el rumbo adecuado para asegurar un futuro sostenible a largo plazo.

Carlos Egea Krauel

Presidente Ejecutivo de BMN

2. Proceso de elaboración del informe

BMN ratifica su compromiso con la transparencia y la responsabilidad con sus grupos de interés con la elaboración del primer Informe de Responsabilidad Corporativa 2012. El informe contempla la totalidad de actividades, productos y servicios llevados a cabo por BMN durante el ejercicio de 2012, y pretende ofrecer una información equilibrada, íntegra y veraz.

En el proceso de elaboración de este informe se han seguido las pautas marcadas por la guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3.1 de la Global Reporting Initiative (GRI). El seguimiento de estas directrices garantiza la inclusión en el informe de todas las cuestiones que son relevantes para los grupos de interés de BMN.

A continuación, se presentan los principios definidos por la guía GRI G3.1 que permiten definir los contenidos y garantizan la calidad de la información recogida en este informe:

Principios para definir el contenido del Informe de Responsabilidad Corporativa 2012

Materialidad

“La información se considera material si su omisión o distorsión en una Memoria puede influir sobre las decisiones o acciones de los grupos de interés de la organización informante. La materialidad hace referencia a la importancia o relevancia para el negocio de los distintos aspectos relacionados con la sostenibilidad”

En el año 2012, BMN ha llevado a cabo un Estudio de Materialidad con el objetivo de identificar aquellos aspectos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa que son relevantes para el negocio de BMN y que, por tanto, deberían formar parte de su primer Informe de Responsabilidad Corporativa. Para ello, se ha llevado a cabo un análisis cualitativo para medir la madurez y la relevancia de los diferentes asuntos identificados, a partir de la información recogida en los informes de responsabilidad corporativa de cuatro entidades del sector, y en las directrices de tres notables prescriptores en materia de sostenibilidad: Global Reporting Initiative, Dow Jones Sustainability Index y European Sustainable Investment Forum. Se determinaron los temas materiales en función de los temas más relevantes para el sector y la importancia que estos presentaban para la compañía. Estos temas fueron priorizados en función de su alineamiento con la estrategia de la compañía.

Participación de los grupos de interés

“La organización informante debe identificar a sus grupos de interés y describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.”

Con el objetivo de mantener un diálogo permanente y sincero con sus grupos de interés, BMN presenta numerosos canales de comunicación que permiten conocer las expectativas e inquietudes de los mismos, de cara a su inclusión en los objetivos del negocio.

Contexto de sostenibilidad

“La organización informante debe presentar su desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.”

Con la elaboración de su primer Informe de Responsabilidad Corporativa, BMN pone de manifiesto la importancia para la Entidad de evaluar su desempeño en cada una de las dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y ambiental. De esta forma, BMN da respuesta a los retos que presenta la sostenibilidad en un contexto empresarial cada vez más alineado con las preocupaciones de los diversos grupos de interés.

Exhaustividad

“La cobertura de los indicadores y aspectos materiales y la definición de la cobertura de la memoria deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante durante el periodo de cobertura de la memoria.”

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 de BMN recoge todas las actividades llevadas a cabo por la entidad durante el curso 2012. A partir del reporte de los eventos significativos acontecidos en 2012, BMN ratifica su compromiso con la medición del impacto global de su actividad.

Principios para definir la calidad de la información

Equilibrio

“La memoria deberá reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.”

El compromiso con la transparencia de BMN implica que los contenidos del Informe incluyan tanto los resultados favorables como desfavorables, de forma que los grupos de interés puedan realizar una valoración razonable y ajustada del desempeño de la Entidad.

Comparabilidad

“Se deben seleccionar, recopilar y divulgar los aspectos y la información de forma consistente de modo que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo así como con respecto a otras organizaciones.”

La información recogida en este documento pretende reflejar una imagen global de la evolución estructural y operativa de BMN desde su fundación en 2010. De esta manera, a pesar de tratarse del primer Informe de Responsabilidad Corporativa desarrollado por la Entidad, BMN ha apostado por la publicación de una información que permitirá su interpretación y evaluación con la información de futuros informes.

Precisión y claridad

“La información que contiene la memoria debe ser precisa y suficientemente detallada para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización informante.”

“La información debe exponerse de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.”

El presente Informe incluye tablas, gráficos y esquemas que proporcionan información clara y detallada sobre los aspectos reportados por BMN y que permiten una sencilla y directa comprensión de la información reportada.

En esta misma línea, para la elaboración de este Informe, BMN ha hecho énfasis en ofrecer una información comprensible y accesible para el conjunto de grupos de interés de la Entidad.

Fiabilidad

“La información y los procedimientos seguidos en la preparación del Informe deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información”

Las políticas y procedimientos de control interno de BMN, permiten la publicación de una información fiable y transparente. Asimismo, la Entidad asegura la correcta presentación de esta información de cara a facilitar un análisis crítico del Informe.

Periodicidad

“La información se presentará a tiempo y siguiendo un calendario periódico de forme que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.”

El presente Informe recoge el desempeño de BMN en los ámbitos económico, social y ambiental durante el curso de 2012. Con la elaboración de este primer informe, la Entidad establece las bases de un nuevo compromiso con la Responsabilidad Corporativa, con el objetivo de informar anualmente de su actuación en materia de sostenibilidad.

3. Sobre BMN

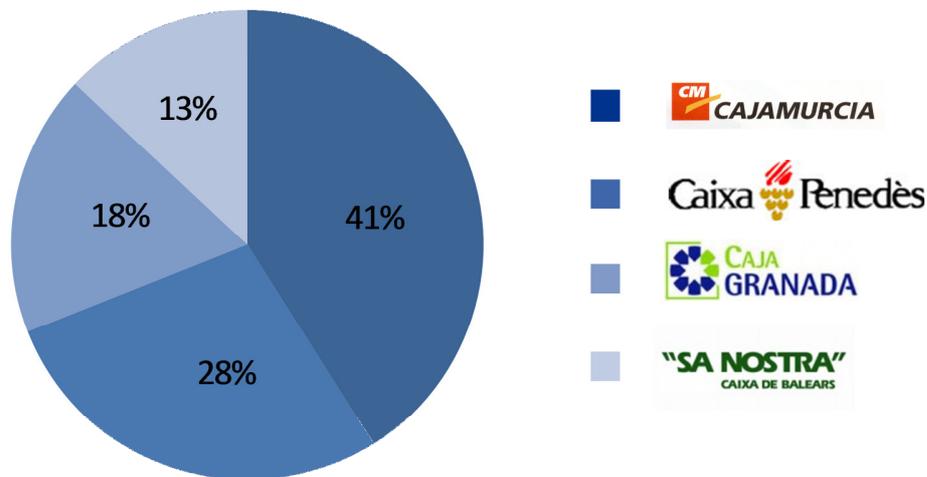
3.1. Perfil

BMN es uno de los grupos financieros líderes del Arco Mediterráneo, con una fuerte presencia en Cataluña, Baleares, Levante y Andalucía a través de cuatro marcas con un importante arraigo local: Caixa Penedès¹, Sa Nostra, Cajamurcia y CajaGRANADA. Está posicionado en un mercado estratégico dentro del conjunto nacional caracterizado principalmente por unas tasas de crecimiento superiores a la media del país.

A fin de mantener el estrecho compromiso de los clientes con las marcas originales implantadas en las respectivas regiones de cada Caja de Ahorros, BMN opera con un modelo de franquicia para atender a cada mercado con la marca local original.

La estructura de propiedad de BMN queda distribuida entre las distintas cajas de ahorros fundadoras de la siguiente forma:

Estructura accionarial² (% Sobre el capital social)



A través de unos Servicios Centrales situados en Madrid, BMN coordina la actividad de las cuatro direcciones territoriales manteniendo las señas de identidad, que han hecho acreedoras a las cajas fundadoras, de la confianza y el compromiso de sus clientes, durante su centenaria historia.

¹ Entre las medidas aprobadas en el Plan de Reestructuración y Capitalización, aprobado por la Comisión Europea, el pasado 20 de diciembre de 2012, BMN y Banco Sabadell suscribieron un acuerdo en el que se establecieron las bases para la transmisión de determinados activos y pasivos que constituyen el negocio bancario de la Dirección Territorial de Cataluña y Aragón de BMN a Banco Sabadell.

² En 2013 el Plan de Reestructuración y Capitalización ha cambiado la estructura accionarial al entrar el FROB con el 65 por ciento del capital social.

La red comercial de BMN está equilibrada entre áreas urbanas con un elevado atractivo económico y áreas rurales en las que disfruta de una potente imagen de marca y en las que opera para prevenir la exclusión financiera. En este sentido, gestiona ~50% de las sucursales en ciudades de más de 50.000 habitantes, y ~20% en pueblos de menos de 10.000 habitantes.

Principales magnitudes

Total de Balance Público	63.380
Volumen de Negocio (1)	96.151
Capital Principal (2)	9,2%
Margen de Intereses	821
Margen Bruto	1.191
Resultado atribuido al Grupo (3)	-2.411
Número de oficinas	1.342
Número de cajeros	2.123
Número de empleados	7.040

Los datos de negocio están expresados en millones de euros.

- (1) Volumen de negocio: se incluyen los activos que van a ser traspasados a la SAREB y al Banco de Sabadell por valor de 23.794 millones de euros
- (2) Capital Principal: estimación realizada tras las actuaciones aprobadas en el Plan de Reestructuración y Recapitalización de BMN
- (3) El resultado incluye saneamientos registrados por el grupo durante 2012 por importe de 3.681 millones de euros

3.2. Historia

El 22 de diciembre de 2010 BMN inicia su andadura con la obtención de la ficha bancaria, la constitución de su Consejo de Administración y fruto de la integración de Cajamurcia, Caixa Penedès, CajaGRANADA y Sa Nostra. Comienza a operar como Banco a partir del 1 de enero de 2011.

Con anterioridad, el 30 de junio de 2010, las cuatro cajas accionistas firmaban el contrato del Sistema Institucional de Protección (SIP). Para ello, las asambleas de las cuatro cajas que integran BMN aprobaron la adaptación del contrato que les vincula y que incluye la mutualización del 100% de los resultados desde el primer año.

Con la firma del SIP, el 12 de enero de 2011, BMN se presenta en la Bolsa de Madrid, ante inversores y analistas como un modelo de banco de cajas. El presidente de BMN, Carlos Egea, subraya el elevado sentido estratégico de la nueva entidad financiera, conformada por franquicias líderes en sus ámbitos de actuación, que aspira a situarse como referente del Arco Mediterráneo. En el mismo encuentro, se da a conocer la marca y el logotipo del grupo.

En febrero de ese mismo año, los consejos de administración de Cajamurcia, Caixa Penedès, CajaGRANADA y Sa Nostra acuerdan traspasar su negocio financiero al banco BMN, que es aprobado por las Asambleas Generales de las Cajas y por la Junta General de Accionistas del Banco a finales del mes de mayo, manteniendo las Cajas su condición de entidades de crédito.

En 2011 culmina la primera fase de su Plan de Reestructuración con el cierre de 300 sucursales y la desvinculación de 1.350 empleados. Tras acuerdo con los sindicatos, en abril de 2012 inicia la segunda fase del Plan de Reestructuración, que prevé una reducción de costes del 25%, con la disminución de hasta 400 oficinas y una reducción de la plantilla de 1.850 empleados.

La Comisión Europea aprobó el 20 de diciembre de 2012, el Proceso de Reestructuración y Capitalización de BMN para los próximos cinco años. Con este plan, BMN mitigó las necesidades de capital detectadas de 2.208 a 730 millones.

Con fecha 18 de febrero de 2013, la Junta de Accionistas de BMN aprobó la ampliación de capital de la entidad financiera para dar entrada en su accionariado al Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria, así como la conversión de acciones ordinarias de las participaciones preferentes suscritas por el FROB 1, en diciembre de 2010. De esta manera, el FROB se convierte en el mayor accionista de BMN.

De las 45 cajas de ahorros españolas que iniciaron el profundo proceso de reestructuración del sistema financiero español, solo quedan seis grupos de cajas, entre ellos, BMN, que tiene cinco años por delante para convertir la base de capital estable aportada por el FROB en capital privado.

En los distintos escenarios, BMN ha demostrado su capacidad de adaptación para cumplir con las cambiantes exigencias regulatorias, que se han ido imponiendo al sector. Desde su creación en 2010, BMN ha llevado a cabo un intenso proceso de reestructuración, logrando en un tiempo récord la plena integración de las entidades que lo conforman, con una importante optimización de sucursales y plantilla, consensuada en todo momento con la representación laboral.

3.3. Modelo de negocio

Un modelo de negocio innovador: cercano, fuerte en los mercados y de futuro

BMN cuenta con un modelo de negocio que le posiciona como referente en banca de **proximidad**. Las franquicias regionales que conforman BMN permiten preservar la identidad de cada una de las entidades fundadoras, confiriendo al Grupo de unas capacidades distintivas únicas en el marco financiero nacional. De esta manera, la capacidad del grupo para aprovechar las ventajas del negocio minorista hace de la proximidad y la adaptabilidad a las necesidades del cliente el principal valor distintivo de BMN.

Por otra parte, la **visión de futuro** y la **orientación al crecimiento** posicionan a BMN como una de las entidades de referencia del sistema financiero español con una clara vocación de servicio, orientada a resolver las dificultades de financiación de particulares, comercios y empresas de sus territorios de origen. Con este objetivo, BMN basa su crecimiento en la cohesión y la eficiencia gracias al esfuerzo permanente de sus profesionales y la firme decisión de sus órganos de gobierno.

Asimismo, un modelo bancario que cree en el futuro requiere de una adaptación a las nuevas exigencias de la coyuntura económica y financiera, sin renunciar a la vocación social y comprometida. En un contexto de crisis con dificultades de financiación, el crédito no llega a las familias y las PyMEs con la fluidez que sería deseable. En esta nueva etapa que comienza, BMN centrará su negocio en la banca personal, particulares y de pymes de su ámbito de actuación, impulsando las economías locales y el tejido industrial de las zonas donde es referente.

