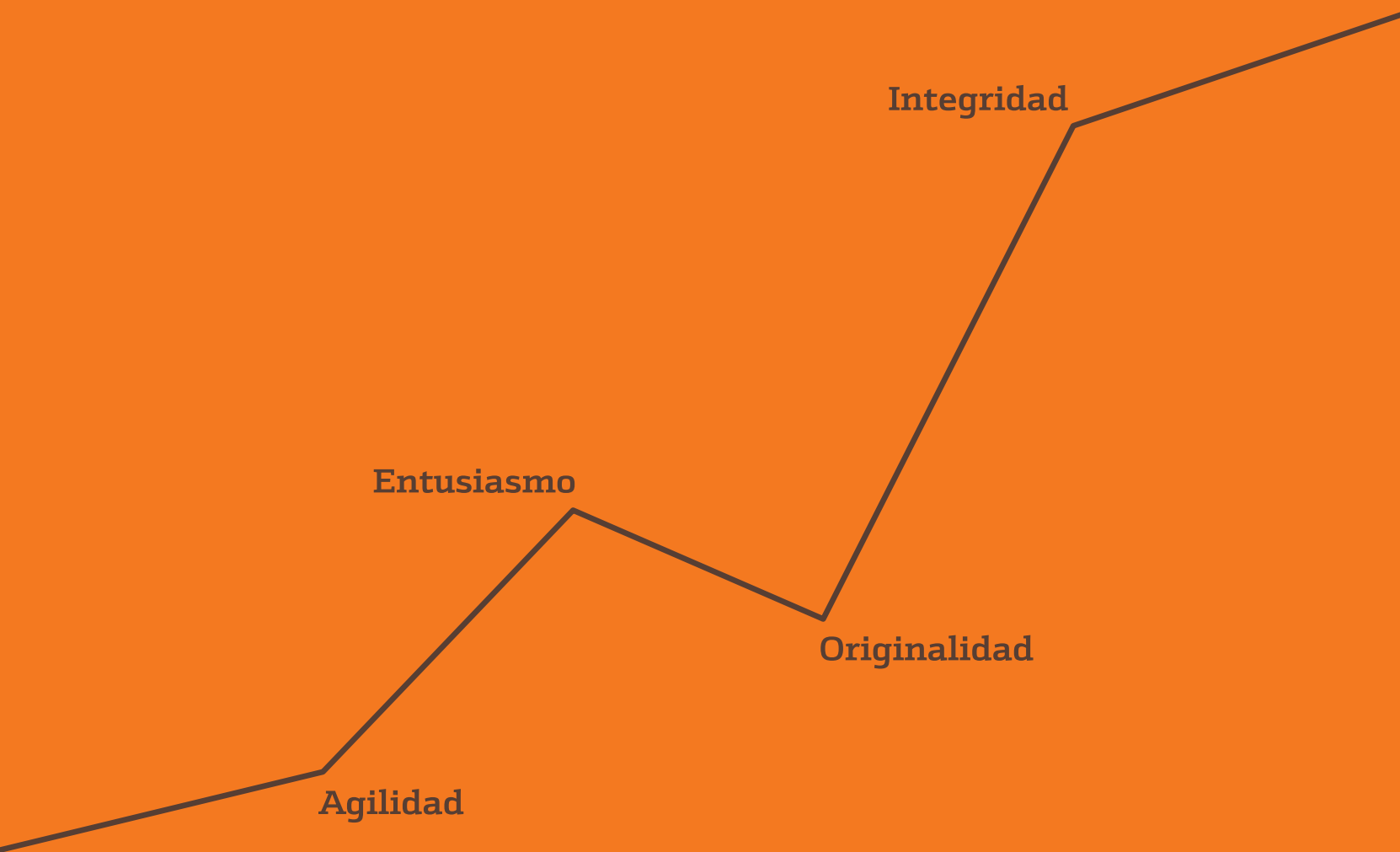


Memoria 2007

Informe de  
Responsabilidad  
Corporativa



bankinter.

## Informe de Responsabilidad Corporativa 2007

**bankinter.**



El Global Reporting Initiative (GRI) ha revisado el presente documento y ha concluido que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 de Bankinter responde plenamente a la calificación A+.

## Carta del Presidente

### Nuestro objetivo: 'mejorar la calidad de vida'

En los últimos ejercicios se ha venido desarrollando en el mundo empresarial una nueva tendencia de gestión, que cada día va cobrando más relevancia y a la que las principales compañías de este país se están adhiriendo. Esta nueva tendencia, que recibe diversas denominaciones (RSC, RC, RSE...), se está integrando de forma acelerada en la estrategia de las empresas. Cobra sentido en la medida en que constituye una nueva forma de gestionar que tiene como objetivo generar valor para todos aquellos colectivos con los que la empresa se relaciona.

Bankinter por tercer año consecutivo presenta de forma separada un Informe de Responsabilidad Corporativa, en el que se muestra de forma detallada cómo se relaciona el Banco con cada uno de sus Grupos de Interés, junto a la información relevante para cada uno de ellos. Sin embargo, este no es el único documento público en el que proporcionamos información al respecto, sino que es complementario del Informe Anual, de la Memoria Legal y del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Adicionalmente, y dando un paso más en nuestro firme propósito de aportar cada vez más valor a nuestros Grupos de Interés, hemos decidido reportar de acuerdo a los criterios G3 en su nivel más exigente (A+), lo que ha contribuido a que la información presentada cubra mejor los intereses de nuestros Grupos de Interés. Además, el presente informe, así como todos los datos exigidos por Global Reporting Initiative (GRI), están verificados por el auditor externo PriceWaterhouseCoopers.

Desde siempre, Bankinter ha sido una compañía gestionada con criterios responsables, y que se ha adaptado de manera anticipada a las exigencias del mercado, tanto en lo que se refiere a sus clientes como a sus empleados, accionistas y sociedad.

Nuestra trayectoria como empresa responsable y sostenible ha sido avalada por nuestra pertenencia al prestigioso Índice de Sostenibilidad FTSE4GOOD, desde su creación en el año 2001.

Al mismo tiempo, se ha hecho cada vez más potente el diálogo abierto con clientes y potenciales, así como con los empleados. Los clientes son encuestados con periodicidad mensual, y los empleados con carácter semestral, con el fin de tener un conocimiento continuo de sus percepciones y de poder tomar medidas en consonancia. Los datos nos avalan: las encuestas de calidad muestran que los clientes de Bankinter están más satisfechos que los del resto de las entidades financieras (seis puntos por encima de la media del mercado).

En lo referente a los empleados, siempre nos hemos caracterizado por ser una empresa flexible y que apuesta por la igualdad, y en este sentido hemos trabajado en el 2007 con el objetivo de que exista un mayor equilibrio entre la vida laboral y personal y una mayor equidad entre las distintas personas que conformamos Bankinter.

Somos una de las mejores empresas para trabajar en España, así lo demuestra la última edición del estudio Best Place to Work, en el que hemos ocupado el sexto puesto en el 2007, y en los últimos tres años hemos estado entre los veinticinco mejores.

En el ámbito de la Acción Social, los primeros pasos se dieron hace ya más de 6 años, cuando se decidió crear un departamento específico de Acción Social, cuyo lema es el de 'somos distintos, para que todos seamos iguales', y que ha desarrollado -entre otras cosas- un proyecto de accesibilidad que ha hecho posible que las personas con discapacidad puedan operar con el Banco a través de cualquier canal: Internet, oficinas, teléfono, móvil... Así mismo, se ha trabajado de forma muy activa en el fomento del Voluntariado Corporativo, con la participación de un 5,3% de la plantilla en actividades de este tipo organizadas por el Banco.

En materia medioambiental hemos realizado sustanciales avances a lo largo de 2007; sobre todo, en la sensibilización de la plantilla en relación con el consumo y el reciclaje. Como hito más importante es necesario mencionar la obtención del certificado de gestión ambiental ISO14001 para el edificio que es sede social del Banco.

En temas de Gobierno Corporativo nuestra apuesta ha sido clara y determinante, cubriendo por exceso todos los requerimientos legales. La transparencia y la ética en los negocios se constituyen como una de los pilares de nuestra cultura corporativa. Así lo muestra el hecho de ocupar uno de los primeros puestos de la tercera edición del 'Ranking de Gobierno Corporativo de las sociedades del Ibex 35', elaborado por Consultores de Gobierno Corporativo (CGC).

También este año hemos dado pasos importantes en las actividades llevadas a cabo por la Oficina de Gestión de la Reputación, creada en 2006 para evaluar y mejorar las percepciones que sobre el Banco tienen nuestros grupos de interés. En ese sentido, y con el fin de ampliar ese conocimiento y optimizar la relación con todos ellos, especialmente con los grupos con los que aún no hemos abierto un diálogo formal, se ha creado un modelo para medir de forma objetiva lo que hacemos con cada uno de nuestros Grupos de Interés y las percepciones de todos ellos, el cual incluye -además de a clientes y empleados- a medios de comunicación, ONG's, fundaciones, estudiantes, accionistas y analistas financieros.

Bankinter ha venido evolucionando desde su creación para adaptarse a las nuevas condiciones de un entorno y una sociedad que cambian muy rápidamente, pero lo ha hecho sin olvidar sus valores, los que rigen los comportamientos de todas las personas que forman el Banco.



*Pedro Guerrero*  
*Presidente*

*Madrid, a 13 de marzo de 2008*

## Nuestros valores

**Somos ágiles,**  
por eso nos  
adaptamos  
rápidamente a  
las nuevas  
condiciones de la  
sociedad.

**Somos  
entusiastas,**  
por eso  
conseguimos lo  
que nos  
proponemos.

**Somos íntegros,**  
por eso el respeto  
a las personas  
y la ética en  
los negocios  
constituyen  
nuestro día a día.

**Somos originales,**  
por esto y por los  
valores anteriores  
es por lo que  
siempre hemos  
sido diferentes.

**En definitiva,** Bankinter quiere ser el mejor banco para sus clientes, el mejor sitio para trabajar y una referencia empresarial en transparencia y en su relación con la sociedad.

## Datos consolidados más significativos

	2006	2007	07/06 (%)
<b>Balance (miles de euros)</b>			
Activos totales	46.075.769	49.648.680	7,75
Inversiones crediticias	31.653.807	37.580.125	18,72
Inversiones crediticias ex-titulizaciones hipotecarias	34.416.012	39.923.558	16,00
Recursos de clientes	32.683.580	38.774.288	18,64
Recursos gestionados fuera de balance	11.499.765	11.350.919	-1,29
de los que: fondos de inversión y pensiones	9.988.850	9.468.367	-5,21
Recursos de clientes controlados	44.183.345	50.125.207	13,45
<b>Resultados (miles de euros)</b>			
Beneficio antes de impuestos	316.336	484.462	53,15
Beneficio neto	208.490	361.863	73,56
<b>Ratios (%)</b>			
Índice de morosidad ex-titulización	0,25	0,36	45,02
Índice de cobertura de la morosidad	569,91	370,25	-35,03
Ratio de eficiencia	49,08	53,94	9,89
ROE	14,94	23,46	57,03
ROA	0,48	0,75	56,03
Ratio de capital	10,03	9,55	-4,79
Tier 1	6,86	6,32	-7,87

	2006	2007	07/06 (%)
<b>Datos por acción</b>			
BPA, Beneficio neto por acción	0,54	0,92	71,64
DPA, Dividendo por acción (euros)	0,26	0,30	15,01
PER, Precio/Beneficio neto (nº veces)	22,46	13,62	-39,36
Precio/Valor contable (nº veces)	3,05	2,82	-7,58
BPA, Beneficio neto por acción (euros)+ provisiones	0,68	0,99	45,62
<b>Oficinas y centros</b>			
Oficinas universales	332	360	8,43
Centros de gestión comercial			
Corporativa	50	51	2,00
Pymes	124	161	29,84
Banca Privada	41	47	14,63
Oficinas virtuales	527	552	4,74
Número de agentes	1.003	996	-0,70
Oficinas telefónicas y por Internet	3	3	0,00
<b>Plantilla</b>			
Empleados (jornadas efectivas)	3.981	4.530	13,79



Todo lo que hacemos por nuestros Grupos de Interés se ampara en el lema de 'Mejorar la calidad de vida', y este es nuestro objetivo.

## La Oficina de Gestión de la Reputación

En línea con lo mencionado en la introducción de este informe sobre la integración de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia del Banco, en el año 2006 se creó la 'Oficina de Gestión de la Reputación', cuyos objetivos abarcan tanto la gestión de la Responsabilidad Corporativa, como la gestión de la Reputación del Banco.

La OGR está integrada dentro de la División de Comunicación Externa, Reputación Corporativa, Acción Social y Marca. Esta división depende directamente del Presidente del Banco, y a él se le reporta de forma periódica sobre todos los temas que tienen que ver con la Responsabilidad y la Reputación Corporativa.

Nos apoyamos en un Comité de Reputación, en el que están representadas todas aquellas áreas del Banco relacionadas, directa o indirectamente, con ambas materias: Productos, Marketing, Comunicación Externa, Acción Social, Marca, Riesgos, Negocio, Gestión de Personas, Relación con Inversores, Asesoría Jurídica, etc. Este Comité se reúne una vez al trimestre y está presidido por el Presidente y el Consejero Delegado, de forma alternante. Es en su seno donde se analizan las propuestas y se decide qué temas se deben elevar al Comité de Dirección del Banco para su posterior aprobación.

La principal función de la OGR consiste en aunar esfuerzos y en decidir y coordinar con las áreas implicadas las acciones encaminadas a mejorar la relación con cada uno de nuestros Grupos de Interés. Es decir, una de las principales funciones de esta oficina es fomentar acciones que contribuyan a cubrir mejor las necesidades de nuestros Grupos de Interés.

En el marco de nuestras funciones, el principal objetivo del año ha sido el desarrollo de un 'Modelo de medición de la Reputación', que será presentado a la plantilla en el mes de marzo de 2008. En este modelo medimos tanto lo que hacemos con y para los Grupos de Interés (realidad), a través de indicadores cuantitativos, como la percepción de estos grupos, para los cuales pretendemos crear valor. Es un modelo absolutamente innovador, en tanto en cuanto medimos la percepción en todos los colectivos y la integramos con la realidad de lo que hacemos. La comparación de ambas variables, realidad y percepción, así como su evolución a lo largo del tiempo, nos va a permitir corregir lo que hacemos para satisfacer en mayor medida a nuestros Grupos de Interés.

En segundo lugar decidimos aplicar el estándar G3 en la elaboración del Informe Anual, del Informe de Responsabilidad Corporativa, de la Memoria Legal y del Informe Anual de Gobierno Corporativo. El trabajo realizado nos ha obligado a hacer una reflexión sobre cómo debemos integrar el ser 'una empresa responsable' en nuestra gestión diaria y el avanzar considerablemente en reportar aquella información que es más relevante para nuestros Grupos de Interés.

Durante 2007 hemos hecho un esfuerzo importante por integrar en la cultura del Banco los conceptos de 'Reputación' y 'Responsabilidad', mediante presentaciones de la OGR a gran parte de la plantilla.