Este enfoque permite a BMN transmitir tanto la proximidad como el **compromiso social** de las entidades fundadoras al modelo de negocio del grupo.

Principales Productos y Servicios de BMN

BMN apuesta por una mejora e innovación constantes de sus productos y servicios con el firme objetivo de aportar valor a los clientes por medio de una oferta adaptada y cercana a sus necesidades, con especial atención a particulares, autónomos y PyMEs. BMN ofrece las siguientes líneas de productos y servicios a sus clientes particulares, empresas o comercios:

- **Productos de ahorro:** Ofrecemos una variedad de cuentas de ahorro, cuentas nóminas o de pensión.
- **Servicios financieros:** Ofrecemos servicios y productos relacionados a la financiación como las hipotecas, préstamos personales, líneas de crédito y la gestión y concesión de avales.
- **Productos de inversión:** BMN aborda la gestión de fondos de inversión y de los planes de pensiones así como la compra de valores.

- **El área de seguros:** La entidad ofrece una gran variedad de seguros generales, de salud y de vida.
- **Apoyo sectorial:** La entidad apoya a los distintos sectores productivos y de manera especial a nuestros clientes en el sector agrario.
- **Inversiones empresariales:** BMN ofrece apoyo a las empresas que buscan desarrollar sus negocios tanto a nivel regional como en el exterior.
- **Medios de pago:** BMN gestiona todo lo relativo a los diversos medios de pago para facilitar la compra y venta de productos y servicios, como la gestión de las tarjetas de débito y crédito, los terminales punto de venta, la e-factura, la protección de interés y la banca online.
- **Inclusión financiera:** A través del Monte de Piedad, concedemos créditos prendarios a través de la garantía que supone el depósito de objetos valiosos en la entidad como “prenda”, que son devueltos a su dueño una vez que éste devuelva la cantidad que se le ha prestado.

3.4. Aportaciones de dividendos a la Obra Social

La entidad potencia la implantación, el conocimiento y el reconocimiento de las cuatro marcas en sus territorios naturales para su clientela, generando sinergias con sus respectivas Obras Sociales, para seguir generando compromiso y fidelidad por parte de sus clientes, como entidad prestadora de servicios y, a su vez, como entidad social y culturalmente comprometida con la ciudadanía. De esta forma, la **fortaleza** del modelo de BMN queda asegurada por una integración sustentada en la solidez empresarial y en el aval reputacional de sus Cajas fundadoras.

Caja Granada	
Aportación en 2012 procedente del dividendo: 3.506.490 €.	
<p>Modelo</p> <p>El modelo de la Obra Social de CajaGRANADA ha ido evolucionando, siguiendo los dictados y necesidades de la sociedad. Desde la creación de las primeras dotaciones y equipamientos de tipo educativo y asistencial, hasta los cauces más actuales de apoyo; cooperación, ONGs y otros entes activos en marcos de exclusión y dificultad. Otro ámbito que se ha cuidado especialmente es el cultural, con nuevos equipamientos y actividades socioculturales y recreativas que componen el grueso de la acciones de nuestra obra social.</p> <p>Hito diferenciador de la Obra Social de CajaGRANADA es el Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía, inaugurado en 2009, es un equipamiento único en su género en nuestra comunidad autónoma. El Centro Cultural cuenta con unas instalaciones de primer nivel, es referente para las visitas educativas y fue premiado por el Consejo de Europa en 2010 con el EMYA (European Museum Year Award) gracias al amplio programa educativo que viene desarrollando desde sus inicios.</p>	<p>Proyecto destacado 2012</p> <p>La actual situación económica ha motivado en la Obra Social de CajaGRANADA una todavía mayor preocupación por cubrir las posibles carencias que viene generando esta grave crisis. Por ello, en 2012 cobran especial importancia las ayudas entregadas a sesenta y tres proyectos sociales gracias a la XVII edición del Plan de Ayudas que ha distribuido un importe cercano a los 100.000 € repartidos por toda Andalucía, destacando los 42 proyectos de Granada y los 12 de Jaén. En la misma línea de trabajo están las 12 ayudas de cooperación internacional concedidas también en 2012.</p>

Caja Murcia	
Aportación en 2012 procedente del dividendo: 4.500.000 €	
<p>Modelo</p> <p>La Fundación Cajamurcia, constituida el 19 de diciembre de 2001, tiene por objeto administrar y gestionar la obra benéfico-social, propia o en colaboración, de la Caja de Ahorros de Murcia que ésta le encomiende. Durante los últimos once años ha destinado recursos a atender actividades de carácter asistencial, docente, científico, cultural y de rehabilitación del patrimonio Histórico-Artístico, otorgando una colaboración especial a las necesidades de los colectivos menos favorecidos (personas con discapacidad, mayores, inmigrantes, enfermos crónicos...)</p>	<p>Proyecto destacado 2012</p> <p>Programa de ayuda a los damnificados por los terremotos de Lorca que comprendió, entre otras, las siguientes iniciativas: apertura de cuenta solidaria, con aportación inicial de 100.000 € a cargo de la Fundación Cajamurcia; rehabilitación de la Colegiata de San Patricio, gravemente dañada por los seísmos; conciertos benéficos; calendario solidario; participación en el convenio suscrito entre la CECA y el Ayuntamiento de Lorca para la reconstrucción de los colegios públicos del municipio (92.656,36 €); exposición itinerante "Ayuda a Lorca. Visita Lorca. Tesoros turísticos y Semana Santa de Lorca"...</p>

Caixa Penedés	
Aportación en 2012 procedente del dividendo: 4.857.939€	
<p>Modelo</p> <p>El objetivo de la Obra Social de Caixa Penedès ha sido y continúa siendo la promoción de las actuaciones en los campos de los servicios sociales, la promoción de la cultura, la educación e investigación científica, la protección y mejora del Medio Ambiente, la dinamización económica del tejido social y de la actividad emprendedora y todas aquellas actividades que favorezcan el desarrollo socio – económico.</p> <p>La Obra Social de Caixa Penedès destina sus recursos consolidando sus líneas estratégicas y priorizando los proyectos sociales en especial atención a los colectivos vulnerables.</p>	<p>Proyecto destacado 2012</p> <p>Primera Convocatoria de las ayudas Sumar para la cohesión Social</p> <p>Esta primera edición del programa de ayudas sociales "Sumar para la cohesión social" nació con la voluntad de apoyar proyectos dirigidos a paliar las consecuencias de la pobreza y la exclusión social en todas sus manifestaciones y, a la vez, ofrecer soporte a propuestas que eviten la discriminación social de los más vulnerables, por este motivo la Obra Social de Caixa Penedès destinó 300.000 euros en esta convocatoria.</p> <p>La aportación de la Obra Social para cada una de las propuestas seleccionadas fue de un máximo de 25.000 euros.</p>

SA NOSTRA	
Aportación en 2012 procedente del dividendo: 2.813.850€	
Modelo Durante el 2012 se protagonizó un duro ajuste, tanto en dotaciones presupuestarias como en desactivación de recursos estructurales y humanos. Los conciertos y acciones solidarias voluntariosas y puntuales de la Obra Social de "SA NOSTRA" han sustituido la convocatoria de proyectos destinados al Tercer Sector. Por otra parte, se han mantenido las ayudas para iniciar estudios universitarios, se han impulsado las iniciativas de emprendedores universitarios (programa RESET) y se ha continuado con la colaboración con la Universitat de les Illes Balears (UIB) en materia de análisis económico con la presentación de los informes de coyuntura y la 44 edición del <i>Informe Econòmic i Social de les Illes Balears</i> . Además, la oferta en materia de educación ambiental ha quedado ajustada y se han clausurado los programas propios de las salas de cultura de Eivissa y Menorca.	Proyecto destacado 2012 El 10 de mayo de 2012 se inauguró en el Centro de Cultura de Palma la exposición "Essència i presència del Museu de Mallorca", fruto de la colaboración con la Conselleria de Educació y Cultura de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears. Se trata de una muestra de las piezas más emblemáticas de los fondos artísticos del Museo de Mallorca. Las aproximadamente 350 piezas que se exponen se han ordenado por ámbitos cronológicos (prehistoria, colonizaciones clásicas, Edad Media, Barroco y los años del Modernismo).

3.5. Hechos destacados BMN 2012

A principios de 2012, BMN creaba el Comité de Responsabilidad Social Corporativa, órgano principal de la RSC de BMN, con lo que la entidad ponía la primera piedra de su compromiso con la sostenibilidad.

Además, el 2012 ha estado también marcado por la firma de importantes acuerdos para la consolidación de la estructura organizativa y los productos y servicios prestados por la Entidad. De esta manera, destacar el acuerdo entre BMN y la Sociedad Anónima Estatal de Caución Agraria (SAECA) para el impulso del crédito en el sector agrario, y el acuerdo de BMN y REDSA, compañía española líder en la automatización y control de procesos para el sector sanitario, para el desarrollo de un Plan Estratégico Sanitario-Financiero en beneficio de los profesionales y usuarios de este sector.

En el mes de Julio, BMN anunciaba que habían acudido a su oferta de compra de emisiones de Participaciones Preferentes tenedores de Participaciones por un importe de 938.094.300 euros, que supone el 99,59% del importe nominal total de dichas emisiones.

De la misma forma, un mes más tarde la Entidad informaba sobre el proceso de amortización anticipada de las Obligaciones Subordinadas por un importe nominal de 1.057.688.366,23 euros, lo que supone el 97,47% del importe nominal total de esas emisiones.

Asimismo, en 2012, la Entidad firmó un acuerdo con el Banco Sabadell para la transmisión a favor de este último de ciertos activos y pasivos que conforman el negocio bancario de BMN en Cataluña y Aragón, incluyendo un perímetro de 462 oficinas, de las que 443 se sitúan en Cataluña y 19 en Aragón, así como los 2.003 empleados adscritos.

Por último, 2012 ha supuesto también la aprobación por parte de la Unión Europea, el Banco de España y el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) del Plan de Reestructuración y Capitalización de BMN. El Plan recoge los objetivos fundamentales de la Entidad: el enfoque en sus áreas y negocios tradicionales, donde tiene una elevada franquicia regional, el saneamiento del balance y la eliminación de los riesgos inmobiliarios referidos, y el fortalecimiento de sus fondos propios, conformándose una entidad de crédito viable y capaz de devolver, por sí misma, en los próximos cinco años, las ayudas recibidas.

4. La responsabilidad corporativa en BMN

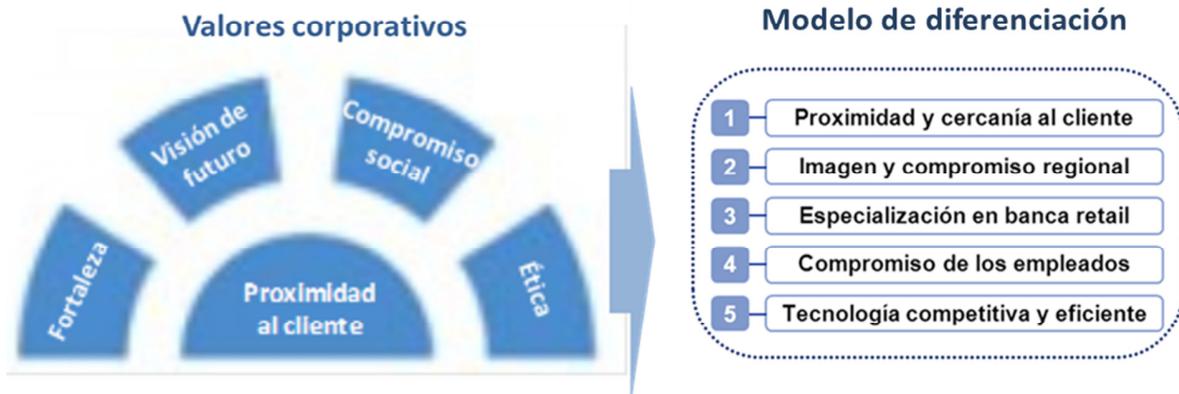
4.1. Misión, visión y valores

Misión

Ser un banco cercano, eficiente y orientado al negocio minorista, respetado por sus clientes y por el mercado y capaz de optimizar su rentabilidad económica y social.

Visión

Ser reconocida como una de las entidades financieras más competitivas, responsables y sostenibles en los mercados y segmentos en los que opera.



4.2. Líneas estratégicas

Con el Plan de Reestructuración y Recapitalización BMN aspira a convertirse en una entidad líder en banca de particulares en sus zonas originarias, reconocida por sus clientes, atractiva para los empleados y con una rentabilidad para los accionistas superior al coste del capital. Para ello, el Consejo de Administración ha aprobado un proceso de transformación sobre la base de las **líneas estratégicas** que se resumen a continuación:

1. Posicionamiento y estrategia de diferenciación

BMN se basará en los elementos de diferenciación respecto a sus competidores para potenciar la excelencia en la calidad del servicio al cliente en las regiones originarias de las cajas en donde mantiene una



elevada franquicia regional.

2. Transformación operativa

Adicionalmente, la Entidad está avanzando en la evolución de la estructura organizativa, procesos operativos y sistemas de información con criterios de simplicidad, eficiencia y calidad de servicio, y potenciando los sistemas de información y las funciones de control interno que garanticen el control de los riesgos, el cumplimiento normativo y una evaluación y supervisión independientes del conjunto del Grupo.

3. Transformación comercial

La transformación del modelo comercial permitirá potenciar una banca de proximidad rentable que focalizará su actividad en banca de particulares y empresas, con especial atención al segmento de pymes como motor de reactivación de la economía en los territorios donde está implantado.

4. Ejecución de la reestructuración

La ejecución del plan aprobado por la Comisión Europea tiene como base principal la venta de la red de la Territorial de Cataluña y Aragón a Banco de Sabadell y se realizará minimizando el impacto en la organización, especialmente en lo referente al redimensionamiento de plantilla y red de oficinas.

5. Gestión de riesgos

La gestión de la actividad financiera tiene, entre sus objetivos fundamentales, reducir la dependencia de financiación mayorista y desinvertir en activos improductivos, garantizando un nivel adecuado de liquidez a precio sostenible y una rentabilidad a los accionistas por encima del coste del capital, que facilite la salida a bolsa o la sustitución del accionariado.

6. Construcción de la cultura corporativa

Basada en la responsabilidad, la ética profesional, la austeridad y el esfuerzo. BMN está implantando un modelo de gestión de sus recursos humanos por competencias, que favorezca su desarrollo profesional y personal, acompañado de una potenciación de la comunicación interna y externa. De esta manera, y junto a la definición de la política de Responsabilidad Social Corporativa, la Entidad busca fortalecer y extender la cultura corporativa a todos los ámbitos de la organización

4.3. El modelo de RSC en BMN

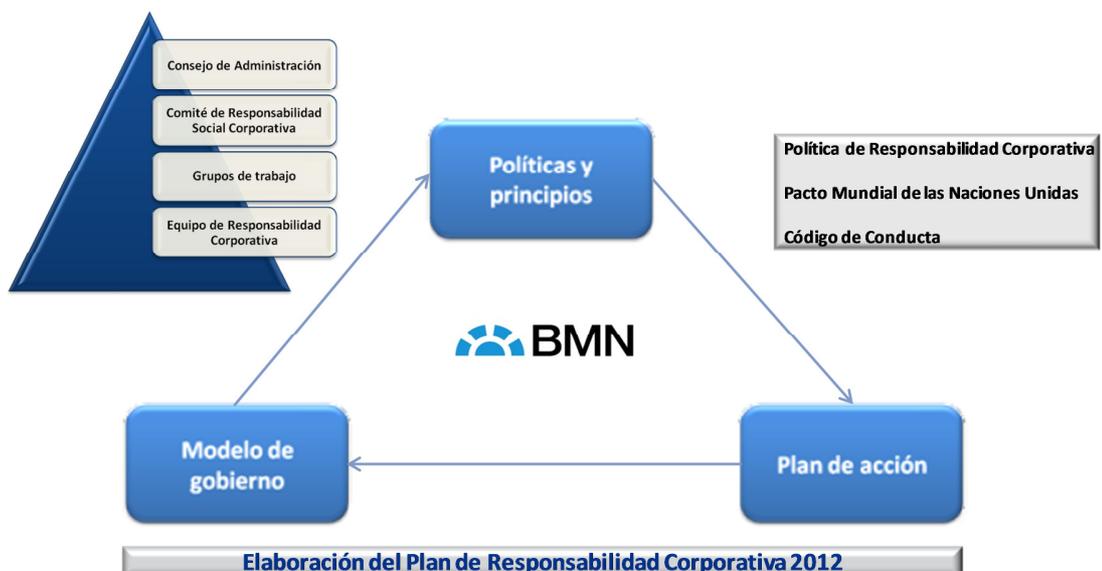
BMN entiende la **Responsabilidad Social Corporativa** como una herramienta para la competitividad con una visión a medio y largo plazo, clave para una comunicación integral de la entidad, con una visión completa de la misma y que vincule la cuenta de resultados o la eficacia de los resultados con el ejercicio de RSC.

Durante 2012, BMN ha definido su modelo de Responsabilidad Social Corporativa, asignando responsabilidades claras y objetivos concretos para asegurar una gestión adecuada de los temas relevantes y poder rendir cuentas sobre los temas críticos para los diferentes grupos de interés. El modelo de RSC de la Entidad refuerza una actuación responsable en todos aquellos puntos de la cadena de valor donde la compañía tiene impacto, extendiendo la gestión de proveedores hasta el cliente y las comunidades en las que actúa.

Destaca como órgano principal de la RSC de BMN, el **Comité de Responsabilidad Social Corporativa**. Los miembros del Comité serán designados por el Consejo de Administración y responderán directamente ante éste. Cabe destacar que el Presidente de la Entidad también preside el Comité de Responsabilidad. El Comité tendrá las siguientes responsabilidades:

- Proponer la estrategia y la política de responsabilidad y gobierno corporativo al Consejo de Administración.
- Coordinar e impulsar la responsabilidad social corporativa en toda la cadena de valor de la entidad.
- Seguimiento, control y revisión de las políticas de responsabilidad corporativa.
- Coordinar las actuaciones de elaboración, difusión, conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta de la entidad.
- Interpretar el Código de Conducta y velar por su permanente actualización.

El Comité cuenta con el Equipo de RSC como encargado de desarrollar una serie de políticas y principios comprometidos con el largo plazo y capaces de generar confianza para el conjunto de la sociedad. El equipo también tiene la responsabilidad de desarrollar e implementar los planes de acción y de comunicación que respondan a las prioridades identificadas por los grupos de interés, ambos previamente aprobados por el Comité de Responsabilidad Social Corporativa de BMN.



4.4. Compromiso con la Ética

Adhesión al Pacto Mundial

El Pacto Mundial es una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en el respecto de los derechos humanos, estándares laborales, el medioambiente y la lucha contra la corrupción.



Con la adhesión a esta importante iniciativa empresarial, BMN pone de manifiesto su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa para avanzar y trabajar en las mejores prácticas empresariales y en compartir valores y principios en un mercado global.

Aprobación del Código de Conducta y aprobación de la implementación de un Canal Ético y Canal de Denuncias

En 2012 el Consejo de Administración de BMN ha aprobado el Código de Conducta de BMN. El Código de Conducta se presenta como una herramienta de gestión por la que el máximo órgano de gobierno comunica a sus empleados el comportamiento que han de seguir en sus relaciones con los diferentes grupos de interés de la entidad. Constituye la base del buen gobierno y de la responsabilidad corporativa de la Entidad. Todos los empleados de BMN deben conocer el contenido del Código de Conducta para lo que la Entidad lleva a cabo un proceso de comunicación y difusión del mismo. Además, el código está disponible en la página web e intranet corporativa y se incluye como anexo en los contratos laborales del Grupo.

El Comité de **Responsabilidad Social Corporativa** se presenta como el responsable de fomentar, interpretar y facilitar la difusión del código a todos los empleados de BMN para optimizar la consecución de los objetivos del mismo.

En esta misma línea, a través del Comité de Responsabilidad Social Corporativa el Grupo ha establecido un **Canal Ético** para todas las personas sujetas al código. Este Canal Ético se utilizará para la formulación de sugerencias y la comunicación de incumplimientos del Código de Conducta constitutivos de infracciones legales, en los términos que defina el Comité de Responsabilidad Social Corporativa. Dicha comunicación habrá de realizarse conforme a unas reglas basadas en la adhesión al Código de Conducta, la claridad y detalle de las informaciones, la confidencialidad de las mismas y el cumplimiento normativo en materia de seguridad. Asimismo, el Comité será el responsable de realizar informes sobre el nivel de cumplimiento del Código, con las recomendaciones o propuestas oportunas para mantenerlo actualizado, mejorar su contenido y facilitar la aplicación de aquellos aspectos que requieran una especial consideración.

4.5. La educación financiera

BMN, consciente de la complejidad de los productos financieros, la volatilidad de los mercados y el endeudamiento de las familias, ha decidido fomentar la educación financiera. A través de este compromiso, se pretende dotar a todos los ciudadanos de las herramientas, las habilidades y los conocimientos necesarios que les ayuden a adoptar sus decisiones financieras de forma consciente, informada y apropiada, teniendo en cuenta sus necesidades en cada momento, su situación individual o familiar y los riesgos que asumen.

BMN tiene a disposición de todos sus clientes y de la sociedad a través de Web corporativa los siguientes enlaces:

- Portal de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y Banco de España para los ciudadanos en materia de educación financiera. www.finanzasparatodos.es



- Red Española de Educación Financiera de las Cajas de Ahorros, plataforma que pretende recoger todos los proyectos que se realizan en España en materia de educación financiera. A la vez, puedes disfrutar de un conjunto de actividades y retos para aprender jugando. www.reduccionfinanciera.es



El compromiso de BMN con la Educación Financiera quedó materializado el 22 de febrero de 2012, con la adhesión al Plan de Educación Financiera, promovido por Banco de España y la CNMV, percibido necesario y muy conveniente para promover una educación financiera para los ciudadanos.

4.6. Dialogo con los grupos de interés

La generación de confianza con los grupos de interés con los que se relaciona la entidad es meta primordial de nuestro modelo de gestión. Por eso, entendemos el dialogo con nuestros grupos de interés como una parte importante en nuestra estrategia y definición de Responsabilidad Social Corporativa.

En BMN somos conscientes de la creciente demanda de información por parte de los grupos de interés y de la importancia de demostrar la transparencia con cada uno de ellos. En este sentido, BMN mantiene procesos de diálogo en base a unos principios de comunicación, transparencia, honestidad, claridad y profesionalidad con sus grupos de interés clave.

Los siguientes grupos de interés han sido identificados en función tanto de la importancia que tienen para el negocio de BMN como la influencia que las actuaciones de la compañía tienen en estos grupos.

Disponemos de los siguientes canales de comunicación para atender las principales preocupaciones de cada uno de estos colectivos para la reducción de potenciales riesgos y la identificación de mejoras en la gestión.

Grupos de Interés	Canales de comunicación
Clientes	Red de oficinas Banca online BMN en tu móvil Correo electrónico Call Center de clientes Servicio de Atención al Cliente
Inversores y Accionistas	Departamento de Relación con Inversores: 9357@bmn.es
Empleados	Intranet Portal del Empleado Buzón del Empleado Comités Dialogo con los representantes sindicales Canal Ético
Proveedores	Canal de proveedores: central.compras@bmn.es Comité de compras

Además de estos canales directos, mantenemos un dialogo continuo con los grupos de interés y la sociedad a través de la dirección de correo electrónico rsc@bmn.es en la web corporativa, por la que nos hacen llegar sus ideas, propuestas y sugerencias.

5. Gobierno corporativo

Principales hitos 2012:

- En febrero de 2012, BMN aprueba su Código de Conducta, marcado por la ética profesional, la orientación al cliente y la eficiencia en su actividad.
- Unificación de los procedimientos, herramientas de revisión, controles y alertas, siendo especialmente relevante en el caso de la auditoría de red.

Retos 2013:

Los principales retos para el Gobierno del Grupo son los siguientes:

- Avanzar en la implementación de las mejores prácticas de gobierno corporativo como pilar fundamental en la estrategia de la compañía.
- Mejorar el perfil de riesgo del Grupo

5.1. Buen gobierno

El compromiso de BMN con su cultura corporativa implica el cumplimiento de las normas y recomendaciones de buen gobierno más allá de lo legalmente exigible, teniendo en cuenta, en su actividad diaria, además de cuestiones puramente financieras, criterios éticos, sociales y medioambientales. BMN apuesta por una forma de actuar que incide positivamente en sus grupos de interés y en la forma en que se relaciona con ellos.

Responsabilidades del Consejo de Administración

Como principal responsable de guiar la estrategia de la compañía, velar por el control interno y la gestión de riesgos, además de proteger los intereses de los propietarios en el largo plazo, el Consejo de Administración de BMN está formado por un equipo humano profesional y altamente cualificado, capaz de ofrecer las máximas garantías de ética e integridad en la gestión de la estrategia y los riesgos a los que se enfrenta la Entidad.

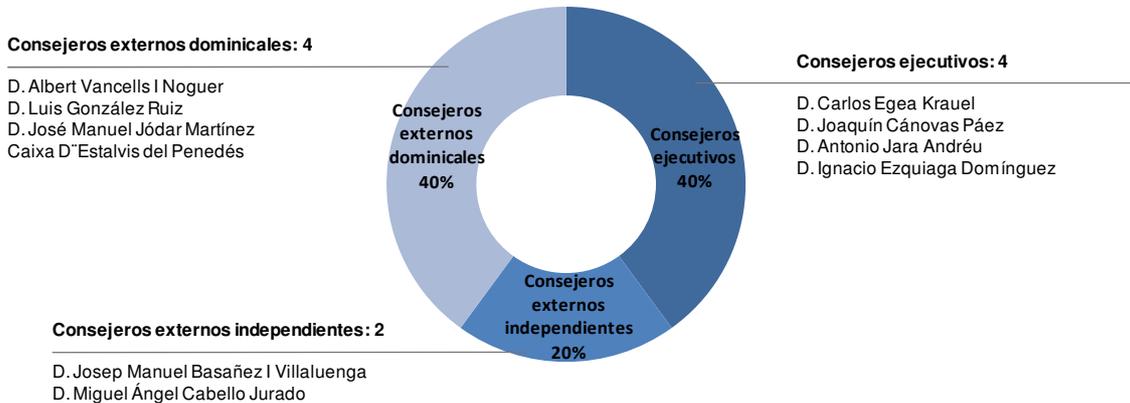
Las responsabilidades del Consejo de Administración que velan por el buen gobierno de BMN		
Estrategia	Gestión de riesgos	Cumplimiento
Es competencia exclusiva del Consejo de Administración la aprobación de las grandes líneas de actuación, de las políticas y estrategias de la	El Consejo de Administración es el máximo responsable del control y la gestión de los riesgos. A través del establecimiento de políticas y procedimientos y, mediante la implementación de sistemas de medición y control (interno y externo), es el encargado de detallar la visión global de	Es competencia del Consejo de Administración la aprobación y supervisión de la política de cumplimiento normativo, su revisión por lo menos una vez al año, así como la aprobación del Código de Conducta, que recoge el conjunto de los valores, principios y pautas de conducta de la

<p>sociedad, así como supervisar y controlar que la dirección cumple los objetivos marcados y respeta el objeto e interés social de la Sociedad.</p>	<p>los riesgos a los que se enfrenta la entidad.</p> <p>El Comité de Auditoría, por medio de la Dirección de Auditoría, se encarga de revisar la adecuación de los sistemas de control y los procedimientos para evaluar, prevenir y mitigar los riesgos del Grupo, informando al Consejo de Administración, al menos anualmente, de sus actuaciones. El Comité se reunirá cuantas veces sea convocado por acuerdo del propio Comité o de su presidente y, al menos, cuatro veces al año.</p>	<p>Entidad.</p> <p>El Consejo deberá reunirse al menos una vez al año para evaluar la eficiencia y el cumplimiento de las reglas y procedimientos de gobierno de la Sociedad.</p> <p>BMN cumple, además, la mayor parte de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno.</p>
--	---	---

Un equipo profesional y eficiente

Actualmente, el Consejo de Administración de BMN está compuesto por un total de diez consejeros. De estos, cuatro son consejeros ejecutivos, entre los que están el Presidente y el Consejero Delegado, dos han sido asignados como consejeros externos independientes y, finalmente, cuatro son consejeros dominicales con una participación significativa en el capital de la Entidad. El equipo que conforma el Consejo de Administración de BMN queda definido por la experiencia que acreditan sus diferentes consejeros en el sector y en la gestión de riesgos del mismo.