El comportamiento responsable se ha visto reconocido un año más con la renovada inclusión en el prestigioso Índice de Sostenibilidad FTSE4GOOD, al que pertenecemos desde 2001.

También es digna de mención nuestra adhesión este año al Instituto de Análisis de Intangibles, fundación sin ánimo de lucro a la que pertenecen distintas empresas, consultoras y escuelas de negocios, cuyo objetivo es lograr sistemas de medición de los intangibles de las empresas, entre los que ocupan un lugar destacado la Responsabilidad y Reputación Corporativas.

Asimismo, la OGR ha colaborado, como parte del Comité Consultivo, en la elaboración del manual 'La Responsabilidad Social de la Empresa', promovido por la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras y que fue publicado en junio de 2007.

Como se puede valorar por todo lo expuesto en este Informe de Responsabilidad Corporativa, el avance realizado en 2007 en esta materia ha sido considerable y nuestros objetivos de cara a 2008 son aún más ambiciosos, siendo uno de los principales el establecimiento de un 'diálogo permanente' con nuestros Grupos de Interés.

Todo lo que hacemos por nuestros Grupos de Interés se ampara en el lema de 'Mejorar la calidad de vida', y este es nuestro objetivo. A lo largo del presente informe se muestra cómo convertimos esta frase en realidad para todas las personas y colectivos para los que creamos valor.

# Cientes y no Cientes. Proveedores. Accionistas Medios de Comunicación. Analistas Financieros.

## Diálogo con los Grupos de Interés

Tradicionalmente, Bankinter ha mantenido contactos permanentes con sus Grupos de Interés, si bien es cierto que ese diálogo se había centrado, fundamentalmente, en clientes y empleados. Por primera vez, y de acuerdo a la declaración de intenciones realizada en el Informe de RC del año 2006, empezamos a contactar con otros Grupos de Interés que también son de vital importancia para el Banco.

La selección de los Grupos de Interés, así como la prioridad y ponderación dada a cada uno de ellos, se realizó en el seno del Comité de Reputación, constituido en octubre de 2006. Las decisiones tomadas en el mencionado comité son elevadas al Comité de Dirección del Banco para su aprobación definitiva.

El Comité de Reputación está presidido por el Presidente y por el Consejero Delegado, de forma alternante, y se reúne con una periodicidad trimestral. En él están representadas en su máximo nivel las diferentes áreas del Banco que tienen algo que decir en los ámbitos de la Reputación y la Responsabilidad Corporativa: Productos, Negocio, Marketing, Gestión de Personas, Marca, Acción Social, Comunicación Externa, Innovación, Asesoría Jurídica, Relación con Inversores...

La prioridad se estableció de acuerdo a la estrategia del Banco y siempre fruto del consenso de todos los componentes del comité. Después de diversas reuniones y propuestas, se decidió que los Grupos de Interés de Bankinter son los relacionados a continuación:

- Clientes y no Clientes (pero susceptibles de serlo)
- Empleados
- Accionistas e Inversores
- Medios de Comunicación
- Analistas Financieros
- ONG's y Fundaciones relacionadas con nuestra estrategia medioambiental y nuestra Acción Social
- Estudiantes de Universidades y Escuelas de Negocios
- Instituciones del Conocimiento
- Proveedores
- Asociaciones de Consumidores

# Estudiantes

## Instituciones del Conocimiento.

## Empleados. Inversores.

## Asociaciones de Consumidores.

Después de la definición, ponderación y priorización de los diferentes colectivos con los que el Banco interactúa y a los que decididamente queremos aportar valor, tomamos la decisión de profundizar en las opiniones de cada uno de ellos, con el fin de cubrir mejor sus expectativas.

La novedad respecto a lo que veníamos realizando en los últimos ejercicios fue la de encuestar a colectivos con los que no habíamos contactado hasta ahora; a saber:

**Accionistas e inversores**

**Medios de comunicación**

**Analistas financieros**

**ONG's y fundaciones** relacionadas con nuestra estrategia medioambiental y nuestra Acción Social

**Estudiantes de universidades y escuelas de negocios**

**Instituciones del conocimiento**

A continuación, mostramos los canales que hemos tenido abiertos durante 2007 para recoger la opinión, así como las expectativas de nuestros Grupos de Interés. Algunos de los canales utilizados en esa toma de contacto están desarrollados en algún otro apartado de este Informe, del Informe Anual o del Informe Anual de Gobierno Corporativo, por lo que en este apartado simplemente se menciona como referencia.

## Un nuevo canal de comunicación: el 'Servicio Videollamada'

### **Clientes**

Es evidente que uno de los principales canales de comunicación para clientes y potenciales son los diferentes puntos de venta con los que cuenta el Banco, que a continuación relacionamos:

**360 oficinas universales**

**51 centros de Banca Corporativa**

**161 centros de Pymes**

**47 centros de Banca Privada**

**552 oficinas virtuales y 996 agentes**

Además, y apoyándonos en uno de nuestros pilares estratégicos, la Tecnología, tenemos abiertos distintos canales de contacto con el Banco para que nuestros clientes puedan exponer sus inquietudes y sugerencias:

**Servicio de Atención al Cliente:** en 2007 se introdujo un nuevo canal de comunicación, el servicio videollamada. Con este sistema, los clientes pueden hablar y compartir documentos con un gestor del Banco a través de Internet.

**Banca Telefónica**

**Buzones en nuestros transaccionales**

**Web Corporativa**

**Móvil**

Con el fin de conocer cuál es la opinión de nuestros clientes y complementar la información obtenida a través de los canales mencionados, el Banco realiza encuestas mensuales de calidad (ver apartado de Calidad del Informe de RC y del Informe Anual).

#### Encuestas de Reputación

75%  
de participación

#### Empleados

**Encuesta de Clima laboral:** Se realiza cada dos años. La última se ha llevado a cabo en noviembre de 2007. Los destinatarios son todos los empleados del Grupo Bankinter. El porcentaje de participación ha sido del 81%.

**Sensor:** Es una encuesta de clima reducida que se lleva a cabo con carácter semestral. Registró una participación del 71% y se realizó en mayo de 2007.

**Encuestas de Reputación:** En este cuestionario se profundiza sobre la evolución de la reputación de Bankinter, sobre la coherencia de los mensajes y también sobre temas específicos ocurridos a lo largo del periodo. Los destinatarios son 450 personas del Grupo Bankinter. El porcentaje de participación fue del 75%.

La última encuesta se realizó en noviembre de 2006. La próxima se llevará a cabo en marzo de 2008.

**Encuestas internas de calidad:** Con carácter semestral se encuesta a la plantilla sobre la calidad de servicio prestada por los Servicios Centrales del Banco. Hay dos muestras, una en junio y otra en diciembre. Se envía a toda la plantilla y el porcentaje de participación en las ediciones de 2007 fue del 50,00% en diciembre, y del 45,5% en junio.

**Denuncia confidencialidad:** Da cabida a irregularidades o conductas poco apropiadas de carácter financiero, contable o relacionadas con el control, la auditoría interna y, especialmente, aquellas de las que pudiera derivarse el incumplimiento de la legalidad vigente. Además, se puede utilizar este medio para denunciar situaciones como, por ejemplo, acoso moral o psicológico en el ámbito laboral (*mobbing*) o acoso sexual. Funciona mediante una dirección de correo electrónico y está tutelado personalmente por el Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

**Buzón de Gestión de Personas** (Ver página 49)

**Web de Personas** (Ver página 57)

Nos detenemos en las Encuestas de Reputación, ya que de ellas han partido acciones concretas, desde la opinión de los empleados. Esta encuesta, aunque se realizó en diciembre de 2006, fue analizada exhaustivamente y aplicados sus efectos a lo largo de 2007. Contó con una muestra de 346 personas y una participación del 76%.

#### Encuestas de Reputación

840

sugerencias de mejora

En el caso de las Encuestas de Reputación se establecieron preguntas abiertas sobre temas concretos, con el fin de que los encuestados expusieran sus sugerencias de mejora sobre determinados ámbitos del Banco; a saber:

**Cómo mejorar la relación con los clientes**

**Cómo mejorar la relación con los empleados**

**Cómo mejorar la relación con la sociedad**

En total, los empleados encuestados aportaron 840 sugerencias de mejora. El Comité de Reputación seleccionó aquellas que consideró que eran más relevantes y más acordes con la estrategia del Banco. A continuación, las propuso al Comité de Dirección, y éste seleccionó las ideas sobre las que se debería trabajar para poner en marcha acciones concretas de mejora.

Se constituyeron seis Grupos de Reputación, liderado cada uno de ellos por un miembro del Comité de Dirección del Banco. En concreto, dos de los grupos propusieron acciones que han sido implantadas en 2007, con el fin, en un caso, de mejorar la transmisión de nuestros valores corporativos a las más recientes incorporaciones, y en el segundo caso, de dotar de mayor transparencia a las políticas de promociones y rotaciones. En ambos grupos, el objetivo ha sido atender a sugerencias propuestas por los empleados, las cuales contribuyen a mejorar su relación con el Banco.

Los otros cuatro grupos están en disposición de aportar soluciones en los primeros meses de 2008. Las acciones que se van a poner en marcha en los mencionados grupos tienen como objetivo:

**Mejorar la relación con nuestros clientes del segmento de Pymes.**

**Mejorar algunos procesos internos de carácter operativo**, que contribuyan a prestar un mejor servicio a nuestros clientes.

**Incrementar la involucración de la plantilla en temas sociales.**

La pauta de trabajo va a repetirse en 2008: se realizarán las Encuestas de Reputación a la plantilla en marzo de 2008, en las que se pedirán ideas para mejorar la relación con nuestros Grupos de Interés, serán seleccionadas las más adecuadas por nuestro Comité de Dirección, y se constituirán los Grupos de Reputación para buscar soluciones concretas a las sugerencias de mejora planteadas.



## Les pedimos sugerencias para mejorar su relación con Bankinter.

### Otros Grupos de Interés

Para establecer el primer contacto con otros Grupos de Interés, hemos realizado encuestas a estos colectivos a lo largo de los meses de julio y septiembre. Nuestra intención es llevar a cabo estas consultas con una periodicidad anual.

A continuación mostramos los datos fundamentales de las encuestas realizadas a analistas financieros, accionistas, medios de comunicación, estudiantes, instituciones del conocimiento, y ONG's y fundaciones relacionadas con nuestros objetivos de Acción Social y medioambientales. En estas encuestas testamos:

**Sugerencias** para mejorar su relación con Bankinter.

**Valoración de la relación** con Bankinter.

Cuál es la valoración que dan cada uno de estos colectivos **a nuestros valores reputacionales**.

**Comparación** con nuestros principales competidores.

Grupo de Interés	Universo	Muestra (casos)	Focus Group o entrevistas en profundidad
Analistas financieros	BBDD de Bankinter y del proveedor	19	5 entrevistas
Accionistas	BBDD de Bankinter	17	4 entrevistas
Medios de comunicación	BBDD de Bankinter y del proveedor	21	4 entrevistas
Estudiantes	Estudiantes de último año de Económicas, ADE, Derecho y empresariales y estudiantes de másteres relacionados con estas materias	225	2 Focus Group
Instituciones del conocimiento	BBDD de Bankinter y del proveedor	7	4 entrevistas
ONG's y fundaciones	BBDD de Bankinter y del proveedor	11	3 entrevistas

Es muy importante señalar que en el ámbito social tenemos firmados acuerdos con diferentes instituciones (ver apartados de Acción Social, página 78, y Medioambiente, página 108-110), que a lo largo del tiempo nos han ido orientando sobre cómo podíamos cubrir mejor las necesidades de los colectivos a los que nos hemos dirigido; sobre todo, en el mundo de la discapacidad.



## Objetivo 2008: diálogo permanente con los Grupos de Interés.

### Diálogo permanente

Una vez realizada una primera toma de contacto a través de las encuestas, afrontamos 2008 con dos nuevos retos. Por un lado, queremos entablar un diálogo permanente con los Grupos de Interés que hemos encuestado. Actualmente estamos planificando encuentros con todos estos colectivos, para testar de una manera más directa cuáles son sus expectativas sobre el valor que les puede aportar Bankinter. Al mismo tiempo, estamos determinando internamente cuáles son los compromisos que vamos a adquirir con cada uno de ellos.

También a lo largo de 2008 vamos a ampliar las encuestas a otros dos colectivos, que no fueron encuestados en 2007: proveedores y asociaciones de consumidores.



## Una nueva herramienta de gestión.



### Modelo Bankinter de medición de la reputación

Tal y como adelantábamos en el Informe de RC de 2006, a lo largo de 2007 hemos trabajado en la definición y el desarrollo de un modelo interno de medición de la Reputación de Bankinter.

El modelo tiene un doble objetivo: por un lado, medir qué hace Bankinter con cada uno de sus Grupos de Interés, para lo cual hemos seleccionado una serie de indicadores objetivos que miden la realidad; y por otro, hemos incorporado la medición de la percepción, que procede básicamente de las encuestas de reputación mencionadas en el apartado anterior. Además, hemos tenido en cuenta los reconocimientos recibidos en forma de premios, así como las posiciones en rankings de Reputación, de Gestión de Personas, Marca, etc. Sin embargo, lo que cobra un mayor peso son las encuestas, ya que recogen directamente la opinión y el reconocimiento de los colectivos a los que más valor podemos aportar.

La implantación del modelo en nuestros sistemas informáticos se producirá en marzo de 2008. El acceso a la información será universal para todos los empleados del Banco.

Lo más importante es que este modelo nos permite tener una medida independiente de nuestra reputación no como un todo, sino individualmente, por cada uno de los colectivos que hemos seleccionado como claves para el Banco.

Además, constituye una nueva herramienta de gestión que nos va a permitir establecer acciones concretas para mejorar la relación del Banco con sus Grupos de Interés, y poder así aportar mayor valor para cada uno de ellos, cubriendo de forma más plena sus expectativas, y en consecuencia cumplir con nuestro objetivo de ser una empresa aún más responsable.

# Índice

8

## La Oficina de Gestión de la Reputación

- 10. Diálogo con los Grupos de Interés
- 15. Otros Grupos de Interés
- 16. Diálogo permanente
- 17. Modelo Bankinter de medición de la reputación

37

## Empleados

- 38. Gestión de personas

2

## Carta del Presidente

20

## Clientes

- 22. Calidad: obsesionados con las necesidades de nuestros clientes
- 26. Productos sostenibles
- 32. Política de protección de datos personales
- 34. Prevención de blanqueo de capitales

## 59 Accionistas

- 60. Relaciones con Inversores
- 63. Oficina del Accionista
- 64. Web corporativa

## 66 Proveedores

- 68. Proveedores

## 75 Sociedad

- 76. Acción Social
- 88. Indicadores
- 90. La Fundación de la Innovación Bankinter
- 99. Bankinter y el medioambiente
- 112. Premios y reconocimientos 2007

## 119 Informe de verificación

- 120. Introducción
- 122. Tablas GRI

## 145 Anexo

- 146. Información a accionistas y clientes
- 148. Consejo de Administración
- 149. Estructura de Dirección

## 01

# Bankinter y sus clientes

**En esta sección:**

- > Calidad: obsesionados con las necesidades de nuestros clientes
- > Productos sostenibles
- > Política de protección de datos personales
- > Prevención de blanqueo de capitales

En Bankinter estamos obsesionados con las necesidades de nuestros clientes, lo que nos obliga a cumplir nuestras promesas y a superar sus expectativas. La experiencia del cliente con Bankinter es el mejor mecanismo de diferenciación.