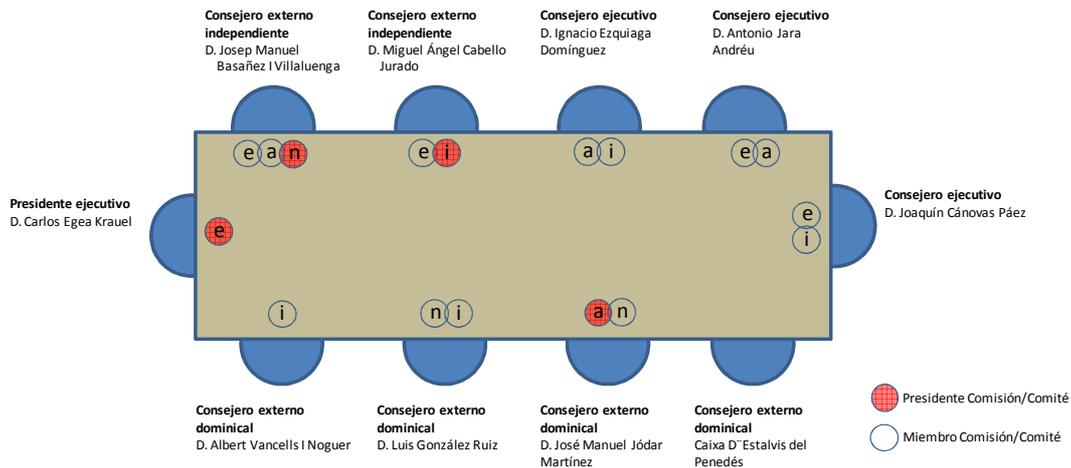
Composición del Consejo de Administración



Fuente: Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012

Nota: En 2013 la composición del Consejo de Administración ha sufrido cambios derivados del Plan de Recapitalización. Sigue estando compuesta por diez consejeros pero con la siguiente composición: 2 consejeros ejecutivos, 3 consejeros independientes y 5 consejeros dominicales.

Distribución de responsabilidades del Consejo



e	a	n	i
<p>Comisión ejecutiva: Ha de informar al Consejo de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas en sus sesiones, al objeto de que éste tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la Comisión Ejecutiva.</p>	<p>Comité de auditoría: Función de gestión de todo lo referente a la auditoría externa, los sistemas de información y control internos, y examinar el cumplimiento del reglamento interno de las normas de la Entidad.</p>	<p>Comisión de nombramientos y retribuciones: Función de formular, revisar y elevar al Consejo los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo de Administración y la selección de candidatos, y las políticas de retribución.</p>	<p>Comisión de inversiones: Función de Informar al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe la Entidad y sobre la viabilidad financiera de las citadas inversiones.</p>

Comprometido con la transparencia

El Consejo de Administración aprueba anualmente un informe sobre la política de retribuciones en el que expone los criterios y fundamentos para determinar las remuneraciones de los consejeros correspondientes al último ejercicio y al que se halla en curso. Parte de la retribución de los Consejeros está correlacionada con algún indicador de los rendimientos del consejero o de la empresa, alineando así con los objetivos de la compañía. El informe sobre la política de retribuciones está a disposición de los accionistas con ocasión de la convocatoria de la junta general ordinaria. Asimismo, el Informe Anual de BMN publica las retribuciones percibidas por cada Consejero. En línea con las recomendaciones de buen gobierno, anualmente la Comisión de Nombramiento y Retribuciones emite un informe de evaluación del Consejo de Administración.

Durante 2012, cesaron en sus funciones los siguientes miembros del Consejo de Administración: D. Josep Colomer Rafols, D. Federico Ros Pérez, D. Pablo Dols Bover, D. Ricard Banquells Bernad y D. Fernando Alzamora Carbonell, ninguno de las cuáles recibieron cantidad alguna por la finalización de sus funciones como consejeros. Así mismo, cesó en sus funciones D. Gonzalo Suárez Martín como miembro de personal clave de la alta dirección.

Auditor externo

BMN sigue las recomendaciones de buen gobierno propuestas por la CNMV relacionadas a los servicios de auditoría. Tal y como se detalla en las cuentas anuales, los honorarios satisfechos por las entidades consolidadas por servicios prestados por Deloitte ascienden a 5.506 miles de euros. Por otra parte, el Grupo ha satisfecho un importe de 829 miles de euros por servicios prestados por otras firmas de auditoría.

5.2. Gestión de riesgos

Los niveles de complejidad alcanzados por el negocio financiero a consecuencia de la diversidad y variabilidad de mercados convierten el adecuado tratamiento del riesgo en una herramienta clave para la diferenciación competitiva de las entidades.

A nivel de control y gestión de riesgo, el marco de los principios básicos que contienen y marcan los límites, facultades y procedimientos en la gestión del riesgo, está incluido en los diferentes Manuales de Gestión y Control de Riesgos aprobados y revisados por el Consejo de Administración. En los mismos profundizan en el papel y las responsabilidades del Consejo de Administración, las políticas y procedimientos de los riesgos relevantes, los sistemas de medición y control implantados, la gestión conjunta e integral de los riesgos y los sistemas de control interno.

Esquema Organizativo

El objetivo, en cuanto a gestión y control de riesgos se refiere, es obtener un nivel adecuado de rentabilidad y de consumo de fondos propios, al tiempo que se garantiza la solvencia a largo plazo del Grupo. Para la consecución de este objetivo se establecen dos grandes estructuras de responsabilidad: **estratégica** y **operativa**.

La **estratégica** está conformada por el Consejo de Administración, el Comité de Dirección y el Comité de Activos y Pasivos (COAP) y el Comité de Control Global del Riesgo, y tiene como objetivo el establecimiento, aprobación y evaluación de los resultados, de la estrategia y las políticas de control y gestión de riesgos. Estos órganos son los responsables de medir, supervisar y controlar los diferentes riesgos de la Entidad, siendo, también, los encargados de dictar las orientaciones necesarias en materias de control global del riesgo.

En la estructura **operativa** se encuadran las Direcciones y Áreas encargadas de ejecutar e implantar y controlar, en última instancia, las políticas de riesgos aprobadas por el COAP o el Comité de Control Global del Riesgo. Es de destacar, que la Dirección de Control Global del Riesgo depende directamente de Presidencia y es totalmente independiente de cualquier tomador de riesgo.

Adicionalmente, la Dirección de Auditoría, que depende funcional y jerárquicamente del Comité de Auditoría, es la encargada de revisar la adecuación de los sistemas de control y los procedimientos para evaluar, prevenir y mitigar los riesgos del Grupo, informando al Consejo de Administración, al menos anualmente, de sus actuaciones.

En relación al perfil del riesgo del Grupo, el principal riesgo relevante es el de crédito minorista que, por otra parte, cuenta con una alta granularidad, una elevada calidad crediticia y unas coberturas suficientes así como con unos mecanismos adecuados de seguimiento y control. El resto de riesgos relevantes, mercado, operacional, interés y liquidez, se mantienen en niveles bajos existiendo, no obstante, un conjunto de mecanismos de control y gestión.

Homogenización del sistema de gestión de riesgos a través de la Auditoría Interna

Como una de las principales responsabilidades del Comité de Auditoría y de acuerdo a lo establecido en el Estatuto de Auditoría Interna, uno de los objetivos de la función de Auditoría Interna es "revisar regularmente el cumplimiento, suficiencia y eficacia de las políticas, planes, procedimientos y efectividad de los sistemas internos de control, con relación a los riesgos de todo tipo que concurren en la actividad propia del Banco, emitiendo recomendaciones de mejora".

En el marco del proceso de reestructuración en el que la Entidad ha estado involucrada durante 2012, se realizaron importantes progresos en la homogenización de la gestión de la Auditoría Interna, como por ejemplo la unificación de los procedimientos y herramientas de revisión, unificación de los controles y alertas, y el establecimiento un procedimiento de revisión periódico y automatizado. Una vez que se ha consolidado la integración procedimental y tecnológica del Banco, se pretende conseguir el mayor grado de automatización posible en los procesos de revisión, potenciando los procesos de auditoría a distancia, con el objetivo de detectar el mayor número posible de eventos que conlleven riesgo para la Entidad.

5.3. Garantía de cumplimiento normativo

El cumplimiento estricto de la normativa legal vigente forma parte de la política global de BMN. En los distintos escenarios, BMN ha demostrado su **capacidad para cumplir con las cambiantes exigencias regulatorias**, que se han ido imponiendo al sector.

A 31 de diciembre del 2012, BMN no tiene registradas multas ni sanciones significativas por incumplimiento de leyes o normativas, que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados³. En BMN no han recibido sentencias condenatorias en la jurisdicción social entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012, ambos inclusive, en procedimientos en materia de igualdad o discriminación instados por empleados, ni tampoco han recaído sanciones por infracciones laborales muy graves.

Reglamento Interno de Conducta

Como entidad que realiza operaciones y actividades relacionadas con los mercados de valores, existe la obligación de mantener un Reglamento Interno de Conducta aplicable al Consejo de Administración, Comité de Dirección y empleados cuya labor esté directamente relacionada con los mercados de valores.

En este sentido, BMN ha aprobado un Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, el cual se encuentra accesible en la página web de la Entidad, así como en la Intranet Corporativa. Desde la Dirección de Cumplimiento Normativo, se remiten recordatorios periódicos a las personas sujetas a dicho Reglamento, para el efectivo cumplimiento de las comunicaciones obligatorias que se recogen en el mencionado Reglamento Interno de Conducta. Cabe destacar que se ha aprobado la implementación en BMN de procedimientos automatizados para la detección de posibles Operaciones Sospechosas de constituir abuso de mercado.

MiFID

Mencionar también que la Entidad está sometida a la Directiva MIFID, directiva europea que regula la prestación de servicios de inversión y, por lo tanto, afecta directamente a la forma en que las entidades de crédito o empresas de inversión informan, asesoran o venden productos financieros a sus clientes o potenciales clientes.

Durante el año de 2012, continuando con las actuaciones de mejora, se han procedido a revisar las Políticas de Conflictos de Interés, Política de Incentivos, Política de Gestión de Órdenes, Política de Salvaguarda de Activos y la Política de Comercialización de Productos y Servicios de Inversión, en línea con los principios establecidos por la normativa europea MIFID. Asimismo, se ha coordinado

³ Existen algunos expedientes sancionadores cuyo importe no es significativo en relación con el patrimonio del Grupo.

con distintas áreas de la Entidad, las actuaciones necesarias para la implantación y control del cumplimiento de la normativa de servicios de inversión en el Banco, incluyendo los aspectos relativos a la clasificación de productos y clientes, protocolos de actuación, etc.

Protección de Datos y confidencialidad

La protección de datos de carácter personal es una de las materias más sensibles para las entidades financieras, cuya propia actividad nos obliga permanentemente a mantener un máximo grado de exigencia en todas las actuaciones o procesos en los que sea necesario su tratamiento.

BMN tiene la obligación de proteger al máximo la información personal y privada de sus clientes y empleados, tal y como se recoge en su Código de Conducta, en la normativa interna y en la legislación vigente en materia de intimidad, de protección de datos y de secreto.

Todos los productos y servicios que proporciona BMN a través de sus oficinas, de Internet y de Medios de Pago, cumplen las previsiones legales que exige la legislación. Además del cumplimiento estricto de lo dispuesto en la LOPD, se matizan los aspectos fundamentales de este ámbito, es decir, que la protección se ciñe a los datos de carácter personal, entendiendo por tales “cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables, registradas en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de usos de estos datos”. BMN a través de su normativa interna hace especial hincapié en la trascendental importancia del “deber de confidencialidad” en esta materia, deber que implica la obligación para todas las personas que desempeñan su trabajo en la entidad, así como la importancia de observar el máximo celo y rigor en cuanto a la “no revelación de datos personales a terceros” si autorización expresa del afectado.

Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo

El blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo constituyen una creciente preocupación para la comunidad internacional. La utilización del sistema financiero por las organizaciones criminales para el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, supone una amenaza real para la reputación de las entidades financieras, que puede afectar gravemente a sus relaciones con los supervisores, los clientes y la sociedad en general.

BMN tiene como objetivo prioritario cumplir tanto con sus compromisos hacia la sociedad, como con las leyes que buscan combatir este problema, estableciendo un sistema de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

A tales efectos, BMN cuenta con una “Política Institucional de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo” a través de la que el Grupo adopta una organización y

unos procedimientos acordes con los requerimientos legales, las recomendaciones de instituciones de referencia en el panorama nacional e internacional y las mejores prácticas del sector financiero. Esta política garantiza la no utilización de la red comercial para actividades relacionadas con el blanqueo de capitales.

Desde el punto de vista organizativo, BMN ha constituido:

- Un **Comité para la Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo**.
- Un **Representante** ante el Órgano supervisor en materia de prevención de blanqueo de capitales (**SEPBLAC**)
- Competencias en esta materia a la **Dirección de Cumplimiento Normativo**
- Funciones específicas para directivos y empleados en la gestión de este tipo de riesgos

Entre otras medidas, y en línea con las recomendaciones tanto del Grupo de Acción Financiera Internacional (**GAFI**) como del **SEPBLAC**, se procede a la identificación y conocimiento de los clientes y de sus actividades económicas o profesionales.

Adicionalmente, BMN dispone de un órgano de **auditoría y control** interno y se realizan acciones formativas específicas y recordatorios periódicos para extender la cultura de prevención a todos los profesionales del grupo, además de una **política activa** de comunicación, que reporta a las autoridades competentes según el procedimiento establecido en cada momento por el regulador.

En el año 2012 se ha completado la revisión del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, adecuándolo a los procedimientos operativos de BMN tras la integración de las cuatro cajas. Adicionalmente, se han publicado circulares internas en la intranet de la Entidad, que desarrollan y cumplimentan el mencionado manual.

Por otra parte, se ha desarrollado un **plan de formación**, en el que se ha dado especial relevancia a la formación presencial, a través de casos prácticos, haciendo que nuestra red comercial profundice en los aspectos fundamentales de la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Cabe destacar que la gestión del riesgo de prevención del blanqueo de capitales se encuentra en permanente evolución y se somete a un examen por un experto externo independiente.

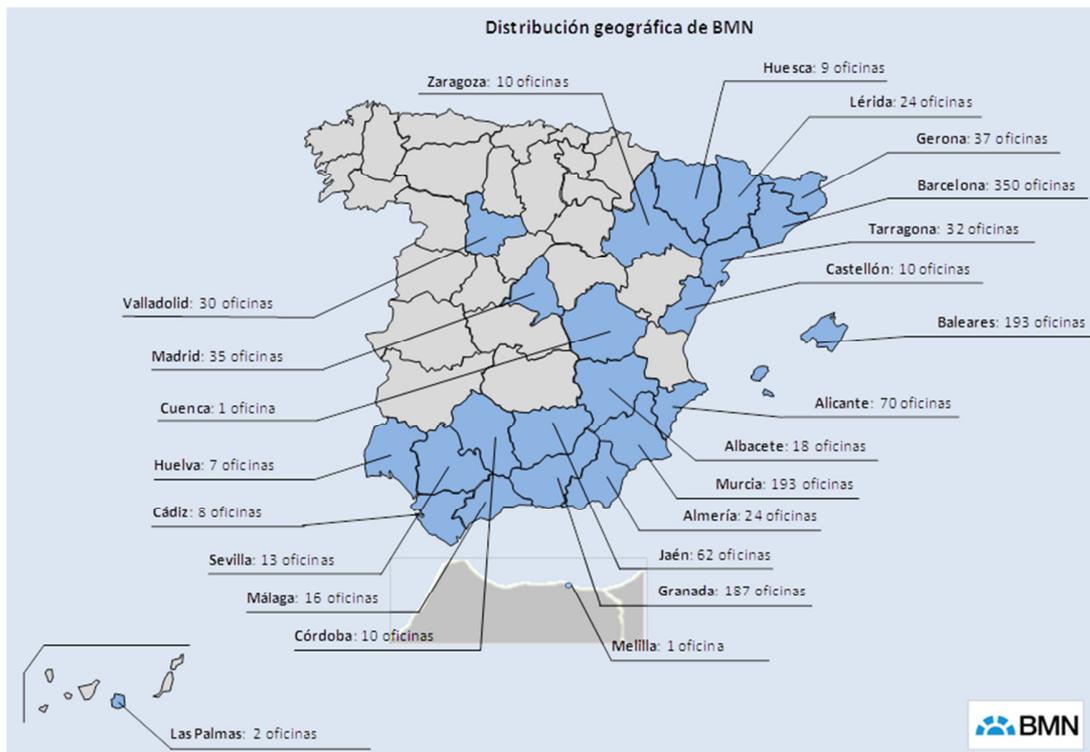
6. Banca Responsable

6.1. Gestión de clientes

6.1.1. Proximidad y cercanía

BMN a través de una red de 1.342 oficinas y un equipo de gestores a disposición de los clientes, ha conseguido desarrollar un modelo de negocio próximo y cercano a las personas.

Distribución geográfica de oficinas de BMN



Organización de la red en BMN

En BMN está organizada en cuatro Direcciones Territoriales y una sede operativa en Madrid. En cada una de estas Direcciones Territoriales se definen y organizan todas las estructuras de apoyo al negocio minorista que sean requeridas con objeto de dar proximidad a la relación con los clientes, conseguir sinergias de conocimiento y una mayor eficiencia en la organización de los medios disponibles.

Por razones de eficiencia, se ha establecido un plan de actuación para la fusión de algunos puntos de la red de oficinas, realizando las acciones necesarias y convenientes en tiempo y forma, al objeto de facilitar a los clientes la transición de los mismos a las nuevas oficinas gestoras.

- En 2013 se ha traspasado la red de oficinas de Caixa Penedés, siendo en la actualidad 3 las Direcciones Territoriales (Andalucía, Levante y Baleares)

Modelo de gestión del cliente

Nuestro reto es ampliar nuestra cartera de clientes y que aumente su grado de satisfacción y fidelidad con la entidad. Así, en 2012 el número de clientes totales y por segmentos es el siguiente:



A 31/12/2012 incluyendo perímetro

La alineación del modelo de negocio de BMN con las necesidades de sus clientes permite a la Entidad ofrecer un servicio basado en la adaptabilidad, la responsabilidad y la transparencia. Para responder de manera adecuada a sus más de dos millones de clientes y establecer así relaciones de confianza a largo plazo, BMN gestiona de manera responsable aspectos críticos como la financiación responsable, la transparencia en las comunicaciones comerciales y las políticas de privacidad y protección de datos de sus clientes.

El origen minorista de su actual modelo de negocio posiciona a BMN como referencia en banca de proximidad, ofreciendo soluciones adaptadas al perfil financiero de cada uno de sus clientes. De esta manera, BMN cuenta con un sistema de carterización que permite desarrollar una banca relacional con los principales clientes de cada centro. Cada persona de las adscritas a oficinas tiene asignada una cartera de clientes. Dependiendo del perfil comercial del empleado esta cartera tendrá un determinado tamaño y con un determinado valor, siendo las figuras de director y subdirector las referencias fundamentales de cada centro.

Cada gestor será el encargado de hacer crecer a su cartera de clientes, a través de un mayor conocimiento de los mismos y de una anticipación a las necesidades comerciales que puedan surgir, buscando la calidad y satisfacción de sus clientes. La planificación de contactos comerciales con los clientes de la cartera y el seguimiento de los mismos es una práctica comercial habitual dentro de la Red BMN.

BMN cuenta con un sistema de gestión de clientes operativo que permite profundizar en el conocimiento del cliente, generación de actividad comercial y la carterización de clientes entre gestores, de forma que se incrementa la relación comercial del cliente y entidad. Anticipándose a las necesidades de los clientes y mejorando la satisfacción de los mismos.

Atención al cliente

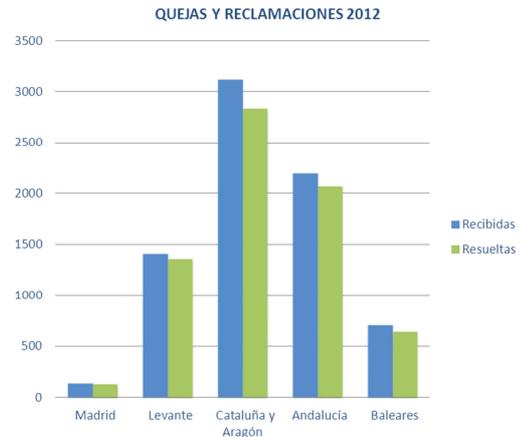
La atención a las quejas y reclamaciones formuladas por sus clientes forma parte importante de la apuesta de BMN por la adaptación y personalización de sus servicios. Mediante el Servicio de Atención al Cliente se atienden y resuelven las quejas o reclamaciones presentadas por usuarios de BMN, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por el Grupo. Las resoluciones emitidas por el Servicio de Atención al Cliente son vinculantes para la entidad que las deberá de asumir en todo caso. Además, el Servicio de Atención al Cliente ha hecho llegar a la alta dirección las recomendaciones y sugerencias sobre todos los aspectos que podrían suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que debe de existir entre el Grupo BMN y sus clientes.

La vía ordinaria de reclamación será a través de la Sucursal en la que el cliente mantiene su vinculación. Dicha Sucursal deberá atender las quejas y reclamaciones, en primera instancia. Agotada dicha vía sin que las respuestas hayan sido satisfactorias para el usuario, podrá interponer una queja o reclamación, que será resuelta en el plazo de dos meses desde la presentación ante el Servicio de Atención al Cliente.



En 2012, del total de quejas y reclamaciones recibidas por el Servicio de Atención al Cliente (7.568), se admitieron a trámite el total de 7.336, y se inadmitieron, por falta de requisitos, 232. De las quejas y reclamaciones tramitadas, a 31 de diciembre de 2012, se habían resuelto 7.033, esto es, el 95,86%, lo que significa el casi pleno cumplimiento de la tramitación en el año de la reclamación.

En relación a la localización de las reclamaciones, podemos concluir que la Territorial de Cataluña y Aragón representa el 41,23% de reclamaciones, sobre el total recibidas; le sigue la Territorial de Andalucía, con un 29,03% y, tras ella, la Territorial de Levante con un 18,58%. La Territorial de Baleares y Canarias, con un 9,33% y la Territorial de Madrid, con un 1,84%, serían las que menor número de reclamaciones recibieron.



En cuanto a la clasificación por productos, el mayor número de reclamaciones se concentran en operaciones de pasivo, con un 30,2%, seguidas de los productos de activo, con un 15,4% y, en tercer lugar, de un 14,3% de los servicios de inversión, debido al inusitado incremento registrado en el año 2012 sobre productos como participaciones preferentes y deuda subordinada.



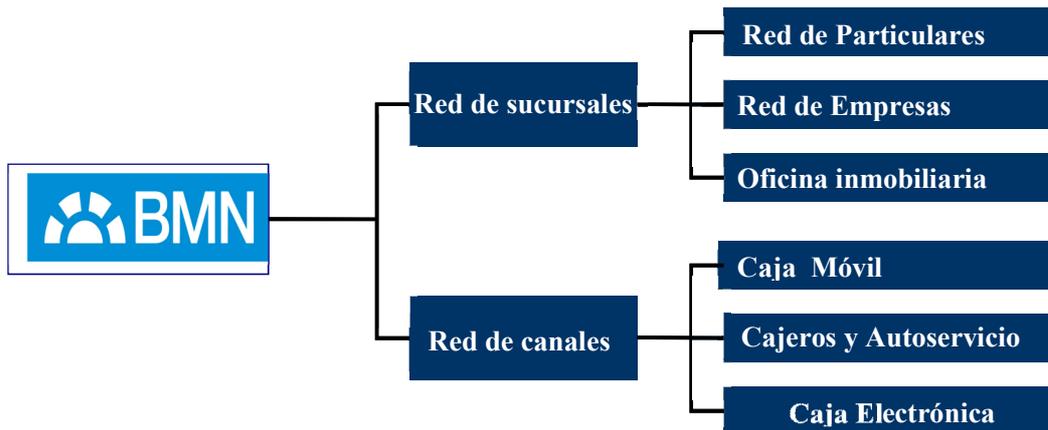
Por último, en caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad o si transcurren más de dos meses desde su presentación ante el mismo sin obtener resolución, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

En cualquier caso, para poder formular una reclamación ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es requisito imprescindible haber presentado previamente dicha reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de BMN.

6.1.2. Accesibilidad

Accesibilidad a través de nuestros canales

En BMN, tenemos a disposición de nuestros clientes los siguientes canales:



En BMN continuamos implantando nuevas tecnologías que nos permitan ofrecer un servicio más eficaz y ágil a nuestros más de 450.000 clientes activos de Caja Electrónica, al mismo tiempo que mejoran la seguridad y confidencialidad de las transacciones y garantizan la libertad de movimientos y horarios para los usuarios de estos nuevos canales de comunicación. Durante 2012, trabajamos en la máxima eficacia de los canales alternativos, mejorando su funcionalidad, seguridad y prestaciones para garantizar más calidad de servicio.

Para favorecer la accesibilidad a sus diferentes servicios, BMN pone a disposición de sus clientes el servicio de Banca online para la realización de las operaciones habituales de una forma cómoda y rápida. Además, las ventajas aumentan con la extensión de la Banca online al teléfono móvil a través del servicio "BMN en tu móvil".

Operaciones Red de Canales Alternativos	2012
Cajeros automáticos	2.123
Numero de TPV's	41.250
Tarjetas activadas	1.313.057
Contratos de Caja Electrónica y Caja Telefónica	904.864
Comercio Electrónico. TPV's	2.291
Comercio Electrónico. Operaciones	431.797
Comercio Electrónico. Importes	44.021.909
Móviles. Numero clientes	71.041
Cientes Caja Electrónica Activos en el año	450.827
Cientes que reciben exclusivamente correspondencia virtual	383.092

Los más de 41.000 terminales de punto de venta dotan a los negocios de rapidez, seguridad, comodidad y facilidad en las operaciones de cobro de las ventas.

Asimismo, se ha puesto en marcha la web de accesibilidad que permite poder acceder a la Banca Online a los invidentes. La web publica está programada con las recomendaciones de W3C HTML4.01 (iso-8859-1)

En BMN continuaremos impulsando el comercio electrónico con el fin de superar las 431.797 operaciones de 2012 por un importe superior de 44 millones de euros.

Qué es **Plan Protección Plus**



Ahora por ser titular de alguna de las tarjetas **Mastercard** o **Visa** de **BMN** tendrás acceso a un paquete de servicios orientado a la protección de tu hogar y tu familia que pretende hacerte la vida más sencilla.

Contrata ahora





BMN ha obtenido de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, el Certificado de Responsabilidad Social Corporativa, acreditación que refuerza el compromiso de BMN como una entidad comprometida con la ética y la responsabilidad social

La cercanía de nuestra Red de Oficinas

La atención a las zonas de menor densidad poblacional es un elemento de referencia dentro de BMN y se tiene en cuenta dentro de la política comercial del banco, realizando actuaciones comerciales dirigidas a atender las necesidades propias de comarcas, campañas agrícolas, entre otros. A 31 de diciembre de 2012, BMN mantiene 290 centros abiertos en poblaciones de menos de 10.000 habitantes, lo que supone un 21,61% de su estructura.