Los datos indican que nuestro cliente tiene un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido.

### Calidad: obsesionados con las necesidades de nuestros clientes

Es un hecho evidente que los consumidores financieros tienen un nivel formativo cada vez mayor, así como un mejor y más sencillo acceso a la información y a los datos, lo que trae consigo un incremento paralelo de su capacidad de comparar y elegir entre un abanico cada vez más amplio de posibilidades. En ese contexto, la experiencia del cliente debe marcar el futuro de las relaciones con su banco.

Calidad en el servicio

+6,0

puntos ISN respecto a la media del mercado

Durante este año Bankinter se ha adaptado, como siempre, a los cambios normativos que regulan nuestra actividad empresarial. Entre estos cambios cabe destacar por su relevancia e impacto favorable en la relación con nuestros clientes, la Directiva Europea sobre Mercados Financieros conocida como MIFID por sus siglas en inglés (Markets in Financial Instruments Directive).

Esta normativa comunitaria que ha sido traspuesta a nuestro ordenamiento persigue entre sus objetivos la modernización de los mercados de valores españoles y la mayor competitividad de las empresas de inversión, adaptándolas a los actuales mercados financieros cada vez más complejos a los que acceden un número creciente de inversores con distintos perfiles y preferencias. Asimismo, y antes estos mercados complejos, la referida normativa tiene como uno de sus objetivos prioritarios el reforzar las medidas dirigidas a la protección de los inversores, dictando para ello un amplio catálogo de normas de conducta a las que hemos de ajustarnos las empresas cuando prestamos servicios de inversión. Y por último, en la ley se adaptan y regulan los requisitos de organización exigibles a las entidades que prestamos estos servicios, para garantizar que nuestra organización interna se adecua a la compleja gama de servicios de inversión que ofrecemos.

Las medidas de protección a los inversores van destinadas fundamentalmente a que el cliente conozca y comprenda el producto que va a adquirir, sepa valorar el riesgo en el que incurrir y tome decisiones informadas y consecuentes. Para llegar a este objetivo, los clientes deben facilitar datos completos sobre su situación financiera, preferencias de inversión y conocimientos de mercados de cara a que se les pueda dar la información y servicios adecuados a cada circunstancia.

No obstante Bankinter, en su ánimo constante de aumentar la calidad de sus servicios, ha puesto en marcha un proyecto que busca ir más allá de lo que establece la normativa MIFID, y así hemos incorporado mejoras de valor añadido en nuestra función de asesoramiento financiero a clientes, desarrollando una herramienta innovadora en el mercado que garantiza la máxima objetividad y la recomendación a los clientes siempre de los productos que mejor encajan en su perfil.

La percepción de que el Banco actúa en interés del cliente y no sólo en función de sus propios intereses es el verdadero mecanismo de diferenciación de Bankinter, a partir del cual estamos construyendo nuestro futuro, cumpliendo nuestras promesas, reforzando nuestra marca y nuestros valores.

Contrastar la opinión del cliente a través de encuestas realizadas por empresas independientes es la vía elegida por Bankinter para conocer si su oferta de servicios tiene la calidad adecuada.

En ese sentido, Bankinter mide de forma detallada la opinión sobre el servicio recibido por los clientes desde diferentes perspectivas: en función del segmento de negocio al que pertenece el cliente (Particulares, Banca Privada, Finanzas Personales, Extranjeros, Pymes y Banca Corporativa); según las redes de distribución (Red de Oficinas, Oficinas Virtuales, Red Telefónica, Red Internet y Red de Agentes); y, por último, en función del canal a través del cual los clientes se relacionan con el Banco (Plataforma Telefónica, Internet, Móvil, etc.)

Los datos indican que nuestro cliente tiene un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido, como se pone de manifiesto con los 75 puntos de ISN (en niveles de excelencia) obtenidos a partir de las encuestas en la mayoría de los segmentos, redes y plataformas.

De forma paralela, el Banco realiza también –a través de una compañía independiente– una investigación cualitativa del mercado, con la que conocemos cuál es nuestra posición relativa con respecto al resto de entidades financieras y cuáles son los factores que más nos diferencian.

A lo largo de 2007, los resultados obtenidos en cuanto a calidad de servicio percibida por los clientes arrojan una diferencia de 6,0 puntos de ISN a favor de Bankinter con respecto a la media de la competencia, con lo que seguimos manteniendo, año tras año, una posición de auténtico privilegio. En el caso de las personas jurídicas, en concreto Pymes, esta diferencia a favor del Banco se ha visto reducida a tan solo 0,7 puntos de ISN.

Con la misma filosofía, aunque en esta ocasión con periodicidad semestral, los Servicios Centrales del Banco son también evaluados internamente por todos los empleados. Los resultados de esta valoración, junto con la evolución de la satisfacción de los clientes, forman el llamado 'Factor de Calidad', al que están referenciados el 100% de los empleados y que supone una parte cada vez más importante de su remuneración.

Toda esta información –la derivada de la percepción de los clientes, del análisis del mercado y del estudio de la satisfacción interna– se contrasta con una serie de indicadores relacionados con los diferentes productos del Banco, lo que permite obtener medidas concretas y objetivas que nos dan la información necesaria para orientar las acciones de mejora.

Mención especial merece el 'Servicio de Atención al Cliente', cuya función no sólo es la de solucionar los problemas de los clientes, sino que previene y corrige los principales errores que se cometen en cualquier área del Banco a la hora de comercializar un producto o de prestar un servicio. Mediante el Servicio de Atención al Cliente estamos garantizando en tiempo y forma una unidad de criterio, al centralizar todas las quejas y reclamaciones.

Para ello, desde el SAC de Bankinter se coordina a los departamentos afectados al objeto de que este mismo problema no se dé en el futuro. De hecho, el número de quejas/reclamaciones por cada millón de transacciones ha continuado bajando en 2007, hasta las 78 incidencias por cada millón de transacciones, a la vez que el tiempo de respuesta se mantiene en unos niveles óptimos en tiempo y forma (el 70,6% de las incidencias se han contestado en menos de 48 horas, siendo el plazo medio de 4,3 días). Cuando alguien no está conforme con la resolución adoptada por nuestro Servicio de Atención al Cliente, puede optar por presentar su reclamación directamente a través del Defensor del Cliente, D. José Luis Gómez Dégano, que representa a este órgano independiente, que en el año 2007 ha tramitado 563 reclamaciones.

Por último, durante el año 2007 se han atendido a través del Servicio de Reclamaciones del Banco de España un total de 112 reclamaciones, procedentes de disconformidades de clientes por la solución dada, ya sea por parte del Servicio de Atención al Clientes o por el Defensor del Cliente.



## Productos sostenibles

A lo largo de los últimos ejercicios, Bankinter ha ido introduciendo criterios responsables tanto en la creación de productos como en la política de concesión de riesgos, con el fin, de ir cubriendo cada vez mejor las necesidades de la sociedad y de nuestro entorno. Nos queda aún mucho por recorrer en este sentido, pero los avances de los últimos años los podemos calificar como altamente satisfactorios.

A continuación relacionamos los productos creados y comercializados en los últimos años bajo un criterio de sostenibilidad, bien porque tengan como beneficiarios a personas con discapacidad, bien porque la rentabilidad de los mismos se destinen a colectivos en riesgo de exclusión social, o bien porque estén referenciados a la evolución de índices relacionados con energías renovables o cambio climático.

Además, mostramos los préstamos concedidos para la financiación de proyectos sostenibles, como son Parques Eólicos, o compañías que invierten en ellos, y también los que financian Parques Fotovoltáicos. En este mismo apartado, mostraremos las participaciones tomadas por el Banco en diversas compañías con el fin de fomentar nuestra presencia en la Inversión Socialmente Responsable.

Por último, hacemos especial mención al proyecto conjunto que tiene abierto la OGR (Oficina de Gestión de la Reputación) junto con la División de Riesgos, para determinar los criterios de inversión que debemos aplicar para fomentar la Inversión Socialmente Responsable.

### Productos Bankinter

**Gestión de Patrimonio Protegido:**(ver apartado de Acción Social). Es nuestro producto más reciente y novedoso. Bankinter es la primera entidad financiera que ha creado un producto para atender la Ley de Patrimonio Protegido. Ofrecemos asesoramiento, un seguro de accidentes sin coste con un límite de 200.000 euros y cubrimos los gastos notariales. A finales de 2007 teníamos siete patrimonios constituidos.

**Tarjeta Solidaria:** Ponemos a disposición de nuestros clientes la posibilidad de realizar una donación del 3% de las compras realizadas con la tarjeta en comercio, si es pago aplazado, y de un 0,3% si es pago total. Lo obtenido se ha destinado a una sala informática de un centro asistencial, que abrirá sus puertas en los primeros meses del 2008.

**BK Solidaridad FI Acción:** Fondo de renta fija a corto plazo en el que el Banco dona las comisiones de gestión y depósito a una causa social. Las cantidades recaudadas se destinaron a la apertura y el mantenimiento de tres centros de alfabetización digital (Sevilla, Madrid y Valencia), al amparo de un acuerdo suscrito con la Fundación Splai.

**Bonoclip Garantizado Medio Ambiente:** Es un producto de inversión que permite participar en la apreciación de aquellos activos que son susceptibles de beneficiarse del creciente clima de responsabilidad medioambiental. El subyacente es una cesta equiponderada de fondos de inversión que invierten en este sector. Los fondos de la cesta, gestionados por tres de las mas reconocidas gestoras internacionales, son:

**Merrill Lynch New Energy Fund**

**Diapason Global Biofuel Index Fund**

**Julius Baer Multipartner-SAM Sustainable Water Fund**

A cierre de 2007, contaba con un volumen de 5.423.000 euros y 98 partícipes.

**Bono Energías Renovables:** Es una alternativa de inversión vinculada al comportamiento de las acciones de Acciona S. A., Gamesa S. A. y Vestas Wind Systems A/S. Estas tres compañías se mueven en un sector, el de las energías renovables, con una gran proyección debido al encarecimiento del petróleo y a la preocupación por el calentamiento global y el cambio climático.

A cierre de 2007, contaba con un volumen de 3.550.000 euros y 24 partícipes.

## Hal Cash facilita el envío de dinero a través del móvil.



**Hal-Cash** es un revolucionario servicio que permite, de forma inmediata y gratuita, enviar dinero a cualquier teléfono móvil, en el que se recibe una clave vía SMS, que se utiliza después para retirar el importe de un cajero automático de los más de 6.500 disponibles, pertenecientes a las 8 entidades financieras asociadas, a cualquier hora y en cualquier lugar de España o Ecuador y sin necesidad de usar una tarjeta de crédito. Este producto facilita sustancialmente al colectivo de inmigrantes el envío de fondos a sus países de origen.

**Líneas de accesibilidad a emprendedores:** Bankinter ofrece dos posibilidades:

- 1. La línea ICO microcréditos para personas con discapacidad, autónomos o que deseen establecerse por cuenta propia.** Ofrecemos 24.000 euros a 7 años con dos de carencia, a un tipo de interés fijo ventajoso. La financiación se puede materializar en forma de préstamo o *leasing*.
- 2. Multilínea:** El Banco financia proyectos de Pymes presentados por personas con discapacidad a precios específicos para este colectivo. La Multilínea de Financiación de Bankinter es un producto innovador que simplifica la gestión del negocio, ya que con una sola firma permite el acceso a distintas formas de financiación a medio plazo. Existe en dos modalidades: personal e hipotecaria.

**Línea ICO Avanza: En tres modalidades:**

- 1. Financiación en forma de Préstamos o Leasing para pequeñas y medianas empresas** que no dispongan de conexión a Internet con banda ancha y que realicen inversión en equipamiento para su conexión; así como las que, disponiendo de conexión, realicen inversiones en software/hardware destinadas a mejorar sus procesos empresariales o a implantar el negocio y la factura electrónica. La finalidad es impulsar la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como el comercio y la facturación electrónica a las Pymes. Financiamos hasta el 100% de la inversión, con un máximo de 50.000 euros hasta 3 años y con una posibilidad de 3 meses de carencia.
- 2. Préstamo Jóvenes y Universitarios:** Financiación para la adquisición de un ordenador con capacidad de conexión a Internet o para la adquisición de software de ofimática, antivirus, dispositivo lector de tarjeta electrónica, periféricos y alta en servicio de conexión a Internet en banda ancha. Destinado a jóvenes residentes en territorio español, entre 18 y 35 años y estudiantes matriculados en centros españoles de estudios universitarios que dispongan de conexión a Internet en banda ancha o que contraten un alta nueva en ese servicio. Financiamos hasta el 100% de la inversión, con un máximo de 3.000 euros hasta 5 años.
- 3. Préstamo Ciudadanía digital:** Financiación para la adquisición de un ordenador con capacidad de conexión a Internet o para la adquisición de software de ofimática, antivirus, dispositivo lector de tarjeta electrónica, periféricos y alta en servicio de conexión a residentes en territorio español que dispongan de conexión a Internet en banda ancha o que contraten un alta nueva en ese servicio. Financiamos hasta el 100% de la inversión, con un máximo de 3.000 euros hasta 3 años y con una posibilidad de 3 meses de carencia.

**Inversión responsable**

**5** fondos ISR

**Productos de terceros comercializados por Bankinter**

Bankinter pone a disposición de todos sus clientes fondos de inversión, que son gestionados por gestoras de fondos de reconocido prestigio internacional. En esta cartera de fondos se han incluido cinco que invierten según criterios responsables, con el fin de tener una más amplia oferta y de atender a los clientes que tienen interés en invertir según este criterio. Al mismo tiempo, Bankinter está contribuyendo al fomento de la Inversión Socialmente Responsable. A continuación relacionamos los siete fondos mencionados con una breve reseña de sus respectivas políticas de inversión:

**MLIIF New Energy Fund**

Este fondo invierte, al menos, el 70% de su patrimonio neto total en valores de renta variable de empresas de todo el mundo que desarrollen una parte predominante de su actividad económica en los sectores de energías alternativas y de tecnologías relacionadas con la energía. Pone especial énfasis en las energías renovables, la automoción y la generación de electricidad in situ, el almacenamiento de energía y las tecnologías instrumentales.

**UBS Eq. Fund Global Innovators**

Este fondo invierte principalmente en empresas innovadoras relacionadas con la demografía, el cambio climático y el agua. En su gran mayoría, las empresas innovadoras son empresas pequeñas y de reciente constitución, cuyos productos y servicios presentan un beneficio medioambiental comprobable y una elevada eficacia en el uso de recursos. Las inversiones se seleccionan atendiendo a criterios de análisis financiero y también a criterios sociales y ecológicos.