Durante el 2012, el proceso de reestructuración a la que ha estado sujeta la entidad ha supuesto reducir la capacidad instalada en todos sus ámbitos de presencia, valorando en el proceso el servicio al cliente y su cercanía. Al inicio del 2012 existían 299 oficinas en localidades de menos de 10.000 habitantes, y suponía un 20,56% del total de oficinas. Los cierres acometidos hacen que el peso de las oficinas en localidades menores a 10.000 habitantes sea mayor.

6.1.3. Transparencia frente al cliente

BMN asegura la proporción a sus clientes de la información necesaria acerca de la naturaleza y los riesgos de los instrumentos financieros que ofrece mediante el cumplimiento de la siguiente normativa:

- la Directiva europea MiFID
- el artículo 79 bis.3 de la Ley 24/1988 del Mercado de Valores

- y el Art. 64.1 del RD 217/2008 sobre el Régimen Jurídico de las Entidades que prestan Servicios de Inversión
- Circular 5/2012

Asimismo con la obtención del Certificado de RSC por parte de AUTOCONTROL (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial), BMN se compromete a cumplir en todas sus comunicaciones comerciales el Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol, basado en el Código de Prácticas Publicitarias de la International Chamber of Commerce. Como socio de AUTOCONTROL, BMN recibe esta certificación de RSC anualmente.

6.1.4. Seguridad de nuestras operaciones

Privacidad/Protección de datos

Los procedimientos de gestión relativos a la privacidad de los clientes de BMN discurren desde los protocolos de atención personalizada, donde se pone el acento en la gestión de la privacidad, hasta utilización de las técnicas más modernas para la protección de las operaciones en la web del banco, pasando por el más estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos (LOPD)

Continuidad del negocio

En este sentido, en caso de desastre natural que afectase a los sistemas centrales del banco, BMN dispone un protocolo de actuación, cuyo eje principal es el plan de contingencia de los sistemas de informática. Este se apoya en la duplicidad de todos los servicios críticos, que permitirían a BMN limitar al máximo la pérdida de información, y el tiempo de inactividad del servicio

6.2. Actuación responsable

BMN lleva a cabo su actividad de manera responsable ajustando su estrategia al contexto en el que opera. Consciente de la problemática actual ocasionada por los créditos hipotecarios, la Entidad trabaja para facilitar el acceso a la financiación haciendo hincapié, en todo momento, en la adaptabilidad de sus créditos a la amplia variedad de perfiles que conforman su clientela.

En 2012 el Gobierno impulsó la aprobación de un Código de Buenas Prácticas Bancarias con iniciativas que incluyen medidas que buscan minimizar el problema de los desahucios para las personas que se encuentran en el umbral de la exclusión social, al que la banca podía acogerse de manera voluntaria. BMN está adherido a este Código **de Buenas Prácticas Bancarias**.

Asimismo, BMN mantiene desde hace meses líneas abiertas de comunicación con diferentes agrupaciones locales de la **Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH)**, que han participado activamente en la búsqueda de soluciones para distintos afectados. Este diálogo presenta especiales dificultades, sólo, en relación con la PAH-Girona.

El compromiso de BMN con los más necesitados se ha visto igualmente reflejado con adhesión al **Fondo Social de Viviendas**, donde la entidad aporta 180 viviendas, y cuyo destino serán aquellas familias que han sufrido un desahucio y se encuentran en situación de “especial vulnerabilidad”.

Conversión de participaciones preferentes a depósitos

En relación a los procesos de emisión de participaciones preferentes, en el marco de la estrategia de capital del Grupo, BMN en abril de 2012, una vez completado el proceso de autorizaciones correspondientes y en un ejercicio de responsabilidad con los clientes, realizó la compra de las emisiones de Participaciones Preferentes dirigidas a inversores minoristas mediante un programa de recompra por el que el tenedor sustituye las Participaciones Preferentes por imposiciones a plazo fijo, en las condiciones establecidas.

6.3. Productos comprometidos

La amplia oferta de instrumentos financieros que plantea BMN supone, además de la generación de importantes beneficios económicos, la creación de importantes beneficios sociales a través de productos y servicios que faciliten la bancarización a colectivos en riesgo de exclusión y a personas que con dificultades puntuales de acceso al crédito.

Apoyo a PYMEs y emprendedores

BMN se posiciona como entidad catalizadora para el desarrollo y acompañamiento de los emprendedores en nuestras áreas de influencia. Para ello pone a disposición del colectivo todo el porfolio de productos y servicios disponible para mejorar su desempeño profesional. A su vez se ha llevado a cabo distintas colaboraciones con Organismos Oficiales como son la firma del convenio con el Instituto de Crédito y Finanzas de la región de Murcia a través de la Línea Ágil o el convenio con Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía IDEA a través de la Junta de Andalucía, entre otros.



- **Financiación gratuita para PYMEs en Baleares.** A través del servicio compra fácil), siendo un servicio de financiación gratuita a través de TPV y tarjeta BMN- Sa Nostra para facilitar las compras de bienes/servicios en establecimientos. BMN subvenciona vía Marketing a las 2 principales asociaciones de pequeño comercio (Afedeco/Pimeco) para divulgar/reforzar este servicio.

Con este servicio se consigue:

- Por un lado el acceso a determinados bienes/servicios en condiciones muy favorables.
- Apoyando dinamizando la actividad del pequeño comercio, fundamentalmente pymes y autónomo, especialmente castigado por el entorno de crisis actual.

Líneas de crédito oficial ICO

Durante el ejercicio 2012 BMN ha otorgado, gracias al convenio suscrito entre la entidad financiera y el Instituto de Crédito Oficial (ICO), financiación por valor de 800M€. Parte de esta financiación se ha destinado a emprendedores, autónomos, micros y pequeñas empresas que han iniciado nuevos proyectos empresariales a través de diversos productos ICO, y que han llevado a cabo nuevas inversiones, han necesitado un refuerzo en su capital circulante o se han iniciado en procesos de internacionalización. Destacan las líneas **ICO de Inversión, ICO Emprendedores, ICO Garantía SGR, Línea ICO Emprendetur Empresas, Líneas de Liquidez y ICO Comercios.**



Además, BMN ha ofrecido una línea ICO específica dirigida a particulares y comunidades de propietarios para la **rehabilitación de viviendas**, y otra línea de financiación especial para los **damnificados por los terremotos** ocurridos en Lorca en 2012.

La activa concesión de fondo ICO ha situado a BMN durante el ejercicio 2012 en la séptima posición del mapa financiero español.

Financiación a jóvenes y mayores

Desde **Financiación de Particulares** se han diseñado productos específicamente enfocados a la Financiación de programas universitarios o de master y programas de financiación preferente para el sector sénior. Destacar en este sentido los siguientes productos con condiciones preferenciales:

- Préstamo Matrícula.
- Préstamo Máster
- Préstamo Beca
- Préstamo Pensión

Montes de Piedad

Desde sus inicios, los Montes de Piedad han venido realizando una importante labor social al permitir que personas que carecían de garantías pudieran acceder a un préstamo en condiciones justas.

Principales magnitudes 2012	BMN
Número de clientes	14.476
Concesiones de préstamos	22.734
Préstamos en vigor	29.082
Saldo de financiación	20.231.254

Estos créditos prendarios se conceden mediante la garantía que supone el depósito de objetos valiosos, otorgándose generalmente por importes reducidos y con un tipo de interés inferior al de mercado.

Durante 2012, el préstamo medio del Monte de Piedad se situó en los 614,2 euros. También es significativo en número de nuevos clientes, que ascendió a 1.409.

Apoyando al sector y agrario

Nuestra amplia experiencia y nuestro compromiso nos han valido la confianza de los profesionales del sector agrario.

BMN dispone en sus oficinas de profesionales especializados que le asesorarán sobre los productos y servicios más adecuados a sus necesidades, tanto los relacionados con inversiones financieras de los excedentes de tesorería en las mejores condiciones de rentabilidad y fiscalidad, como los de financiación específica para el sector agrario: créditos campaña, préstamos a medio y largo plazo para inversiones agrarias y para adquisición de bienes de consumo e inmuebles.



Apoyando el desarrollo del principal sector productivo y exportador con los productos y servicios más avanzados, implicándose en los proyectos de modernización de las explotaciones agrarias, la formación profesional del sector, el desarrollo sostenible, el medioambiente, la gestión del agua y la biodiversidad.

Productos especializados
Líneas de financiación agraria
Financiación destinada a clientes del sector agrario para atender necesidades de campaña e inversiones a través de nuestra amplia gama de productos.
Seguros para el sector agrario
Con los seguros para las explotaciones agrícolas y ganaderas de BMN sus producciones estarán siempre protegidas.
Anticipos y subvenciones
Realización de la declaración única agraria, para poder conseguir las ayudas directas a las explotaciones agrarias provenientes de la PAC (Política Agraria Común).
Gasóleo bonificado
Tarjeta que permite realizar compras de gasóleo bonificado para tractores y maquinaria agrícola y para calefacción.
Convenio SAECA
Operaciones de financiación avaladas por SAECA.

Por último, como elemento diferenciador, BNM trata también de dar respuesta a las necesidades de sector agrario mediante el apoyo a proyectos ambientales:

- Servicios de asesoría especializada a los agricultores que soliciten las ayudas a la PAC.
- Contribución a la difusión y al conocimiento del patrimonio rural, la protección al medio ambiente y las medidas agroambientales a través de la publicación del Boletín de información agropecuaria, Círculo Agrario y su versión digital en el sitio web de la entidad.
- Colaboración en la difusión del conocimiento de medidas agroambientales y normativa de condicionalidad, apoyando acciones de la Federación de Cooperativas Agrarias.
- Apoyo a la realización de ferias y eventos, tanto de sectores consolidados como en otras actuaciones de dinamización de la producción primaria en zonas rurales.
- Impulso a diversos instrumentos, entre ellos los seguros, para afianzar la sostenibilidad de las explotaciones en particular, y del conjunto de la actividad agraria en general, junto con otros instrumentos de gestión de riesgos.

En 2012, más de 15.000 solicitudes, 648 correspondientes a cultivos agroambientales, se han gestionado en el marco de la PAC

Financiación para damnificados por las inundaciones

El compromiso socioeconómico de BNM se hace también patente en ocasiones de especial dificultad. Durante 2012, a raíz de las inundaciones por las lluvias en la Región de Murcia y Andalucía la Entidad estableció una línea de anticipos de las indemnizaciones de Agroseguro y una línea de financiación en condiciones preferentes para aquellos damnificados cuyas explotaciones hubieran sufrido daños en infraestructuras o en sus explotaciones agrícolas/ganaderas. Los créditos estuvieron dirigidos tanto a personas físicas como a empresas, autónomos, agricultores y ganaderos con el fin de cubrir las necesidades de este colectivo derivadas del daño causado en cultivos, explotaciones agrícolas, instalaciones empresariales del sector y viviendas e inmuebles de los particulares y de las familias afectadas.



Prórroga de la Línea de Afectados por Forum/Afinsa

Actualmente se va a firmar una prórroga de la Línea de Afectados por Forum/Afinsa, para evitar situaciones de dificultad económica de todos aquellos clientes afectados por este hecho.

Comercio Exterior

En BMN gestionamos el cobro de las ventas al exterior y el pago de las importaciones, aseguramos la empresa ante las posibles fluctuaciones de las divisas internacionales o ante impagos, y ayudamos a conseguir nuevos contactos comerciales. También ofrecemos información y tramitación de las subvenciones que los distintos Organismos regionales, nacionales o internacionales.

El Servicio de Empresas asesora en la tramitación de todas tus operaciones de comercio exterior. En definitiva, el servicio de comercio exterior da soluciones a un gran número de necesidades habituales en las transacciones empresariales con otros países:

- Remesas simples y documentarias.
- Emisión y compra de cheques en euros y divisas.

- Transferencias de fondos emitidas y recibidas en euros y divisas.
- Créditos documentarios.
- Financiación en divisas.
- Seguros de cambio.
- Cuentas en divisas.
- Avaes.
- Seguros de crédito a la exportación.

Innovación en el servicio al cliente: E-Factura

BMN en su apuesta por la innovación y el uso de las tecnologías más avanzadas ha puesto en marcha la factura electrónica, un documento digital generado informáticamente, cuyo envío al destinatario se realiza por medios telemáticos. Es equivalente a la factura en papel y conserva el mismo valor legal garantizando la autenticidad del origen y la integridad de su contenido.

La empresa trabaja con una aplicación totalmente web dentro de su banca electrónica sin necesidad de instalar ningún tipo de software en sus sistemas informáticos. Es un sistema sencillo, seguro y rápido. Además, la empresa no necesita certificado electrónico. Es BMN quien:

- Firma, emite y notifica las facturas emitidas.
- Recibe y custodia las facturas recibidas.
- Garantiza su conservación en el tiempo y asegura el cumplimiento de los requisitos exigidos por la administración tributaria.

Ventajas:

Este sistema tiene no sólo supone un ahorro de costes para el banco sino también aporta ventajas para el cliente y el medioambiente:

- Elimina costes de utilización de papel (impresión, fotocopias, archivos) y envío físico (sobres, franqueo).
- Contribuye a preservar el medio ambiente al evitar el uso de papel.
- Ahorra tiempo en labores administrativas, mejora la eficacia productiva y reduce errores.
- Agiliza el intercambio de información entre proveedores y clientes.
- Agiliza el circuito de cobros y pagos.
- Mejora la calidad del servicio y la imagen de la empresa.
- La veracidad de los datos queda garantizada con la firma digital.
- Todos los datos quedan archivados y disponibles para informes, auditorías, posibles inspecciones tributarias, etc.

7. Compromiso Social

7.1. Nuestras personas

Principales hitos 2012:

- Implantación del CampusBMN
- Capacitación para el nuevo Terminal Financiero

Retos 2013:

- Avanzar en el modelo de gestión de RRHH por competencias

BMN cuenta con una plantilla de 7.040 empleados comprometidos con los valores corporativos de la entidad de profesionalidad, honestidad y cercanía al cliente. Desde Recursos Humanos, BMN apuesta por la gestión del talento de las personas mediante la definición de planes de desarrollo y programas de formación que permitan gestionar con éxito los retos a los que se enfrenta la Entidad.

Dentro del proceso de integración de las cuatro cajas y la consecuente reestructuración a la que se ha tenido que enfrentar, el año 2012 ha supuesto para BMN el cierre de 112 oficinas con la consiguiente desvinculación de 700 empleados. Pese a estas cifras, cabe resaltar que la responsabilidad, la legalidad y los plenos acuerdos con los sindicatos han guiado los procesos de reestructuración de plantilla a los que se ha visto obligada la Entidad durante este periodo.

A pesar de la difícil situación, la solidez con la que se presenta BMN queda reflejada por unas políticas de recursos humanos equilibradas y comprometidas con el bienestar laboral de sus empleados. Cabe destacar datos como el 98% de la plantilla con contrato indefinido y el 100% de la plantilla cubierta por convenio colectivo. En esta misma línea, BMN sigue siendo atractivo para el desarrollo de una carrera profesional. La Entidad ha realizado unos procesos de contratación con la incorporación de 142 empleados de los que más del 50% son menores de 30 años.

Desglose del colectivo de empleados

	Hombres	Mujeres	Total
Número de empleados	3.610	3.430	7.040
Número de empleados con discapacidad	32	27	59
Número de empleados con contrato indefinido	3.571	3.359	6.930
Número de empleados con contrato temporal	39	71	110
Número de empleados con jornada completa	3.607	3.424	7.031
Número de empleados con jornada parcial	3	6	9

Desglose de empleados por edad

	Hombres	Mujeres	Total
Porcentaje de empleados < 30 años	1,48	2,6	4,08
Porcentaje de empleados 30-50 años	38,18	42,9	81,08
Porcentaje de empleados >50 años	11,62	3,22	14,84

Tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados

	Hombres	Mujeres	Total
Número de nuevas contrataciones < 30 años (Internas y Externas)	38	39	77
Número de nuevas contrataciones 30-50 años (Internas y Externas)	40	24	64
Número de nuevas contrataciones > 50 años (Internas y Externas)	0	1	1
Número de trabajadores que abandonaron la organización voluntariamente o por causa de despido, jubilación o fallecimiento estando en servicio activo.	312	104	416
Tasa de rotación	-5,93	-1,14	-7,07
Antigüedad media de la plantilla	18,04	13,79	15,97

Compromiso con la formación continua

La actualización permanente de los conocimientos de sus profesionales es una estrategia básica de BMN. Los programas de formación continua tienen el objetivo de desarrollar las capacidades de los empleados e impulsar su carrera profesional, y así garantizar la mayor innovación y calidad posible en la cadena de valor de BMN y en su relación con los clientes.

Las políticas de formación son desarrolladas anualmente en el Plan Anual de Formación de BMN, que es elaborado por el Área de Gestión de Recursos Humanos y elevado al Comité de Dirección para su aprobación. En la elaboración del mismo participan todas las áreas de la organización.

Comprendido como parte importante en el proceso de integración y reestructuración del Grupo, este año BMN ha puesto de manifiesto su apuesta por la formación de sus empleados, con un esfuerzo inversor realizado que asciende a 508.577€, y un total de 46.467 asistencias y 733.531 horas impartidas.

	Hombres	Mujeres	Total
Número total de horas de formación a empleados	367.287	366.244	733.531
Número media de horas de formación por empleado	100	104	
Directivos	42	51	
Mandos intermedios	113	112	
Resto de Categorías	93	101	

BMN ofrece dos modalidades formativas a sus empleados contemplados dentro del Plan Anual de Formación:

- a) Formación interna:** Todos los programas formativos internos que oferta BMN se ajustan a las necesidades y los requerimientos específicos de cada puesto de trabajo. La impartición de la formación interna recae en el Departamento de Formación y Selección con la colaboración de los Coordinadores de las Direcciones Territoriales.

BMN dispone de los siguientes itinerarios de formación institucionales:

- Plan de Inserción y Formación para nuevos empleados.
- Cursos para los Gestores de Clientes especializados.
- Cursos de formación en seguridad, prevención de riesgos laborales y blanqueo de capitales, entre otros.

- b) Formación externa:** BMN ofrece diferentes acciones formativas externas, organizadas e impartidas por proveedores de formación ajenos a BMN y celebradas en instalaciones no pertenecientes a BMN.

En 2012 podemos destacar tres áreas de actuación en relación a la formación necesaria para afrontar los retos planteados por el proceso de integración:

1. **Soporte a la integración tecnológica:** Para afrontar la migración de la plataforma tecnológica en todos los territorios se definió una estrategia de gestión del cambio que combinaba distintas metodologías formativas (clases presenciales, autoestudio y prácticas en entorno de formación) con soporte presencial de agentes del cambio en oficinas.
2. **Formación normativa:** Para dar cumplimiento a las exigencias de formación que emanan de la legislación vigente se elaboró un plan de formación a medida enfocado en temas como Operador Banca Seguros, Prevención Blanqueo de Capitales, Prevención Riesgos Laborales, entre otros.
3. **Adaptación al puesto de trabajo:** Para facilitar el proceso de adaptación se desarrolló un programa de formación diseñado con el objetivo de capacitar a las personas que pasan de servicios centrales a la red de oficinas.

Unificación de programas de formación

Implantación CampusBMN

El CampusBMN surge como parte de la firme apuesta de BMN con la formación dentro del proceso de reestructuración. Mediante una plataforma de formación eLearning, el Campus BMN posibilita el aprendizaje colaborativo y la distribución de contenidos de manera rápida, económica y de fácil actualización de los contenidos. Conseguir que la plantilla de todos los Territorios de BMN se habitúe al uso de las nuevas tecnologías de la formación, mejorar la eficiencia de los programas formativos a través de la formación eLearning impartida desde la plataforma CampusBMN e implantar la plataforma Virtágora en BMN son los principales objetivos del programa.

Para ello, en 2012 se planteó un plan de implantación estructurado en fases. El lanzamiento venía condicionado por el calendario de la migración tecnológica del Terminal Financiero. Así en enero de 2012 se implantó en la Territorial de Andalucía, en marzo en Cataluña y Aragón, en mayo en Baleares y Levante.

Migración Nuevo Terminal Financiero

Con el objetivo de capacitar a todos los usuarios, tanto de la red comercial como departamentales en el uso del nuevo terminal financiero, la migración del mismo pretende facilitar la migración tecnológica mitigando las incidencias a través de procesos de aprendizaje y gestión del cambio.

A través de la Mesa de Gestión del Cambio, en la que participaron activamente la Dirección de Organización, la de Recursos Humanos y la consultora Infocaja, se diseñó un método de soporte a la implantación basado en formación presencial, autoestudio a través del CampusBMN y asesoramiento mediante Agentes del Cambio. La post migración se reforzó con el hermanamiento de oficinas expertas y oficinas en proceso de cambio.

Desarrollo y carrera profesional

El impulso al desarrollo profesional en BMN se fundamenta en una gestión por competencias para cada perfil profesional y en sus logros profesionales. Esta política implica la identificación, la capacitación y el desarrollo de las habilidades requeridas para cada empleado y lugar de trabajo, así como la evaluación del desempeño en su trayectoria profesional, de modo que todos los miembros del equipo humano puedan materializar su potencial y ambiciones.

	Ratio
Remuneración media	81%
Remuneración media para Directivos	94%
Remuneración media para Mandos intermedios	87%
Remuneración media para Resto de Categorías	85%

Comunicación abierta con empleados

Por último, BMN mantiene directa y puntualmente informada a su plantilla, de todo lo que rodea a la actividad de la entidad. La política de Recursos Humanos de BMN está caracterizada por un contacto directo, fluido y constante con sus profesionales. Una comunicación ágil, eficaz y eficiente con las personas que integran BMN facilitará los procesos de motivación y productividad de la entidad, fortaleciendo el compromiso y sentido de pertenencia con la institución.

Además, BMN promueve puntualmente encuentros entre la alta dirección y los empleados de la entidad, a fin de hacerles partícipes del contexto, con el objetivo de informar y, para que, en su trabajo diario, comuniquen a los clientes sobre la situación de la entidad.

BMN tiene una variedad de canales de comunicación disponible para sus empleados

Intranet

La Intranet de BMN es el instrumento que permite el acceso y el conocimiento a toda la información sobre los asuntos más relevantes que afectan a la gestión del banco. Diariamente se actualiza la información y contenidos, así como la normativa interna de BMN a través de sus circulares y manuales.

Portal del empleado

BMN pone al servicio de sus empleados el Portal del Empleado para la realización de trámites y consultas en materia de Recursos Humanos de una forma ágil. Se establece como la vía de comunicación directa con Recursos Humanos que permite al empleado acceder a sus datos

laborales, solicitar ayudas, traslados. Además debe contener información general tal como acuerdos, beneficios sociales, circulares internas emitidas por RRHH.

Buzón del empleado

Dentro del compromiso de mantener informados a sus empleados, BMN presenta distintos buzones del empleado como espacio de comunicación sobre temas relacionados con recursos humanos, formación, administración de personal y el Portal del empleado.

Relaciones sindicales

La Entidad apuesta por el diálogo constructivo y por el trabajo conjunto con los distintos sindicatos para intercambiar opiniones y favorecer la mejora en las condiciones laborales de sus empleados. Existen una serie de comisiones y comités para la relación laboral:

- Comité de relaciones laborales
- Comité de seguridad y salud
- Comisión de seguimiento del Acuerdo Laboral

Canal ético

Junto a la aprobación del Código de Conducta de BMN se aprobó la creación de un Canal Ético y de Denuncia. La finalidad es que sea utilizado por todas las personas que integran BMN para resolución de las dudas, para la realización de sugerencias y propuestas y para comunicar incumplimientos o irregularidades en el ámbito de regulación del Código, mejorando así la satisfacción de sus empleados y, con ello, el desempeño de la Entidad.

Seguridad y salud

La política en materia de prevención de riesgos laborales en BMN tiene por objeto la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo dirigida a elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores de una forma activa.

En este sentido y con el objetivo fundamental de preservar la seguridad y salud de los empleados de BMN, se constituyó el Servicio de Prevención Propio de BMN, conforme a la Ley 31/1995 de 8 de Noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

Este Servicio de Prevención Propio tiene carácter interdisciplinario, asumiendo como propias las especialidades o disciplinas preventivas de nivel superior de:

- Seguridad en el trabajo

- Ergonomía y psicología aplicada
- Higiene industrial

Las especialidades no asumidas son objeto de concierto con uno o más servicios de prevención externos.

Por otro lado, las funciones del Servicio de Prevención Propio serán todas aquellas que le atribuya la normativa vigente de Prevención de Riesgos Laborales, y que se adecuen en función de la organización y características definidas del Servicio.

El Servicio de Prevención Propio de Riesgos Laborales queda integrado en la Dirección de Recursos Humanos y depende funcionalmente de la Dirección de Relaciones Laborales de BMN. Además presta sus funciones de forma descentralizada en los territorios donde el Grupo BMN está presente.

	Hombres	Mujeres	Total
Número total de accidentes ocurridos a empleados	20	35	55
Número total de días perdidos	514	976	1.490
Número total de días perdidos (por ausencia)	21.371	39.107	60.478
Número total de casos de enfermedades ocupacionales	0	0	0
Número medio de horas de formación por empleado en materia de seguridad y salud laboral	4	4	

Relaciones sindicales

BMN respeta el derecho de los empleados a la libre asociación, manteniendo una relación transparente y constante con los representantes de los trabajadores que conforman el activo más valioso de BMN. Durante el proceso de integración de las cuatro cajas y reestructuración, BMN ha mantenido una relación fluida y constante con los representantes de los trabajadores que conforman el activo más valioso de BMN.

Además de una plantilla cubierta al 100% por convenios colectivos, BMN asegura un periodo de preaviso de quince días antes de poner en práctica cualquier cambio operativo significativo que pueda afectar sustancialmente a los empleados.

7.2. Nuestros proveedores

Principales hitos 2012:

- Aprobación y puesta en uso del documento de Homologación de Proveedores

Retos 2013:

- Creación del Portal del Proveedor para facilitar el proceso de contratación y seguimiento de la facturación

Los proveedores constituyen para el Grupo BMN un grupo de interés con el que la Entidad quiere relacionarse en el marco de un comportamiento respetuoso con los derechos humanos, el medioambiente y la sociedad en su conjunto. En 2012, BMN contó con la colaboración de 355 proveedores.

BMN cuenta con un Proceso de Homologación de Proveedores que persigue tres objetivos fundamentales:

- Disponer de un repositorio único que permita mantener ordenado el parque de proveedores
- Facilitar la aplicación de las políticas de contratación fijadas por BMN
- Permitir la trazabilidad del proceso y el seguimiento permanente de las relaciones con los proveedores

Las políticas de evaluación y selección de proveedores de productos y servicios aportan rigurosidad, profesionalidad, diversificación, solvencia, técnica y trazabilidad a los procesos de compra de BMN. Los pilares sobre los que se sustentan estas políticas son la transparencia en el proceso de contratación, la garantía en las transacciones realizadas y el compromiso con la ética y la responsabilidad social corporativa.

Cabe destacar que para los proveedores estratégicos o considerados como importantes, el proceso cuenta con una evaluación y calificación a partir de un registro de información cualitativa y cuantitativa donde se valora no sólo aspectos técnicos, financieros, organizativos, operativos y comerciales, sino también aspectos sociales, ambientales y de calidad como por ejemplo, la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, sistemas de gestión medioambiental y de calidad, Centros Especiales de empleo y la publicación de memorias de RSC. Esta información está revisada periódicamente con el fin de asegurar su capacidad en el tiempo para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos del Grupo BMN.

Compromiso local

BMN tiene entre sus consideraciones, a la hora de efectuar la contratación de un proveedor, la localización de la actividad, añadiendo puntuación adicional a aquellas que se desenvuelven y revierten en los territorios naturales de BMN o “zonas origen”.

La consideración de proveedores históricos, tiene connotaciones de conocimiento previo de este proveedor antes del proceso de homologación.