**Pictet Water R**

La política de inversión de este fondo consiste en invertir en acciones de sociedades de todo el mundo cuya actividad se centra en el sector del agua y el aire. Las sociedades en las que invierte en el sector del agua son principalmente compañías productoras de agua, de acondicionamiento y desalinización, sociedades de distribución, embotellado, transporte y envío, sociedades especializadas en el tratamiento de aguas residuales, alcantarillado y el tratamiento de residuos sólidos, líquidos y químicos, y sociedades que operan las estaciones de depuración, así como de equipamiento, consultoría e ingeniería relacionadas con las actividades descritas anteriormente. Las sociedades en las que invierte en el sector del aire son, principalmente, sociedades encargadas del control de la calidad del aire, otras que proveen los equipos necesarios para la filtración del aire y las que fabrican catalizadores para los vehículos.

#### DWS Invest Climate Change Nc

Este fondo invierte en empresas que operan en los ámbitos de negocio de las tecnologías eficientes de emisión de CO<sub>2</sub> y de energía, energías renovables o alternativas, protección del medioambiente, protección o gestión de catástrofes y de la movilidad con un consumo eficiente de energía.

#### JPMF Global Socially Responsibility

Este fondo invierte sólo en compañías que pertenecen al índice FTSE4 Good Global Index y que hayan sido calificadas como socialmente responsables por servicios de evaluación independientes.

#### Cartera por tipo de fondo (miles de euros)

Nombre del fondo	Nº partícipes	Volumen
MLIIF New Energy Fund	697	16.952,08
UBS Eq. Fund Global Innovators	176	2.997,00
PICTET Water R	160	3.517,66
DWS Invest Climate Change Nc	10	125,28
JPMF Global Socially Responsib	5	37,43
<b>Total</b>	<b>1.048</b>	<b>23.629,45</b>

#### Proyectos sostenibles

8

Parques Eólicos

4

Parques Fotovoltaicos

#### Financiación de proyectos sostenibles

Desde hace unos años, Bankinter tomó la decisión de participar en la financiación de proyectos que inviertan en energías renovables, lo que demuestra de nuevo nuestra firme apuesta por invertir según criterios sostenibles.

Los proyectos nuevos en los que hemos entrado a lo largo de 2007, los relacionamos a continuación:

**Parque Eólico La Boga, de 280 MW, en el Valle de Valdelucio (Burgos)**, con una financiación de 6 millones de euros.

##### Tres proyectos Fotovoltaicos:

**Sol de Vinalopó**, en Benejama (Alicante), de 20 MW, financiación de 4 millones de euros.

**Rixiraba**, en Hinojosa del Valle (Badajoz), de 12 MW, con la financiación de 5 millones de euros.

**Sargon**, en Bonete (Albacete), de 15.75 MW, financiando 5,8 millones de euros.

Además, tenemos participaciones tomadas con anterioridad a 2007 que pasamos a detallar a continuación:

### Financiaciones en energías renovables anteriores a 2007

Localización	Tipo	Potencia (Megavatios)	Inversión (millones de euros)
Alpera, Albacete	Eólico	18	3,6
Pino, Cádiz	Eólico	26,4	3,3
Madridejos, Cerro Moreno, Toledo	2 Eólicos	13,25	1,4
Cerro de la Oliva, Toledo	Eólico	9	6,6
Barbanza, La Coruña	Eólico	29,04	3,8
Sierra del Madero, La Coruña	Eólico	47,19	3,5
Catalana Andaluza de Energías renovables, Sevilla	Fotovoltaico	5,67	2,5

También, a través de su empresa Hispamarket, Bankinter participa con un 3,9% en Eolia Renovables de Inversiones S.C.R., S. A., cuyo objetivo es invertir en energías renovables.

Como mencionábamos al principio de este capítulo, la OGR y la División de Riesgos estamos trabajando de forma conjunta con el fin de establecer las bases de una política de inversión con criterios responsables. En este sentido, es importante señalar que durante el año 2007, desde la División de Riesgos se tuvieron en cuenta las nuevas regulaciones medioambientales y su posible incidencia en el riesgo crediticio.

De modo especial el RD 661/2007, de 25 de mayo de 2007, por el que se regula la actividad de producción de energía en régimen especial, que puso fin a la situación de inseguridad jurídica existente hasta ese momento y que nos ha permitido como entidad financiera valorar nuestras inversiones en el sector con parámetros legales claros. También el Real Decreto 9/2005, por el que se establece la relación de actividades potencialmente contaminantes del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados. Esta normativa incide en la valoración de los suelos y por tanto en las operaciones que el Banco pueda garantizar con dicho suelo.

También se ha estado vigilante respecto a al incumplimiento de la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental, por el riesgo financiero que su vulneración pudiera suponer. Esta Ley, parte del principio de que quienes incumplan la obligación de utilizar racionalmente los recursos naturales y la de conservar la naturaleza estarán obligados a reparar el daño causado con independencia de las sanciones administrativas o penales que también correspondan.

## Política de protección de datos personales

La protección de datos personales y la confidencialidad de la información son temas de capital importancia en la sociedad en la que vivimos, y todas las entidades empresariales deben concienciarse de la importancia de este derecho a la denominada libertad informática. En efecto, tal es la importancia que ha adquirido dicho derecho fundamental que cada vez son mayores las cautelas que demandan los ciudadanos en el tratamiento y la solicitud de sus datos personales que realizan las empresas y, concretamente, las entidades financieras. Es por ello que Bankinter, S. A. ha sido siempre una de las sociedades pioneras en comprometerse con dicho objetivo y en ofrecer a sus clientes medidas innovadoras que garantizan en todo momento el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y su normativa de desarrollo.

En este sentido, Bankinter ha centrado siempre sus esfuerzos en cumplir con dos grandes objetivos esenciales:

### **1. Información y capacidad de decisión del cliente sobre el tratamiento de sus datos personales**

Todos los contratos que celebran los clientes con el Banco llevan incorporada la pertinente cláusula de protección de datos, en la que se les informa debidamente de la forma y la finalidad del tratamiento de sus datos, y se recaba su consentimiento para remitirles comunicaciones comerciales, incluidas las electrónicas. Se les hace igualmente partícipes de lo que implica nuestra política de privacidad, que les garantiza la absoluta confidencialidad de los datos cedidos.

No obstante lo anterior, no supone dicha autorización el hecho de que los clientes no puedan revocar dicho consentimiento, sino que son absolutamente libres de revocar el mismo en el momento que lo deseen, manifestando su oposición al tratamiento de sus datos para fines distintos de los propios de la gestión del contrato firmado. Se han habilitado para ello canales de comunicación sencillos y rápidos, como pueden ser tanto la Banca Telefónica, como Internet, al margen de la posibilidad de acudir a su oficina.

Esta actitud innovadora de Bankinter le ha llevado a dar un paso más en esta materia, dando estas mismas posibilidades no sólo a las personas físicas, sino también a todos aquellos apoderados de personas jurídicas que por su condición de tal deben proporcionar sus datos personales al Banco.

## La confidencialidad y la seguridad son nuestras prioridades.

### **2. Medidas de seguridad y confidencialidad de la información**

Bankinter no sólo cumple con la legalidad vigente en cuanto a la solicitud y obtención de los datos personales de sus clientes, tal y como hemos comentado, sino que, asimismo, la confidencialidad y la seguridad son sus prioridades.

En este sentido, la política de seguridad de Bankinter conlleva la implementación de un sistema que garantiza la integridad y confidencialidad de las operaciones generadas en exclusiva para cada uno de nuestros clientes, de tal forma que la seguridad de la transmisión de sus datos a través de los distintos canales puestos a disposición de los clientes es absoluta.

Asimismo, estas medidas de seguridad son supervisadas mediante controles periódicos y exhaustivos en aras de comprobar que los mismos funcionan correctamente. Estos controles afectan no sólo a los distintos departamentos implicados en esta materia, sino que también alcanzan a aquellos proveedores con los que Bankinter mantiene relaciones comerciales, sobre los que se realizan esos mismos controles.

Conllevan estos controles no sólo la realización de las auditorías requeridas por la normativa vigente cada dos años a través de empresas de reconocido prestigio, sino que implica la existencia de un departamento dentro de la propia división de auditoría que vela en exclusiva por el cumplimiento de las directrices marcadas tanto por la ley como por los objetivos señalados por la dirección de la misma.

En definitiva, Bankinter ha asumido un compromiso transparente y eficaz de garantizar a todos y cada uno de sus clientes la protección de su derecho a la libertad informática; esto es, que sus datos serán tratados con absoluta confidencialidad, garantizando la calidad de los mismos y limitándose a utilizarlos para las finalidades que el propio cliente ha decidido.



## Prevención de blanqueo de capitales

Bankinter cumple estrictamente con todos los requerimientos legales vigentes en materia de prevención de blanqueo de capitales, adaptándose inmediatamente a los cambios normativos que se van produciendo en este ámbito y a los requerimientos y recomendaciones emitidas por el Servicio Ejecutivo de Prevención de Blanqueo de Capitales del Banco de España. Para ello, el Banco ha desplegado toda una serie de medidas que garantizan el cumplimiento de este marco normativo, y en concreto:

**La plena identificación** de los clientes y de sus actividades.

**La formación continua** de todos los empleados del Grupo en los procedimientos operativos y en los mecanismos de control que aseguran la plena efectividad de las políticas internas de prevención.

**La detección de operaciones sospechosas** y su inmediata comunicación a los órganos administrativos competentes.

Los aspectos más significativos de nuestras políticas de Prevención de Blanqueo de Capitales son:

**No existen ni se permiten cuentas anónimas.**

El Grupo Bankinter **no mantiene relaciones de negocio con 'bancos pantalla'** ('shell banks').

El Grupo Bankinter implementa los mecanismos necesarios para mantener permanentemente actualizada una **lista de personas y organizaciones sospechosas de realizar actividades delictivas u operaciones de blanqueo de capitales**, obtenida a partir de las informaciones y listas facilitadas, entre otros, por la Unión Europea, la Administración Pública, la Asociación Española de Banca, Gafi, Ofac y otros organismos oficiales.

Disponemos de un **sistema de control que diariamente rastrea las operaciones ejecutadas en cualquiera de nuestros canales**, a fin de detectar personas u organizaciones incluidas en las mencionadas listas.

Bankinter cuenta con una política expresa y pública de admisión de clientes que garantiza un **primer filtro en la detección de personas y operativas sospechosas**. Bankinter ha implementado en todas sus redes y canales las herramientas y los mecanismos necesarios para tener en cada momento la **mayor información posible sobre la actividad económica y profesional de sus clientes y el origen habitual de sus fondos**.

Para coadyuvar en la plena implementación de todas estas medidas se ha publicado en todo el Banco un Manual General de Procedimientos que recoge todas las cuestiones relacionadas con la prevención del blanqueo que deben ser tenidas en cuenta por los empleados del Grupo y que incluye, entre otras cuestiones, un listado de tipos de operaciones sospechosas que facilita su

detección. Para garantizar en todo caso el impulso y cumplimiento del citado Manual y, en general, de las normas internas en materia de blanqueo, el Banco cuenta con los siguientes órganos de control:

**El Órgano de Control Interno y de Comunicación**, que es el responsable de establecer las políticas de prevención y los procedimientos internos de Control y Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo. Está presidido por el Director de la Asesoría Jurídica y Fiscal del Grupo, e integrado por el responsable del Área de Prevención de Blanqueo, que actúa como secretario, y por los directores de Banca Privada, Finanzas Personales, Negocio Internacional, Operaciones, Redes, y Seguridad.

**Un área de Prevención de Blanqueo de Capitales** (integrada dentro de la División de Asesoría Jurídica, que depende de la Secretaría General), donde se analizan todas las operaciones detectadas por cualquier miembro de la Organización o por el sistema automático de rastreo, y sobre la base de los resultados de las investigaciones se efectúan las oportunas recomendaciones, incluyendo la cancelación de la relación con el cliente cuando se considere oportuno. Seguidamente, y en caso de que proceda, se comunican, por escrito, al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) del Banco de España.

Oficinas auditadas en PBC

21%

La División de Auditoría del Banco, en relación a temas de prevención de blanqueo de capitales, ha auditado de forma presencial 83 unidades de negocio de la Red de Oficinas, lo que representa un 21% sobre el total.

Esta área es objeto de revisión anual por parte de la propia División de Auditoría del Banco. Además, tal y como exige la normativa vigente, las políticas y los procedimientos de control y prevención del blanqueo del Banco han de someterse a la verificación externa. Esta tarea sigue a cargo de la empresa auditora PriceWaterhouseCoopers, siendo el resultado del último informe muy satisfactorio.

El control último del cumplimiento de la normativa sobre prevención de blanqueo reside en la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, del Consejo de Administración.

En definitiva, Bankinter persigue en todo momento el perfecto cumplimiento de las obligaciones que le corresponden en materia de prevención de blanqueo de capitales, prestando así la máxima colaboración posible a los órganos administrativos competentes en esta materia para lograr con el esfuerzo común la minimización en nuestro sistema financiero de las operativas no deseadas propias del blanqueo de capitales.

# 02

## Bankinter y sus empleados

Nuestras políticas de gestión de personas garantizan la igualdad de oportunidades y la ausencia de trato discriminatorio.

Siempre hemos mostrado respeto y consideración a las circunstancias y necesidades personales, por ello existe un sincero interés por aportar soluciones que permitan conciliar la vida profesional con la personal.

### En esta sección:

> Gestión de personas

Antigüedad media

9,6 años

## Gestión de Personas

Bankinter considera que las personas son su principal activo. Por ello, la motivación y el desarrollo de los empleados representa uno de sus objetivos prioritarios, y sus políticas de personal pretenden propiciar un entorno de trabajo que procure motivación y que genere nuevas oportunidades. En el Banco existe una inquietud y una sensibilidad por favorecer la flexibilidad y la conciliación en el trabajo. La plantilla media del Banco, durante 2007, ha sido de 4.262 empleados (4.530 a cierre de año), habiéndose producido un incremento de la plantilla respecto al año anterior de 549 empleados más.

La antigüedad media de la plantilla es de 9,6 años, y la edad media, de 36,0 años, en un colectivo de trabajadores en el que un 48,2% son mujeres y un 72,6% titulados universitarios.

Respecto a las condiciones de contratación del personal, Bankinter potencia el empleo estable con la creación de puestos de trabajo indefinidos por encima de los laborales. En los cuadros siguientes se incluye información adicional sobre los empleados del Grupo.

### Empleados por categorías profesionales

Datos Red	Nº empleados	Porcentajes
Administrativo	628	21,13
Comercial	1.527	51,38
Directores	817	27,49
<b>Total</b>	<b>2.972</b>	
Datos SSCC	Nº empleados	Porcentajes
Administrativo	395	25,36
Técnico	684	43,90
Directores	479	30,74
<b>Total</b>	<b>1.558</b>	

Distribución de empleados por tipo de contratación

Empleados	2006		2007	
	Número	%	Número	%
Contratos temporales	180	5,17	252	5,56
Contratos fijos	3.300	94,83	4.278	94,44
Total	3.480		4.530	

Edad media

36 años

Distribución de empleados por grupos edad

Empleados	Número	%
Hasta 30 años	1.605	35,43
Entre 30 y 55 años	2.769	61,13
Mayores de 55 años	156	3,44
Total	4.530	

Distribución de empleados por comunidades autónomas

Comunidad autónoma	Nº empleados
Andalucía	363
Aragón	123
Asturias	72
Baleares	54
Canarias	146
Cantabria	59
Castilla-La Mancha	71
Castilla y León	153
Cataluña	415
C. Valenciana	340
Extremadura	22
Galicia	76
La Rioja	28
Madrid	2269
Murcia	76
Navarra	32
País Vasco	231
Total	4.530

Las incorporaciones resultan de un proceso de selección exhaustivo cuyo objetivo primero es atraer y retener talento.