La propia composición de BMN teniendo su origen en cuatro cajas de ahorros, hace que se haya dispuesto de una base de proveedores locales, cercanos al núcleo de influencia original de cada una de ellas, que se ha mantenido en la medida en que cada especialista ha adecuado sus costes a lo requerido en los momentos actuales, ganando la licitación que en cada caso haya sido ofertada.

En muchos casos se mantienen aún esos proveedores históricos y locales, donde el servicio prestado ha reunido las características solicitadas, y donde gracias a esos localismos son especialmente competitivos, manteniendo nichos geográficos.

7.3. Sociedad

BMN hace partícipe al conjunto de la sociedad de los hechos y acontecimientos más relevantes en su actividad social, comercial, financiera, económica y regulatoria.

Una de las formas que BMN tiene para relacionarse con distintos colectivos es la suscripción de convenios con colectivos de fuerte implantación en la sociedad (Colegios profesionales, Asociaciones empresariales y sectoriales), que sirven para acercar la entidad a la ciudadanía, trabajando en numerosas ocasiones para los sectores más desfavorecidos de la sociedad.

Asimismo, BMN promueve periódicamente encuentros con algunos de las fuerzas vivas de la sociedad, a través de desayunos de trabajo a los que se invita a un conferenciante experto en materias de interés, promoviéndose, además, un debate posterior.

Además, promueve la presencia activa de directivos de la entidad en foros, en los que su participación resulta de interés y utilidad para los participantes (jornadas económicas, mesas redondas, conferencia, Universidad, Escuelas de Negocios...)

A través de los medios de comunicación nacionales y regionales, BMN comunica hitos y novedades que acontezcan en su normal desarrollo. La Entidad promueve encuentros con diferentes medios de comunicación para que conozcan de forma directa la situación de la entidad y sus planes de futuro. Los comentarios obtenidos de estos encuentros son incorporados en la estrategia y en la cultura empresarial de BMN.

8. Compromiso Ambiental

8.1. Eficiencia energética y reducción de emisiones

BMN es consciente de los impactos que sus actividades generan en el medio ambiente, por lo que, fruto de su política de responsabilidad corporativa, desarrolla compromisos formales tendentes a su minimización. También procura disminuir su impacto ambiental directo, optimizando el uso de la energía y los recursos en sus oficinas y Sedes Centrales.

Cifras ambientales de BMN en 2012

Consumo eléctrico	58,22 MWh
Emisiones CO2	16,19 Tm de emisiones de CO2 (factor conversor 0,278)
Papel reciclado	89,5 millones de páginas de A4
Cartuchos de tóner	6.664

Implantando buenas prácticas en toda la red de BMN

Durante 2012, BMN ha desarrollado la **Guía de eficiencia y ahorro de energía eléctrica en la red de sucursales**, una serie de buenas prácticas energéticas que están al alcance de cualquier oficina y que suponen un mínimo esfuerzo por parte de los empleados. Con la elaboración de esta herramienta informativa, BMN sienta las bases de su compromiso con el medio ambiente y la Responsabilidad Corporativa a través de la definición de unas pautas de comportamiento en las principales formas de consumo energético en una oficina (iluminación, informática, comunicaciones y seguridad y climatización).

Los resultados hablan de ahorros de entre el 8 y el 15% del total de la factura de electricidad y reducciones de unas 1.750 toneladas de CO2 al año.

Por último, en esta misma línea, destacar que BMN tiene automatizada, de forma centralizada y remota, la mayoría de las funciones de encendido y apagado de climatización y alumbrado en una parte importante de sus oficinas.

Como principales iniciativas desarrolladas durante 2012 bajo el marco de la Guía de eficiencia y ahorro de energía eléctrica en la red de sucursales destacan:

- ajustes en rótulos, luminarias y climatización de las oficinas,
- procesos de seguimiento mensual de consumos,
- programas de optimización de desplazamientos,
- uso a nivel corporativo de papel reciclado con homologación Angel Azul, ISO60
- reciclaje de cartuchos de tóner.

La Hora del Planeta

Asimismo, BMN fomenta entre sus empleados la sensibilización ambiental mediante la iniciativa internacional auspiciada por el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) la “Hora del Planeta”, apagando durante una hora las luces de sus sedes centrales en Madrid, Granada, Vilafranca del Penedés, Palma de Mallorca y Murcia.



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **BMN, S.A.** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 08 de enero 2014



Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 26 de diciembre 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Índice de contenidos e indicadores GRI

G3.1 Índice de Contenido - Suplemento Sectorial para Servicios Financieros – Nivel de Aplicación B					
Nivel de Aplicación B			Asegurado por:		
CONTENIDOS BASICOS PARTE I: Perfil					
1. Estrategia y análisis					
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Razón por omisión:	Explicación
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Completo	Pg. 3-4		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	Pg. 3-4		
2. Perfil de la organización					
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Razón por omisión	Explicación
2.1	Nombre de la organización.	Completo	pg. 8		
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	pgs. 8, 11, 12		
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs)	Completo	pgs. 8, 9		
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	pg. 8		
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Completo	BMN solo presenta actividad en España		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	pg. 8		
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Completo	pgs. 9, 11, 29-30		
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Completo	pgs. 8-9, 34, 44		
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Completo	pg. 10		
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Completo	BMN no ha recibido premios durante 2012		
3. Parámetros de la memoria					
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Razón por omisión	Explicación
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Completo	pg. 5		
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Completo	pg. 5		
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	pg. 5		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	Contraportada		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Completo	pgs. 5-7		
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Completo	pgs. 5-7		

3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	pgs. 5-7		
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Completo	pgs. 8, 9, 29		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Completo	pg. 53		
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	Completo	BMN ha publicado su primer informe en 2013 sobre su desempeño en 2012		
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Completo	BMN ha publicado su primer informe en 2013 sobre su desempeño en 2012		
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria	Completo	Pg. 54-63		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	Al tratarse del primer informe que publica BMN, este no ha sido sometido a ningún proceso de verificación externa. El proceso de verificación del informe está previsto para futuras ediciones.		
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés					
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Razón por omisión	Explicación
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Completo	pgs 22-24. Todos los miembros del Consejo son varones por encima de 50 años de edad. Este hecho es circunstancial que no responde al compromiso demostrado por BMN con la diversidad en su equipo.		
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Completo	pg. 22		
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completo	pg. 22		
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completo	pg. 19-20, 48		
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Completo	pg. 15 del Reglamento del Consejo de Administración		
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo	pgs. 26, 27		
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Completo	p.10 del Reglamento del Consejo de Administración		
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Completo	pgs. 15-17		

4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completo	pgs. 21-23		
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	No	Pg 23		
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo	pgs. 5-7		
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	pg. 18		
4,13	Principales asociaciones a las que pertenece	Completo	pg. 19		
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completo	pg. 20		
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo	pgs. 19, 20		
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completo	pgs. 31, 48, 49		
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización en la elaboración de la memoria	Completo	pgs. 31, 32		
CONTENIDOS BASICOS PARTE II: Enfoque de la dirección					
G3.1 FSSS Enfoque de la dirección	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Explicación	
Información sobre el enfoque de gestión	Enfoque de la dirección Impacto de Productos y Servicios				
Aspecto	Cartera de Productos				
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Completo	pgs. 40-41		
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.				
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones				
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.				
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales				
	Auditorías				
	Activismo Accionarial				
Dimensión económica	Enfoque de la dirección Económica				
Aspectos	Desempeño Económico ^{COMM}	Completo	pgs. 9, 12-14		

	Presencia en el mercado	Completo	pgs. 29, 30, 52	
	Indirect economic impacts	Completo	pgs. 12, 14	
Dimensión ambiental	Enfoque de la dirección Ambiental			
Aspectos	Materiales	Completo	pg. 53	
	Energía	Completo	pg. 53	
	Agua	No	La actividad de BMN no presenta importantes impactos sobre las masas de aguas ni supone importantes consumos del recurso	
	Biodiversidad	No	BMN no tiene impacto en la biodiversidad ya que todas sus oficinas se encuentran en terreno urbano	
	Emisiones, vertidos y residuos	Completo	pg. 53	
	Productos y servicios			
	Cumplimiento normativo			
	Transporte	Completo	pg. 53	
	Aspectos generales	Completo	pgs. 53, 54	
Dimensión social	Enfoque de la dirección Social			
Aspectos	Empleo	Completo	pgs. 44, 45	
	Relación Empresa/Trabajadores	Completo	pg. 50	
	Salud y Seguridad en el trabajo COMM	Completo	pg. 50	
	Formación y Educación	Completo	pgs. 45, 46	
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Completo	pgs. 44, 45	
	Igual remuneración para mujeres y hombres			
Dimensión de Derechos Humanos	Enfoque de la dirección de Derechos Humanos			
Aspectos	Prácticas de inversión y abastecimiento	Completo	pg. 51	
	No discriminación	Completo	En BMN no han recibido sentencias condenatorias en la jurisdicción social entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012, ambos inclusive, en procedimientos en materia de igualdad o discriminación instados por empleados, ni tampoco han recaído sanciones por infracciones laborales muy graves.	
	Libertad de asociación y convenios colectivos	Completo	pg. 44	
	Trabajo infantil	Completo	BMN solo actúa en España donde la legislación no permite el trabajo infantil	
	Trabajos forzados	Completo	BMN sólo actúa en España donde la legislación no permite el trabajo forzoso	
	Prácticas de seguridad	Completo	pg. 51	
	Derechos de los indígenas	Completo	BMN sólo realiza actividades en España donde no existe la posibilidad de vulnerar los derechos de los indígenas	
	Valoración	Completo	pg. 51	
	Remediación	Completo	pg. 51	
Dimensión de la Sociedad	Enfoque de la dirección de la Sociedad			
Aspectos	Comunidad	Completo	pgs. 34-36	
	Corrupción	Completo	pg. 18	
	Política Pública			
	Comportamiento de Competencia Desleal	Completo	pg. 18	
	Cumplimiento normativo	Completo	pg. 26-28	

Dimensión para la Responsabilidad sobre productos		Enfoque de la dirección para la Responsabilidad sobre productos		
Aspectos	Salud y Seguridad del Cliente			
	Etiquetado de Productos y Servicios	Completo	pgs. 19, 31	
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Completo	pgs. 37-39	
	Comunicaciones de Marketing	Completo	pgs. 36, 37	
	Privacidad del Cliente	Completo	pg. 36	
	Cumplimiento	Completo	pgs. 26-28	
CONTENIDOS BASICOS PARTE III: Indicadores de desempeño				
Impacto de productos y servicios				
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	
Cartera de Productos				
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad.			
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.			
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.			
Auditorías				
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos			
Activismo Accionarial				
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.			
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.			
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.			
Dimensión económica				
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado:	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	
Desempeño económico				
EC1 _{SGMM}	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Completo	pgs. 9, 12-14	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.			
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.			

EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	pgs. 8, 10
Presencia en el mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	pg. 52
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		
Impacto económico indirecto			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Completo	12, 14
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		
Dimensión ambiental			
Indicador es de desempeño o	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa
Materiales			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Parcial	pg. 53
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Completo	pg. 53
Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Parcial	pg. 53
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completo	pg. 53
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.		
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	pg. 53
Agua			
EN8	Captación total de agua por fuentes.		
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada		
Biodiversidad			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Completo	Ninguna de las instalaciones de BMN se encuentra en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas. Las instalaciones están ubicadas en terrenos urbanos.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Completo	Ninguna de las instalaciones de BMN se encuentra en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas. Por ello no se considera relevante la gestión de los impactos en estas áreas.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados		
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas		

	afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		
Emisiones, vertidos y residuos			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Parcial	pg. 53
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completo	pg. 53
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.		
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante		
Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.		
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		
Cumplimiento normativo			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		
Transporte			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Parcial	pg. 53
General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.		
Dimensión social			
Indicador de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa
Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Completo	pgs. 44-45
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Parcial	pg. 45
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.		
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.		

Relación Empresa/Trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	pg. 50
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completo	pg. 50
Salud y Seguridad en el trabajo			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Completo	pg. 50
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Parcial	pg. 50
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.		
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		
Formación y Educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Completo	pg. 45
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Parcial	pgs. 45, 46
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.		
Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Parcial	pgs. 44-45
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.		
Dimensión de Derechos Humanos			
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa
Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR1 ^{COMM}	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.		
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.		
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.		
No discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos			
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		

Abolición de la Explotación Infantil			
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil	Completo	BMN sólo presenta actividad en España donde la legislación no permite el trabajo infantil. El 100 % de los empleados de BMN están cubiertos convenio colectivo . Además, BMN suscribe los principios del Pacto Mundial.
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio			
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	Completo	BMN sólo presenta actividad en España donde la legislación no permite el trabajo forzado y es, además, una organización de servicios financieros por lo que no se conocen riesgos potenciales de episodios de trabajo forzado. Además, BMN suscribe los principios del Pacto Mundial.
Prácticas de Seguridad			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		
Derechos de los Indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Completo	BMN no realiza en España actividades que puedan violar los derechos de los indígenas.
Evaluación			
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.		
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.		
Dimensión de la Sociedad			
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa
Comunidades locales			
S01 (FSSS)	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa		
S01 (G3.1)	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.		
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Parcial	pgs. 35-36
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Parcial	pg. 34
S09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.		
S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.		
Corrupción			
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.		
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		
Política Pública			
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".		
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		

Comportamiento de Competencia Desleal			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		
Cumplimiento normativo			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Completo	pg. 26
Dimensión para la Responsabilidad sobre productos			
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa
Salud y Seguridad del Cliente			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.		
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes		
Etiquetado de Productos y Servicios			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.		
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes		
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Parcial	pg. 31
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Parcial	pg. 19
Comunicaciones de Marketing			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Completo	pgs. 36, 37
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes		
Privacidad del Cliente			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes		
Cumplimiento normativo			
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		

Texto para la contraportada:

Nos interesan sus comentarios y percepciones de nuestro primer Informe de Responsabilidad Corporativa. Puede enviarnos sus sugerencias y recomendaciones a rsc@bmn.es