Creación de empleo

1.014

incorporaciones nuevas en 2007

Empleo y selección

Las políticas de selección y contratación garantizan la igualdad de oportunidades y la ausencia de trato discriminatorio. En 2007 se han incorporado al Banco un total de 1.014 personas. El proceso de selección se inicia con las actividades de reclutamiento. En el año 2007 se han publicado en el portal Infojobs un total de 142 ofertas de empleo, y el número de visitas al espacio de Bankinter ha sido de 167.674. Asimismo, se han tramitado a través de la web corporativa 6.674 currículums, siendo el total de currículums gestionados en el año 2007 de 13.950. Por otra parte, se ha participado en 24 foros de empleo en universidades y escuelas de negocio, en los que han participado miembros del Área de Gestión de Personas y Conocimiento, así como integrantes del equipo directivo del Banco.

Por otra parte, Bankinter cuenta con un modelo de selección que atiende exclusivamente a los méritos académicos, personales y profesionales de los candidatos y a las necesidades del Banco. Entre las cualidades más valoradas cabe citar la capacidad de innovación, la creatividad, la determinación, el dinamismo, la imaginación, la capacidad de aprendizaje y superación y la capacidad de trabajar en equipo.

Tasa anual de crecimiento de la plantilla

	2005	2006	2007
Plantilla	3.712	3.981	4.530
Hombres	2.041	2.114	2.346
Mujeres	1.671	1.867	2.184

### Rotación de la plantilla

Plantilla	2007 N° de personas	2007 Porcentaje relativo
Red Comercial	2.972	65,61
Servicios Centrales	1.558	34,39
<b>Total</b>	<b>4.530</b>	
<b>Rotación interna</b>		
Red Comercial	1.018	34,25
Servicios Centrales	339	21,34
<b>Total</b>	<b>1.357</b>	<b>29,95</b>
<b>Rotación externa</b>		
Porcentaje relativo		
Red Comercial	320	10,76
Servicios Centrales	157	9,88
<b>Total</b>	<b>477</b>	<b>10,53</b>

Los Servicios Centrales del Banco prestan soporte, fundamentalmente técnico, de gestión y asesoría, a la Red Comercial, de manera que ésta pueda realizar su función en óptimas condiciones y así alcanzar los objetivos de negocio. Por ello, las áreas de Servicios Centrales integran todas las actividades que ayudan a que los procesos de negocio puedan realizarse, y cuenta con profesionales especializados de perfil técnico muy diverso, según la función que vayan a desempeñar.

La Red de Oficinas aglutina los procesos de negocio que tienen relación directa con el cliente. Sus profesionales tienen un marcado perfil comercial.

En los procedimientos de contratación de altos directivos no hay establecida ninguna política diferenciada ni discriminatoria que relacione su procedencia con las áreas geográficas donde ejercen su cargo.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

Bankinter respeta el principio de no discriminación por razón de raza, sexo, ideología, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquiera otra condición personal, física, psíquica o social de sus empleados, y promueve la igualdad de oportunidades entre los mismos, incluidas la igualdad de género, la integración de los empleados de otras nacionalidades y la incorporación de personas con discapacidad.

La evolución de la presencia y la promoción de la mujer en el Banco constatan el compromiso de igualdad entre hombres y mujeres. Actualmente, las mujeres representan el 48,2% de la plantilla, frente a un 51,8% de hombres. Asimismo, el esfuerzo constante por tener una plantilla diversa y equilibrada se refleja en los porcentajes de incorporación, ya que actualmente son un 48,4% hombres y un 51,6% mujeres.

Empleados por categoría profesional

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Total
Administrativo	406	617	1.023
Comerciales/Técnicos	1.067	1.143	2.210
Directores	873	424	1.297
Total	2.346	2.184	4.530

Diversidad

28

nacionalidades distintas

Por otra parte, dentro de su política de igualdad y no discriminación, Bankinter promueve la diversidad dentro de su plantilla, ya que entiende la diversidad como una fuente de ventaja competitiva que permite a la Compañía incorporar a sus proyectos a personas con puntos de vista y percepciones distintas, lo que ayuda a tomar mejores decisiones. En este sentido, el Banco, con objeto de dar respuesta a clientes de otras nacionalidades que residen en el país, cuenta con empleados de 28 nacionalidades distintas.

Respecto al compromiso con la integración social de personas con discapacidad, Bankinter ha firmado en los últimos años convenios de colaboración con diversas instituciones, como COCEMFE, FAMMA, Fundación Manpower, Fundación ONCE, Fundación Adecco y Fundación Randstad para la Integración Laboral.



## Comprometidos con la integración social de personas con discapacidad.

En Bankinter hay actualmente en plantilla 34 personas con discapacidad. La ley permite a aquellas entidades que aún no han alcanzado la cuota de integrar a un 2% de personas con discapacidad optar por vías alternativas para cumplir con este compromiso social a través de la compra de bienes y servicios a centros especiales de empleo; es decir, a entidades cuya plantilla está formada mayoritariamente por personas con discapacidad o a través de la donación a entidades sin ánimo de lucro dedicadas a trabajar con éstos. Bankinter cumple con la ley en lo referente a la integración de estas personas. Pero quiere ir más allá. Durante los próximos tres años asume el reto de cumplir la cuota o superarla y, además, de colaborar activamente por la integración real de estos colectivos tanto dentro como fuera de Bankinter. Actualmente, el Banco enfoca el importe de sus medidas alternativas a:

**La compra de bienes y servicios prestados por centros especiales de empleo**, en estrecha colaboración con la Fundación ONCE.

**La donación a la Fundación Adecco de una cantidad que revertirá íntegramente en esfuerzos de selección**, formación e integración a todos los niveles de personas con discapacidad en Bankinter.

Para ello se ha firmado un acuerdo entre Bankinter y la Fundación Adecco, que comprende la puesta en práctica de iniciativas conjuntas dirigidas a la plena integración social y laboral de las personas con discapacidad en tres ámbitos de actuación: integración de personas con discapacidad, integración de mujeres con responsabilidades familiares e integración de mayores de 45 años.

Dentro de este acuerdo, el 'Plan Familia' tiene como objetivo proporcionar a los familiares de empleados de Bankinter con algún grado de discapacidad diferentes tipos de ayuda para facilitar su integración real en el mundo laboral y social. Las acciones se centran en dos colectivos diferenciados:

**-Para los mayores de edad:** iniciativas formativas centradas en el desarrollo de habilidades y actitudes sociales que faciliten su incorporación al mundo laboral, así como el acceso a información, orientación y asesoramiento para la búsqueda de empleo.

**-Para los menores de edad:** Bankinter abona la cantidad de 3.000 euros en la nómina de enero en concepto de ayuda. Esta prestación pretende paliar, en la medida de lo posible, el esfuerzo económico de las familias de Bankinter con hijos con discapacidad (mayor del 33%).

Entre las acciones desarrolladas en 2007 se incluye la subvención de terapias psicológicas, de cursos de equinoterapia y de campamentos de verano, y el patrocinio de actividades centradas en el desarrollo de habilidades y actitudes de locomoción y participación en la comunidad, tales como el Camino de Santiago, curso de esquí alpino adaptado y el fin de semana multiaventura en el Pantano del Burguillo (Ávila).

#### Formación

62,2

horas de formación  
por persona

#### Formación

La formación de todos los empleados es para Bankinter una inversión estratégica. Esta ha supuesto en 2007 un 3% de la masa salarial, con una inversión por persona de 1.186 euros. El 100% de la plantilla recibió formación en este año, y el número medio de horas de formación por persona ha sido de 62,2.

La formación es eminentemente práctica, orientada a la satisfacción del cliente y a mantener permanentemente actualizado el valor de su capital humano, mejorando la empleabilidad de sus profesionales.

La gestión de la formación se basa en un mapa de puestos y conocimientos que recoge competencias, habilidades, perfiles funcionales y conocimientos requeridos en cada uno de los puestos de la organización. Este modelo de gestión permite conocer lo que el Banco espera de cada uno de sus empleados, sirviendo además de guía personalizada para su formación y desarrollo profesional. Así, es posible diseñar acciones de formación continua ajustadas tanto a las necesidades del negocio como a las necesidades individuales.

Asimismo, se establecen medidas concretas para potenciar el desarrollo del talento y su contribución al logro de los objetivos estratégicos de la Entidad. El Banco quiere incentivar la carrera de los empleados más jóvenes, así como facilitar que su talento aflore y sea reconocido. Para ello mantiene un proceso permanente de rotación de personas, apoyado en un sistema de formación, aprendizaje y renovación continuos. En 2007, la tasa de rotación interna de la plantilla se situó en torno a un 30,0%.

Por otra parte, existe un programa específico para personal jubilado que contempla un canal de comunicación con acceso a determinada información, así como la participación de estas personas en determinadas actividades. Actualmente existe además un proyecto que, entre otros temas, tiene como finalidad establecer un programa específico para el tránsito de la vida laboral a la jubilación.

Formación

85,5%

de la plantilla formada en  
Prevención de Blanqueo de  
Capitales

Finalmente, señalar que la web de Personas contiene un espacio específico con cursos de carácter obligatorio, entre los que se encuentra la formación en Blanqueo de Capitales, cuyo cumplimiento tutela directamente el Área de Prevención de Blanqueo de Capitales. El 85,5% de la plantilla ha recibido esta formación.

Datos de formación por áreas

	Red Comercial	Servicios centrales
Personas formadas (%)	100	99,74
Horas de formación por persona	58,78	57,96
Horas de formación por persona formada	58,21	58,11

Datos formación por categorías profesionales

	Administrativo	Ejecutivo	Director
Personas formadas (%)	100	100	96,37
Horas de formación por persona	66,20	52,46	62,70
Horas de formación por persona formada	52,34	51,34	65,06

Este año 4.165 personas han realizado la evaluación 360°.

### Evaluación del desempeño

Todos los empleados de Bankinter están cubiertos por un proceso normalizado de evaluación de la actuación. Las herramientas de valoración de la plantilla se desglosan en tres modalidades:

#### Evaluación 360°, también denominada evaluación integral

Su propósito es ofrecer una perspectiva lo más completa y objetiva posible sobre las competencias laborales (conocimientos, habilidades y actitudes) y el comportamiento de los empleados, obteniendo para ello información desde todos los ángulos: responsable directo, otros responsables, compañeros, colaboradores, autoevaluación, etc. Su objetivo fundamental es el desarrollo profesional de las personas. La evaluación permite conocer el perfil de competencias de cada persona en función del modelo de competencias del Banco, su adecuación al puesto, así como sus puntos fuertes y las oportunidades de mejora. Proporciona información objetiva y cuantificada respecto competencias clave 'difíciles de medir' tales como liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, innovación, flexibilidad e iniciativa. Este año la han realizado 4.165 personas, lo que representa un 91,2% de la plantilla.

#### Evaluación del desempeño

El objetivo en este caso es evaluar el grado de consecución de los objetivos establecidos al inicio del ejercicio. El responsable evalúa los resultados del trabajo de sus colaboradores, considerando los logros profesionales y los hechos constatables. La información obtenida a partir de este sistema de evaluación es vital para el diseño de los planes de formación, las decisiones de rotación y promoción y la incorporación de los empleados al programa de talento.

#### Evaluación de potencial

El objetivo es estimar las posibilidades de desarrollo profesional de los empleados con el fin último de identificar personas sin visibilidad y con potencial para alcanzar posiciones y responsabilidades superiores. La evaluación es realizada por los gestores de personas, teniendo en cuenta las capacidades actuales del empleado, la adecuación al puesto que ocupa, la evaluación de su desempeño y comportamientos profesionales, tales como un desempeño superior, la anticipación al cambio, el trabajo en equipo, la capacidad de aprendizaje, la resistencia a la presión, el servicio al cliente o el compromiso.

#### Retribución

59,9%

de las personas tienen  
retribución variable

#### Salario y beneficios sociales

La política retributiva de Bankinter busca compensar con competitividad y equidad el trabajo desempeñado y el rendimiento obtenido, evitando discriminación por razón de sexo, raza o cualesquiera otras, y garantizando el cumplimiento de la legislación y de los convenios propios del sector. Por tanto, tomando como referencia el salario base y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, el ratio salarial hombres/mujeres resultante es 1, para todas las categorías profesionales.

La retribución variable en función de objetivos de resultados y el desempeño está generalizada. En 2007, el 59,9% de la plantilla tiene retribución variable, la cual supone el 13,5% de la masa salarial. Asimismo, existe un bonus ligado a la consecución de objetivos y, por lo tanto, a la creación de valor y riqueza, si bien no se considera una parte sustancial de la retribución.

Adicionalmente al salario percibido por los empleados de Bankinter, la Compañía ofrece beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente, como los anticipos y los préstamos sociales para vivienda y otras necesidades, las ayudas escolares o familiares por hijos y los seguros.

Todos los empleados –a jornada completa y parcial– cuentan con los mismos beneficios sociales, así como con carácter general el personal temporal, con la excepción de los préstamos y los anticipos, a los que tendrán derecho únicamente los empleados con más de seis meses de permanencia en el Banco.

Por lo que se refiere a las percepciones del sistema de la Seguridad Social en caso de viudedad, orfandad, incapacidad permanente profesional, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez del personal, Bankinter aplica ciertas garantías complementarias a la totalidad del personal.

Tomando como salario mínimo interprofesional el aprobado por la Administración Estatal para cada ejercicio y relacionándolo con el salario inicial estándar de la Entidad obtenemos un 253,8%.

$$[\text{Salario inicial estándar de la Entidad} / \text{Salario mínimo interprofesional}^*] \times 100\%$$

### Seguridad y salud

Bankinter considera de la máxima importancia la creación de un entorno de trabajo saludable y libre de accidentes mediante la extensión de una cultura preventiva en la Organización. Los datos para 2007 muestran un total de 208.728 horas de ausencia por enfermedad, un índice de frecuencia de accidentes de 2,5 y un índice de gravedad de 0,04. Aunque estos datos se corresponden con el comportamiento medio del sector, deben mejorarse, de forma que las condiciones de trabajo no supongan riesgo alguno para la salud y la integridad de los trabajadores.

Bankinter mantiene un acuerdo con el Comité de Empresa por el que se crean los Comités de Seguridad y Salud y se asignan Delegados de Prevención a nivel provincial. Periódicamente, Bankinter se reúne con ellos para llegar a acuerdos sobre temas de seguridad y salud, con el objetivo de minimizar los riesgos laborales y de elevar la salud de todos los trabajadores. Estos acuerdos se aplican al 100% de la plantilla.

### Entre las actividades desarrolladas en el ámbito de seguridad y salud se incluyen:

#### Evaluaciones de riesgos

Estas son realizadas por las mutuas contratadas al efecto, aplicando la metodología basada en los criterios aplicados por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Dentro del Plan de Prevención se planifica la realización de las evaluaciones iniciales de riesgos en los centros de trabajo de nueva apertura y la revisión de las mismas cuando concurran todos los supuestos recogidos en la legislación vigente. Asimismo, en el primer semestre de 2008 está planificado desarrollar, implementar e implantar el sistema de Gestión de Prevención según los requisitos de la especificación internacional OSAS 18001:2007, que certifica la excelencia del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.

#### Vigilancia de la salud

Se realizan reconocimientos de inicio para aquellas personas que se han incorporado recientemente al Banco, y reconocimientos periódicos, siempre con carácter voluntario y con periodicidad anual, para poder detectar posibles deficiencias tanto en la configuración de los puestos como en el desarrollo de las actividades. Además, Bankinter participa en las campañas preventivas habituales (vacunación antigripal, vacunación antitetánica), en campañas de mejora de la salud y educación sanitaria (deshabitación tabáquica) y en campañas de donación de sangre.

#### Formación e información a los trabajadores sobre riesgos y medidas preventivas

Toda la plantilla ha recibido formación sobre prevención de riesgos laborales y ha realizado con carácter obligatorio el curso de riesgos laborales en el puesto de trabajo. Además, los empleados pueden ampliar su formación en temas relacionados con la prevención y la salud con cursos que ofrece el Banco (primeros auxilios, actuación en caso de emergencia, etc.).

## Bankinter ha firmado un acuerdo de colaboración con la Fundación Española del Corazón.

También, a lo largo del año se publican periódicamente en los medios internos de Bankinter monográficos sobre cómo prevenir posibles riesgos laborales en los puestos de trabajo. Asimismo, con el objetivo de prevenir las enfermedades cardiovasculares, Bankinter ha firmado un acuerdo de colaboración con la Fundación Española del Corazón, proyecto que se inició en 2003 con el objetivo de fomentar el conocimiento acerca de las enfermedades cardiovasculares y de estimular el control de los factores de riesgo.

Por otra parte, para quejas relacionadas con los problemas de riesgos laborales, los trabajadores tienen a su disposición el mail de las personas responsables de prevención, así como un buzón específico de Gestión de Personas, al que todo el personal puede hacer llegar sus quejas o dudas. Además, existe un canal, accesible desde la intranet, para la recepción de denuncias confidenciales, relacionadas con las malas prácticas en asuntos financieros y contables, situaciones de acoso en el ámbito laboral o cualquier otra cuestión que suponga un riesgo potencial para la plantilla, protegiendo la identidad del denunciante.

Según la evaluación inicial de riesgos, en Bankinter no existen riesgos de potencial peligro, y en caso de que se detectaran, el trabajador está en su derecho de exigir la reducción o eliminación del riesgo detectado, para poder trabajar de una forma totalmente segura para su salud.

### Prevención de riesgos laborales

	2005	2006	2007
Nº total de horas de ausencia por enfermedad común y maternidad	173.472	187.431	208.728
Índice de frecuencia (Nº de accidentes/Nº de horas trabajadas)*1000 (*)	2,18	3,36	2,49
Índice de gravedad (jornadas no trabajadas por bajas de accidente /horas trabajadas)*1000000	0,07	0,06	0,04

(\*) El número de accidentes contempla sólo accidentes con baja

### Desglose accidentes

	Total
Con baja	35
Sin baja	20
<b>Total</b>	<b>55</b>

Dada la flexibilidad de horarios que impera en todos nuestros edificios y coincidiendo plenamente con nuestra cultura corporativa, no reportamos una cifra sobre las horas no trabajadas.

A lo largo del año no ha habido víctimas mortales por accidente laboral, así como tampoco existen bajas por enfermedad laboral. En relación con el personal externo al grupo Bankinter tampoco existe constancia de accidentes laborales.

Horas de ausencia por tipo

Desglose horas de ausencia	Total
Horas de ausencia por enfermedad común	134.584
Horas de ausencia por maternidad	74.144
Total	208.728

Dada la flexibilidad de horarios que impera en todos nuestros edificios y coincidiendo plenamente con nuestra cultura corporativa, no reportamos una cifra sobre las horas no trabajadas, ya que no hay establecidos sistemas de control de horas de permanencia en el puesto de trabajo y, por lo tanto, no podemos establecer la cifra exacta de la tasa de absentismo.



Por cuarto año consecutivo, Bankinter ha sido nombrado por Great Place to Work Institute España como uno de los 25 Mejores Lugares para Trabajar en España.

### Clima laboral

En 2004, Bankinter inició un proyecto de motivación cuyos resultados han sido visibles en las encuestas de clima laboral realizadas. La última de estas encuestas, la encuesta '**Opina 2007**', contó con una participación del 81% de la plantilla.

Encuesta '**Opina 2007**'

81%  
de participación

La gestión del compromiso es uno de los principales ejes de las políticas de Gestión de Personas. Gestionar el compromiso implica velar por la satisfacción y la motivación de nuestros empleados, y la herramienta que utilizamos para medirlo es 'Opina'. Sin embargo, '**Opina**' no es sólo una encuesta para medir, es un canal de comunicación directo y confidencial donde todos los empleados pueden expresar su opinión sobre temas relevantes de su trabajo y de nuestra Entidad. Este espacio de participación es además una forma de llevar a la práctica valores tan importantes para nosotros como la transparencia o la libertad. Se realiza cada dos años con la colaboración de una firma independiente y cubre todos los aspectos relacionados con el ámbito laboral de los empleados de Bankinter.

Algunos de los aspectos más destacados por los empleados en el último '**Opina**', que se realizó en noviembre de 2007, son: **Orgullo de pertenencia a Bankinter, Satisfacción profesional, Recomendación de Bankinter como empresa donde trabajar, y Motivación.** Entre los aspectos a mejorar en el conjunto del Banco pueden citarse los relacionados con el salario o los beneficios sociales, aunque situados ambos en línea con lo que es habitual en otras organizaciones según diversos *benchmark*.

Por cuarto año consecutivo, Bankinter ha sido nombrado por **Great Place to Work Institute España** como uno de los 25 Mejores Lugares para Trabajar en España, de acuerdo con lo cual Bankinter se puede definir como un lugar donde 'puedes confiar en las personas para las cuales trabajas, sientes orgullo por lo que haces y disfrutas con las personas con las que trabajas'.

Además, en este año, Bankinter también ha merecido la calificación de **Empresa Top para Trabajar '07**. Esta mención o sello de calidad es otorgado por CRE, organización internacional especializada en *employer branding* que dirige investigaciones sobre las mejores prácticas empresariales en distintos países europeos.



**En 2007 no se ha producido en el Banco ninguna discriminación hacia ningún empleado, cliente o cualquier otra persona afectada por las actividades del Banco.**

### **Derechos humanos**

El respeto de los derechos humanos es uno de los principios básicos que integran la cultura corporativa de Bankinter.

En 2007 no se ha producido en el Banco ninguna discriminación hacia ningún empleado, cliente o cualquier otra persona afectada por las actividades del Banco. De la misma forma, en tanto que las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español, no ha habido ningún incidente que haya supuesto violación de los derechos de pueblos indígenas. Asimismo, el Banco no realiza actividades que conlleven riesgo de explotación infantil.

Respecto a la formación del personal en materia de derechos humanos, sobre la base de compromiso del Banco de fomentar el respeto a los derechos humanos, se exige a las compañías de seguridad que impartan a sus empleados información relacionada con los derechos fundamentales y las libertades públicas de las personas. Los métodos de trabajo en referencia al respeto de los derechos humanos son rigurosamente cumplimentados y revisados por medio de los diferentes controles establecidos tanto por Bankinter, como por las Unidades Policiales de Seguridad Privada dependientes del Ministerio del Interior. El 100% del personal de seguridad está acreditado por el Ministerio del Interior para poder ejercer dicha profesión; siendo éste último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios.

### **Libertad de asociación y negociación colectiva**

Bankinter reconoce y garantiza a sus empleados el pleno ejercicio de sus derechos de sindicación, asociación y negociación colectiva. El 100% de la plantilla está cubierta por un convenio colectivo. Los convenios aplicables varían en función del trabajo desarrollado (Banca, Despachos y Oficinas, Telemarketing, Seguros de Vida y Gestión de Seguros) y todos ellos están disponibles en la web de Personas. Asimismo, en Bankinter se respetan los mecanismos de diálogo y participación de los representantes sindicales, con los que se reúne periódicamente la dirección de la empresa.

Los cambios organizativos que se producen en la Entidad se analizan en cada caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados. En el convenio colectivo de banca no se establece ningún periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos.

## Bankinter siempre ha mostrado respeto y consideración a las circunstancias y necesidades personales.

### Conciliación vida laboral y personal

La conciliación del trabajo y la vida personal y familiar es uno de los retos más importantes a los que se enfrenta el mundo empresarial hoy día. Bankinter siempre ha mostrado respeto y consideración a las circunstancias y necesidades personales, un sincero interés por aportar soluciones específicas conciliables con las necesidades del negocio y especial atención a las situaciones más complejas y difíciles. Soluciones que, con el tiempo, se han consolidado hasta conformar un conjunto de medidas que han de permitir una mejor convivencia entre el desempeño de las responsabilidades profesionales y el desarrollo de una vida personal plena y satisfactoria.

Presentadas estas medidas en un grupo de trabajo conformado al efecto, se han revisado, debatido y mejorado para aumentar la capacidad de gestión de los responsables directos y del Área de Gestión de Personas, haciendo que sea posible seguir avanzando en el camino de un mayor equilibrio laboral-personal. El empleado puede consultar estas medidas a través de la web de Personas dentro de la intranet corporativa. Dicho programa contempla las siguientes medidas:

#### Flexibilidad en la jornada de trabajo

**Franja horaria de referencia:** entrada, entre las 8 y 9.30 h; y salida, entre las 16.30 y 18.30 h. Se pretende facilitar un margen de flexibilidad según las circunstancias de cada área, puesto y función, sin perjuicio de los horarios establecidos a lo largo del año.

**Se anima a lograr una mejor y más responsable autogestión** del tiempo en muchos aspectos (reuniones, desplazamientos, etc.) y a aprovechar las tecnologías de la comunicación y la información (videoconferencias, teletrabajo, etc.). Bankinter ofrece ayudas para la conexión desde el hogar, como teletrabajo y ADSL, financiación para la compra de ordenador o préstamo de equipos informáticos.

**Otras prácticas de flexibilidad:** atención de emergencias familiares, imprevistos, etc.

#### Cuidado y atención de familiares

**Cuidado de hijos, familiares y personas dependientes,** posibilidad de reducir la jornada entre el 10% y el 50%.

**Cuidado de hijos menores de 3 años:** posibilidad de solicitar una licencia no retribuida durante un mes. Por necesidades familiares acreditadas puede solicitarse una licencia no retribuida desde 1 semana a 1 mes.

**Cuidado de hijos de hasta 7 años y familiares hasta segundo grado o personas dependientes:** posibilidad de solicitar una excedencia por el plazo de 3 años con reserva del puesto de trabajo.

**Hospitalización o enfermedad grave de familiares hasta segundo grado:** posibilidad de licencia no retribuida durante 1 mes (en caso de familiares de primer grado puede ampliarse hasta 6 meses).

**Hijos de empleados con discapacidad a partir del 33%:** apoyo con una dotación económica anual de 3.000 euros.

#### Datos de excedencias y reducciones de jornada

	Nº de empleados
Excedencia para el cuidado de familiares	1
Excedencia por maternidad	13
Excedencia voluntaria	29
Reducciones de jornada para el cuidado de hijos	26
Reducciones de jornada por razones médicas	1
<b>Total</b>	<b>70</b>

### Atención a las contingencias de larga duración

En las bajas maternales y en el período de lactancia siempre se contrata a otra persona durante el tiempo de baja para reducir la carga de trabajo en el centro. Esta medida también es extensible a las bajas de larga duración por enfermedad o accidente.

### Atención a la formación y el desarrollo profesional

Bankinter colabora con el esfuerzo personal de los empleados poniendo a su alcance la posibilidad de reducir la jornada laboral en un 10% para formación relacionada con el trabajo o bien solicitar la excedencia por el plazo de 1 año, con reserva del puesto trabajo.

### Atención a la maternidad/paternidad

**Incorporación a la baja maternal al finalizar el período de 16 semanas:** posibilidad de disfrutar de una hora diaria de reducción de jornada durante 4 semanas más sin reducción salarial (adicional a la de lactancia) o de reducir la jornada laboral durante las 4 primeras semanas tras la reincorporación (con cobertura de una interinidad si la reducción es del 40% ó 50%).

**Adelantar la incorporación al puesto de trabajo** reduciendo proporcionalmente la jornada laboral hasta consumir el período de 16 semanas.

**Partos múltiples y nacimiento de hijos con discapacidad:** posibilidad de solicitar una licencia retribuida por un mes, durante el primer año en el primer caso y hasta los tres años en el segundo caso.

**Lactancia:** madres o padres disponen de 21 días adicionales a la baja maternal para atender la alimentación de sus hijos.

**En los supuestos de adopción** se dispone de la posibilidad de solicitar una licencia no retribuida durante un mes y un anticipo de 9 pagas. En los tratamientos de fertilidad puede solicitarse una licencia no retribuida durante un mes.

**Los traslados siempre se realizarán una vez finalizado el período de embarazo y lactancia,** respetando las necesidades personales de los empleados.

### Atención al descanso personal

**Vacaciones anuales:** El disfrute de las vacaciones es un derecho irrenunciable y una necesidad para todos los profesionales. Deben disfrutarse durante el ejercicio en que se devengan, pero cuando concurren causas excepcionales y atendiendo a las peculiaridades del negocio, puede prolongarse el período de disfrute hasta el 31 de marzo del año siguiente.

**Mes sabático:** En reconocimiento a la antigüedad en la empresa, se concede a empleados que cumplan 20, 25, 30, 35 y 40 años de antigüedad, un mes adicional de vacaciones no retribuidas, que se disfrutará completo en el año del aniversario.

### Atención a las situaciones de acoso

Bankinter manifiesta su rechazo y prohibición a todo comportamiento en el entorno de trabajo que afecte a la dignidad de sus empleados, y expresa su firme compromiso de no tolerar estos comportamientos, colaborando en su prevención, detección, corrección y sanción.

### Atención a las situaciones de violencia de género

Los empleados que sufran estas situaciones personales tienen prioridad absoluta en la prestación de soluciones que ayuden a su superación, tales como: posibilidad de adopción de jornada reducida u horario flexible, preferencia en la solicitud y cobertura de vacantes con reserva del puesto de trabajo durante 6 meses, posibilidad de suspender por 6 meses el contrato de trabajo y posibilidad de extinguir su contrato de trabajo con prestación de desempleo.

#### Transparencia

100 %

de los empleados conoce los objetivos de la empresa.

#### Participación y transparencia

Ambos son principios básicos integrantes de la cultura corporativa de Bankinter. Para favorecer la participación, la Entidad promueve un entorno de trabajo libre, abierto, desjerarquizado, creativo y motivador; así como la implicación directa de los profesionales en los procesos de toma de decisiones y en la introducción de mejoras e innovaciones significativas. En 2007, las comunidades de conocimiento recibieron 413 aportaciones y sugerencias de mejora de innovación y calidad. El número de niveles jerárquicos involucrados en la elaboración de los planes estratégicos de la Entidad alcanza el 29%.

Una participación efectiva y real requiere transparencia. La transparencia del Banco alcanza el ámbito interno de la Empresa. La información financiera, comercial y administrativa más relevante –incluida la que utilizan los consejeros y el equipo directivo– está a disposición de la mayoría de empleados, sin perjuicio de la confidencialidad legal. Las bases de datos de la Entidad están abiertas a la plantilla. Así, el 100% de los empleados conoce los objetivos de la Empresa, y el porcentaje de información de gestión disponible para la totalidad de los trabajadores llega al 96,6%.

La web de Personas, alojada en la intranet del Banco, es la herramienta fundamental de comunicación y gestión que hace posible el objetivo de transparencia. La web de Personas, de fácil accesibilidad (también para personas con discapacidad, mediante la adaptación de secciones a los estándares WAI) y de carácter interactivo, incluye todos los elementos, apartados y aplicaciones de uso común para la mayoría de los usuarios y dispone de los más modernos recursos audiovisuales (videoconferencia, videochat). Además de noticias internas y de las campañas internas de información corporativa, entre sus contenidos se encuentran:

**Manuales de bienvenida**, de actuación y procedimientos, y de gestión de personas, que incluyen los beneficios sociales y otra información de utilidad para el empleado.

**Información personal del empleado**: los empleados pueden ver su dossier con toda la información que tiene el Banco de ellos.

**Formación**, cursos programados por persona, cursos realizados, plan de formación personal y gestión de ayudas a la formación.

**Evaluación 360º**, evaluación de desempeño, establecimiento de los objetivos anuales, evaluación de potencial de empleados.

**Mapa de puestos**, con detalle de las personas que ocupan cada puesto y sus misiones.

La intranet de Bankinter ha sido calificada, en 2007, por Nielsen Norman Group como una de las diez mejores del mundo.

**Vacantes:** consulta de las vacantes que hay en el Grupo y solicitud de vacantes.

**Reconocimiento de empleados.**

**Mapa de talento del Banco,** búsqueda de empleados con potencial e indicadores de gestión de estos colectivos.

**Espacio para la prevención de riesgos laborales.**

**Otras utilidades:** solicitud de préstamos y anticipos, tablón de anuncios y segunda mano.

**En la web de Personas,** los empleados pueden obtener información sobre la política de integración social de Bankinter en un espacio denominado 'Bankinter para todos'; en el que se incluye, además, otra información relacionada, como el procedimiento de valoración de la discapacidad, el procedimiento de obtención del certificado de discapacidad o los beneficios asociados a la tenencia del mismo.

**Asimismo, la intranet** incluye sitios web corporativos, comunidades (sitios web de colectivos), zonas de trabajo privadas y transaccionales. Algunos contenidos destacables, son:

**Sistema de CRM y gestión de agendas comerciales de toda la red comercial.**

**Centro de Información,** donde se recogen todos los informes de gestión necesarios tanto para la red comercial como para los Servicios Centrales.

**Servicio de instalación de software,** aplicaciones, herramientas informáticas de gestión y normativas específicas para distintas áreas funcionales y de negocio.

**Espacio para los sindicatos.**

**Fundación de la Innovación Bankinter:** misión, publicaciones, proyectos, cómo participar...

**Foros, biblioteca de presentaciones, manuales...**

**Acción Social Bankinter:** misión, proyectos, cómo colaborar...

**Web de Voluntariado:** web que ofrece la posibilidad de realizar búsquedas de oportunidades de voluntariado en diferentes ámbitos y en todo el territorio nacional. Esta herramienta de comunicación complementa el apoyo y atención que Bankinter presta a las actividades solidarias. Asimismo, Bankinter apoya a los empleados que por motivaciones personales deseen realizar actividades solidarias, poniendo a su alcance la posibilidad de reducir la jornada laboral en un 10% o bien solicitar una excedencia por el plazo de 1 año con reserva del puesto de trabajo.



La intranet de Bankinter ha sido calificada, en 2007, por Nielsen Norman Group (<http://www.nngroup.com>) como una de las diez mejores del mundo.

Finalmente, cabe señalar también la existencia de otros medios de comunicación, como la emisión de circulares o anuncios internos, tableros, revista interna, SMS a los móviles de los empleados, información en las Blackberry, *call center* o mensajes a las direcciones de email particulares, entre otros.

## 03

# Bankinter y sus accionistas

El Banco tiene establecidos varios canales de comunicación con sus accionistas, con el fin de que éstos puedan formular sus propuestas o solicitar las aclaraciones que deseen, buscando lograr su confianza en base a la interlocución directa y personalizada.

**En esta sección:**

- > Relaciones con Inversores
- > Oficina del Accionista
- > Web corporativa

## Relaciones con Inversores

El principal objetivo de la División de Relaciones con Inversores es facilitar a la comunidad inversora, representada por inversores, analistas financieros y agencias de rating, información sobre la evolución, los resultados periódicos y la estrategia del Grupo Bankinter. Esta división está integrada dentro del Área de Dirección Financiera para aprovechar las sinergias existentes entre ambas funciones.

Los diferentes interlocutores con los que esta área se relaciona son:

**Los inversores institucionales:** Fondos de inversión y pensiones, compañías de seguros e instituciones a título personal.

**Los analistas financieros:** Bankinter trabaja, de manera habitual, con 32 bancos o casas de análisis, que valoran el Banco y asignan una recomendación sobre sus acciones, así como un precio objetivo a las mismas. Estos analistas financieros, tanto españoles como extranjeros, realizan un seguimiento trimestral y emiten informes sobre la evolución de la Entidad. Durante 2007 han publicado 178 informes y notas sobre el seguimiento de los resultados de Bankinter.

Asimismo, es competencia de la división la coordinación de las relaciones con las agencias de rating. En la actualidad hay 3 agencias de rating (Standard&Poors, Moodys y Fitch) que analizan la estrategia, los negocios, la solvencia y la evolución de Bankinter, y le asignan un determinado rating o calificación crediticia. Algunas de estas agencias, en búsqueda de una mayor transparencia, han revisado su metodología durante el ejercicio. A lo largo de 2007, las calificaciones crediticias recibidas por las agencias de rating se han mantenido inalteradas.

### Notoriedad

178

informes sobre  
resultados de Bankinter

### Ratings

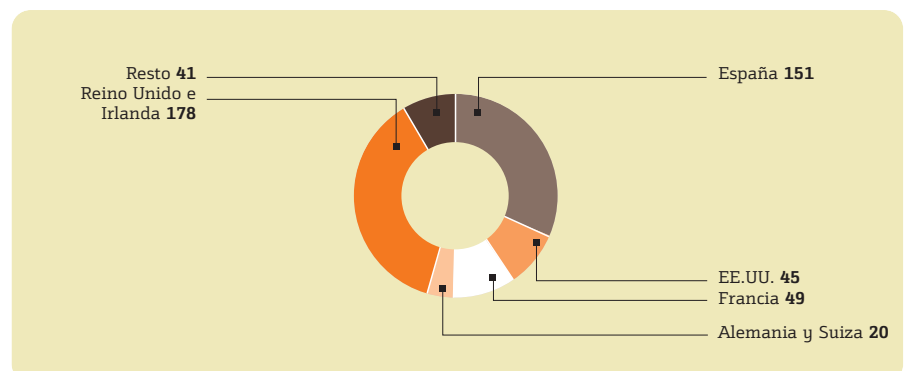
	Corto plazo	Largo plazo
Moodys	P-1	Aa3
S&P	A1	A
Fitch	F1	A+



Los medios habituales que se utilizan para la transmisión de información al mercado son –aparte de las presentaciones de resultados públicas trimestrales, las cuales, además, se retransmiten *on-line* por *webcast*– la asistencia a seminarios y conferencias, reuniones de grupo y reuniones *one-on-one*. A su vez, todos los analistas, gestores e inversores que lo estimen oportuno pueden darse de alta en nuestra lista de distribución, mediante la cual son informados vía e-mail de todas aquellas noticias y novedades que afectan al Grupo. Por lo demás, el principal medio de comunicación es la web corporativa, en la que se incluyen y se actualizan todos los temas relevantes para la evolución de la acción Bankinter.

Durante el año 2007,  
Bankinter ha participado  
como ponente en  
7 conferencias, **ha realizado  
483 reuniones con  
inversores y analistas y se  
han realizado 905 registros  
a través del *webcast*.**

#### Reuniones con inversores



## Bankinter, un año más, sigue formando parte del Índice de Sostenibilidad FTSE4GOOD, lo que demuestra su interés y compromiso con la Responsabilidad Corporativa.

Por último, cabe señalar que tanto el concepto de sostenibilidad como el de Gobierno Corporativo son asuntos que están cobrando cada vez más importancia, y día a día existe mayor número de inversores que valoran de una forma positiva no sólo la evolución financiera, sino otra serie de factores de Responsabilidad Corporativa, como son el buen gobierno de las compañías o los temas sociales y medioambientales; factores todos ellos que, a largo plazo, influyen en la mejor evolución financiera de las compañías y contribuyen a la creación de valor.

Bankinter, un año más, sigue formando parte del Índice de Sostenibilidad FTSE4GOOD, lo que demuestra su interés y compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa.

En ese sentido existe una estrecha relación con varias agencias que valoran a Bankinter con criterios de sostenibilidad, como son Eiris, Sam Group, Vigeo, GMI, AIS, etc. Desde Relaciones con Inversores se transmite a todas ellas la estrategia del Banco en materia de buen gobierno, reputación corporativa y, en general, el compromiso con los distintos Grupos de Interés con los que nuestra Entidad se relaciona.

### Los canales de contacto directos son:

el teléfono del inversor  
914.367.106

buzón Relación con Inversores  
[investor\\_relations@bankinter.es](mailto:investor_relations@bankinter.es)

dirección postal  
Relación con Inversores  
C/ Pico de San Pedro, 2  
28760, Tres Cantos - Madrid (España)

## Oficina del Accionista

La Oficina del Accionista se crea en el año 2005 como respuesta a la demanda de mayor transparencia de las sociedades cotizadas, y desde entonces viene prestando su apoyo desde los Servicios Centrales de Tres Cantos, en Madrid.

La función principal de la Oficina del Accionista es ser un canal de comunicación fluida al servicio de los pequeños accionistas, actuales o potenciales; de modo que estos puedan formular sus propuestas o solicitar las aclaraciones que deseen, buscando en última instancia lograr su confianza en base a la interlocución directa y personalizada.

Las peticiones de información de los accionistas suelen centrarse en temas como la cotización actual o histórica de la acción, importes y fechas de pago de dividendos, envío de copias del Informe Anual, aclaraciones con respecto a la Junta General de Accionistas, etc.

La Junta General de Accionistas es el pilar fundamental de participación de los accionistas en la toma de decisiones de la Entidad. La Oficina del Accionista es responsable de gestionar los procesos de convocatoria, información, registro y control de votaciones, delegaciones, así como de asistentes.

Otras funciones desempeñadas por la Oficina de Accionista incluyen el suministro de información sobre la composición accionarial y sus movimientos, tanto internamente como a los organismos supervisores, así como las tareas de control en lo relacionado con el Reglamento de Conducta del Mercado de Valores a los que están sometidos determinados empleados de la Entidad en relación a la acción Bankinter.

### Los canales de contacto directos son:

el teléfono del accionista  
913.398.330

buzón del accionista  
ofiaccionista@bankinter.es

dirección postal  
Oficina del Accionista  
C/ Pico de San Pedro, 2  
28760, Tres Cantos - Madrid (España)

El Banco ofrece una de las páginas web corporativas más completas del mercado.

### Web corporativa

Desde septiembre de 2003, el Banco ofrece también a sus accionistas –en su formato actual adaptado a la Ley de Transparencia– una de las páginas web corporativas más completas del mercado, en la que se recoge y organiza la información social, institucional y financiera del Banco de forma interactiva y accesible a los accionistas durante todo el ejercicio, no sólo durante el período de convocatoria de las Juntas Generales.

Los contenidos de la web corporativa de Bankinter están disponibles en abierto para su consulta, tanto en español como en inglés.

Asimismo, su carácter interactivo permite que, durante el período de convocatoria de las Juntas Generales, los accionistas puedan ejercer su derecho de voto electrónico a distancia o, si lo prefieren, delegar el voto, así como recabar información sobre todos los asuntos, propuestas de acuerdos e informes que se indican en el anuncio de convocatoria.

También se puede acceder *on-line* a través de *webcast* a las presentaciones de resultados trimestrales y formular las preguntas en directo así como solicitar información de cualquier tipo, bien sea a la Oficina del Accionista, al departamento de Comunicación Externa o al de Relaciones con Inversores.

En la página web se publican, con la máxima antelación posible y en todo caso un mes antes de la fecha de la Junta General y en su versión íntegra, no sólo la convocatoria de la misma, sino todas las propuestas de acuerdos que el Consejo de Administración va a presentar a la Junta General, así como un informe justificativo de cada una de ellas, superando los requerimientos legales establecidos al efecto.



La web corporativa se organiza en los siguientes apartados:

+ 'Sobre Bankinter'	Donde se recoge información general de la Entidad: su historia, información societaria, organigrama, webs del Grupo y los valores de nuestra marca.
+ 'Cumplimiento Normativo'	Incluye los Códigos Internos de Conducta, información de nuestro Departamento de Análisis, el Manual del Inversor y la normativa MIFID.
+ 'Gobierno Corporativo'	Con los documentos referidos al gobierno y administración de Bankinter y al funcionamiento efectivo del Consejo y de las comisiones: Estatutos, Reglamento de la Junta General, Consejo de Administración, Reglamento del Consejo de Administración, Comisiones del Consejo de Administración, Participaciones significativas, Autocartera, Pactos parasociales.
+ 'Blanqueo de Capitales'	Sección dedicada a informar sobre las medidas adoptadas por Bankinter para garantizar el cumplimiento de los requerimientos legales en esta materia, así como los aspectos más significativos de las políticas del Banco en relación con la prevención del blanqueo de capitales.
+ 'Hechos relevantes CNMV'	Donde se facilitan los hechos relevantes que se corresponden exactamente con los remitidos a la CNMV.
+ 'Información financiera'	Donde se recoge toda la información financiera pública y sobre los resultados del Banco. Entre otros informes, se pueden encontrar la Memoria Individual y Consolidada, los Resultados Trimestrales, Información Pública Periódica, Agenda del Inversor, Cobertura de analistas, Ratings e información sobre los ADR's.
+ 'La acción Bankinter'	Donde se recoge la evolución de la cotización y los dividendos repartidos.
+ 'Responsabilidad Corporativa'	Incluye información acerca de la Responsabilidad Corporativa, Política Medioambiental y Acción Social de Bankinter.
+ 'Sala de prensa'	En este epígrafe se recoge toda la información útil relacionada con los medios de comunicación, como son las notas de prensa, noticias, convocatorias y la fototeca.
+ 'Solicitud de información'	Sección en la que se ofrece la posibilidad a analistas financieros, periodistas o clientes de solicitar información al Banco.
+ 'Bolsa de trabajo'	Apartado donde aquellas personas interesadas en trabajar en Bankinter pueden dejar su currículum vitae.
+ 'Oficina del Accionista'	Sección en la que Bankinter pone a disposición del accionista información actualizada sobre el capital social y su evolución, con un apartado específico dedicado a las preguntas más frecuentes y facilitando la remisión de consultas mediante un formulario electrónico que es enviado de forma automática a la dirección de correo electrónico de la Oficina del Accionista.

## 04

# Bankinter y sus proveedores

**En esta sección:**

## &gt; Proveedores

Es esencial que nuestros proveedores compartan con el Banco los principios básicos de nuestra cultura corporativa, en especial el pleno respeto a los derechos humanos y de los trabajadores, así como el medioambiente.

**Bankinter es consciente de la gran importancia que tiene mantener una relación estable y beneficiosa con sus proveedores en el tiempo.**

## Proveedores

Además de los clientes, accionistas y empleados, otro de los Grupos de Interés hacia los que se proyectan las políticas implantadas por Bankinter en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa son los proveedores que prestan cualquier tipo de servicio al Banco.

Bankinter es consciente de la gran importancia que tiene mantener una relación estable y beneficiosa con sus proveedores en el tiempo, por ello considera prioritario el estricto cumplimiento de la política global de compras existente, que asegure transparencia, diversidad, concurrencia, objetividad y equidad en la contratación y relación con todos sus proveedores.

### Política de compras y estructura organizativa

Recientemente, el Banco ha reorganizado sus anteriores funciones y áreas de compras, creando una nueva área denominada 'Gestión Integral del Gasto', cuyo principal objetivo es gestionar de manera global y eficiente todas las compras del Banco a terceros y optimizar la gestión de sus proveedores.

Esta nueva organización está focalizada en aprovechar las mejores oportunidades de contratación de productos y servicios que el mercado ofrece en términos de calidad y precio, así como recoger de los proveedores sus mejores prácticas.

El área se estructura en torno a cuatro grandes categorías o familias de compras:

**Tecnología y  
Telecomunicaciones**

**Servicios  
Externos**

**Suministros  
Generales**

**Infraestructuras e  
Inmuebles**

El Banco, a su vez, ha definido una nueva política de compras, cuyos procesos y funciones permiten configurar un modelo de gestión profesional y homogénea para todas las categorías de compras, respetando las peculiaridades de cada una de ellas.

Los elementos principales de este nuevo modelo son:

**Homogeneización y centralización** de los procesos de compra, aprovechando sinergias.

**Potenciar la compra estratégica** frente a la compra operativa.

**Profesionalizar y especializar** la compra por categorías.

**Planificación** de la negociación y aprovisionamiento.

**Ciclo completo** del gasto.

**Adjudicación** a través de comisiones de compras.

Todas las decisiones de compra y contratación se realizan mediante procedimientos transparentes y objetivos que permiten asegurar la mejor contratación para el Banco en términos de precio, calidad y riesgo.

El volumen de compras a terceros negociado este año dentro del nuevo proceso global de compras ha sido superior a 100 millones de euros, en un total de 520 procesos de compras y de 182 proveedores adjudicados.

La mayoría de nuestros proveedores más significativos están en el territorio nacional, debido a la implantación geográfica del Banco.

Para el año 2008, Bankinter va a seguir trabajando en consolidar y aumentar la negociación y contratación de productos y servicios a terceros dentro del ámbito de esta nueva estructura organizativa y procedimental, a la vez que va a potenciar una gestión más activa del gasto.

Volumen negociado

100

millones de euros en 2007



### **Reglas de Conducta**

Todas las personas pertenecientes al Área de Gestión Integral del Gasto, además de estar sujetas al Código de Ética Profesional del Grupo Bankinter, tienen unas reglas de conducta que deben seguir estrictamente:

#### **Confidencialidad y precisión de la información**

Toda la información generada durante un proceso de compra y, especialmente, la relacionada con las cotizaciones de precios, será considerada como confidencial. Bajo ninguna circunstancia se revelarán los precios a otros proveedores. La confidencia de la información recibida durante el ejercicio del deber profesional, debe ser respetada y no debe utilizarse para beneficio propio; a su vez, la información dada ha de ser justa y no proyectada con intención de engaño.

#### **Ecuanimidad**

Todos los proveedores serán tratados con las mismas condiciones y recibirán la misma información.

#### **Reciprocidad**

Todos aquellos proveedores que, a su vez, sean clientes de Bankinter, no tendrán ningún tipo de tratamiento preferencial por su condición de cliente.

#### **Competencia**

Cualquier acuerdo que a largo plazo impida una gestión competitiva debe ser evitado.

#### **Hospitalidad**

La hospitalidad moderada es una cortesía aceptada dentro de una buena relación comercial. Sin embargo, los agasajados no deben permitirse llegar a una posición donde se sientan (o puedan ser interpretados por otros) influenciados a tomar decisiones como consecuencia de haber aceptado dicha hospitalidad.

### **Imagen**

La imagen de Bankinter será, de cara a los proveedores, la de un cliente que ofrece coherencia, rigor, seriedad, compromiso e innovación. Todos los miembros involucrados en alguno de los pasos dentro del proceso de compras serán representantes de esta imagen y actuarán de acuerdo con ella.

Las relaciones con los proveedores deben estar basadas en la profesionalidad, el respeto mutuo y el reconocimiento de la consecución del beneficio legítimo de ambas partes, velando por el cumplimiento de los compromisos acordados. En esta línea se efectúan los pagos correspondientes a la compra de un bien o a la prestación de un servicio, respetando estrictamente los acuerdos con los proveedores en relación con el precio, el plazo de pago y otras condiciones que se hubiesen establecido en el momento de la negociación.



## Es esencial conocer el grado de satisfacción de los proveedores con el Banco.

### Procedimiento de selección y homologación de proveedores

La adaptación plena a las políticas de actuación y normas adoptadas por el Banco en el desarrollo de su actividad y a los principios que integran y conforman su cultura corporativa constituye un reto para el equipo de gestión de la Entidad y, desde luego, un requisito fundamental para que esos proveedores puedan continuar prestando sus servicios a Bankinter.

Como parte lógica de la política global de compras de Bankinter, se requiere que los proveedores superen un proceso de homologación en base a criterios objetivos y transparentes relacionados tanto con la calidad del producto o el servicio contratado como con la aptitud para cumplir los requerimientos establecidos por las normas externas –generales o sectoriales– e internas que son de obligado cumplimiento para el Banco o para el proveedor en materia de protección de datos, medioambiental, laboral y de seguridad social y en el ámbito tributario.

En 2008 se va a abordar un proyecto de adaptación de este sistema actual de homologación de proveedores, con la incorporación de nuevos requerimientos y encuestas de satisfacción bidireccionales. Es esencial conocer el grado de satisfacción de los proveedores con el Banco.

Dentro del Banco, esta función se realiza en el Área de Gestión Integral del Gasto como una función más del proceso global de compras y gestión de proveedores.

Para Bankinter es esencial que las empresas con las que entable relaciones comerciales respeten la legalidad no sólo aplicable a Bankinter, sino también la que deben observar en el desarrollo de su propia actividad; y en especial, que cumplan sus obligaciones en materia de protección de datos y confidencialidad de los mismos, sus obligaciones con las diferentes administraciones tributarias y las obligaciones que tienen como empleadores para con sus trabajadores y para con la Seguridad Social. A estos efectos, los contratos con nuestros proveedores incluyen las cautelas necesarias que permiten al Banco rescindir la relación comercial en caso de incumplimiento de esas obligaciones o cualesquiera otras que les sean exigibles.

Es sustancial, además, que compartan con el Banco los principios básicos que integran la cultura corporativa de Bankinter; en especial, el pleno respeto a los derechos humanos y de los trabajadores, así como al medioambiente, y que posean una estructura económico-financiera y organizativa suficiente para prestar con la calidad exigible los servicios que ofrecen al Banco.

Con el objeto de garantizar lo anterior, Bankinter exige requisitos concretos a los proveedores, los cuales quedan integrados debidamente en la relación contractual con ellos. De entre estos requisitos cabe destacar los siguientes:

**Tener una estructura económico-financiera adecuada** y contar con medios materiales y humanos que le permitan asumir íntegramente la organización, gestión y dirección de los servicios prestados.

**Estar al corriente y atender puntualmente sus obligaciones fiscales**, laborales y con la Seguridad Social.

**Haber suscrito un seguro de responsabilidad civil profesional** suficiente para hacer frente a los daños personales y materiales o perjuicios que pudieran ocasionar directa o indirectamente al Banco por sus errores u omisiones.

**Adoptar las medidas de seguridad informática** que hayan sido definidas por Bankinter si la relación comercial hiciera necesaria la conexión del proveedor a los servidores del Banco. Asegurar la plena confidencialidad de los datos de clientes del Banco que deban manejar en el desempeño de su servicio, y el debido tratamiento de los mismos con todas las medidas de seguridad exigidas por la normativa vigente.

**No realizar actividades o acciones concretas que puedan perjudicar o afectar de cualquier forma a la honorabilidad o buena imagen de Bankinter**, y no emplear la marca o cualquier otro signo distintivo del Banco en sus relaciones con terceros sin el previo consentimiento de la Entidad.

**Desarrollar su actividad de forma ética y socialmente responsable** y de conformidad con la política medioambiental del Banco.

**Ajustar el servicio al modelo de contrato establecido por Bankinter**, salvo excepciones justificadas, al objeto de asegurar el cumplimiento de las condiciones indicadas.

**Someterse a la inspección de los organismos supervisores** de la actividad de Bankinter en los casos en que proceda.

Con independencia del cumplimiento de los apartados anteriores por parte de los proveedores, el Banco ha desarrollado un plan de continuidad para asegurar la operatividad futura del servicio prestado por el proveedor en caso de producirse alguna contingencia en aquellos servicios de mayor criticidad.

# 05

## Bankinter y la sociedad

'Somos distintos para que todos seamos iguales'.

'Nuestra misión es influir en  
el presente mirando hacia el futuro'.

'Mantenemos una apuesta decidida por la  
sostenibilidad y un firme compromiso con el  
entorno'.

### En esta sección:

- > Acción Social
- > Indicadores
- > La Fundación de la Innovación  
Bankinter
- > Bankinter y el medioambiente
- > Premios y reconocimientos 2007

**Bankinter busca convertirse en una entidad de referencia para los más de 3 millones y medio de personas con discapacidad que hay en España.**

## Acción Social

El año 2007 ha sido el de la plena consolidación e integración de la Acción Social del Banco, en el que se ha continuado con el desarrollo e implantación de los proyectos de accesibilidad, que han hecho posible que cualquier cliente o empleado, con independencia de sus capacidades personales o tecnológicas, pueda acceder al Banco a través de cualquier canal. Y todo ello se ha materializado gracias, por un lado, a las sugerencias de nuestros clientes, quienes nos han trasladado sus necesidades específicas a la hora de relacionarse con el Banco, y por otro, gracias a la implicación de las distintas áreas del Banco en el desarrollo y puesta en marcha de todas las iniciativas. Bankinter busca, de esta manera, convertirse en una entidad financiera de referencia para los más de 3 millones y medio de personas con discapacidad que hay en España.

Es necesario reconocer que Bankinter.com fue el primer portal financiero que alcanzó un nivel **'Doble A' (AA)** de accesibilidad web y **'Triple A' (AAA)** en determinadas páginas informativas, y que logró la certificación europea de accesibilidad web **'Euracert'**.

Como reconocimiento a todo este proyecto, Bankinter recibió en el mes de mayo el **'Premio del día de Internet 07'** en la modalidad de **'Mejor Accesibilidad Web'**, lo que ha servido para refrendar la labor pionera de Bankinter en este ámbito.

Así mismo, en el mes de octubre, Bankinter se alzó con el Premio anual de la **Fundación BIP BIP** –dedicada a la integración de personas desfavorecidas a través de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)– en la categoría de **'Mejor Proyecto Solidario de Empresa'**.

De igual forma, la Fundación Empresa y Sociedad ha incluido a Bankinter en una posición destacada dentro del estudio anual de **'Las empresas y cajas de ahorros mejor percibidas por sus actuaciones relacionadas con la integración de personas desfavorecidas'**, basado en una encuesta que tiene en consideración la opinión de 247 expertos. En esta octava edición del estudio, Bankinter aparece en un meritorio 5º puesto en la categoría de entidades mejor percibidas por sus proyectos de integración basados en productos y servicios.

Por otro lado, y ya en lo que se refiere a productos concretos, Bankinter presentó públicamente durante el mes de julio el primer producto financiero específicamente construido bajo la figura jurídica del Patrimonio Protegido, regulada por la Ley 41/2003, de protección patrimonial de las personas con discapacidad. Con el nombre comercial de **'Gestión de Patrimonio Protegido' (GPP)**, este producto aprovecha los beneficios fiscales de esa figura legal para ofrecer una rentabilidad añadida al cliente.



Además del producto en sí, Bankinter asume el compromiso de llevar a cabo una función de asesoramiento a las personas con discapacidad y a sus familias para ayudarles a constituir un patrimonio protegido mediante distintas iniciativas: poniendo a su disposición la red de asesores jurídicos del Banco, que han sido especialmente formados para este cometido; intermediando con notarios conocedores de esta figura, e incluso asumiendo Bankinter el coste de notario de la escritura inicial.

El **Patrimonio Protegido** es un instrumento jurídico de gran interés para personas con una grave discapacidad física o sensorial y para las personas con discapacidad intelectual. Su finalidad es permitir la designación de unos bienes precisos (dinero, inmuebles, derechos, títulos, etc.) para que con ellos, y con los beneficios que se deriven de su administración, se haga frente a las necesidades vitales de la persona con discapacidad. Así, los bienes y los derechos que forman este patrimonio protegido quedan aislados del resto del patrimonio personal de su titular-beneficiario, y tienen un régimen de administración y supervisión específico, que entre otras cosas cuenta con extraordinarias ventajas fiscales para los aportantes (con una relación de parentesco directa o colateral hasta el tercer grado inclusive, cónyuge y quienes tengan la persona con discapacidad a su cargo en régimen de tutela o acogimiento).

Por último, cabe destacar también que, durante 2007, se ha puesto en marcha el **programa de Voluntariado Corporativo**, con la finalidad de que los empleados se impliquen y participen activamente en este tipo de iniciativas. El voluntariado en Bankinter se construye a través de la participación activa de cualquier empleado, y son ellos mismos los que libre y voluntariamente proponen iniciativas, recibiendo desde el Área de Acción Social todo el apoyo para ponerlas en marcha.

Con el programa de Voluntariado Corporativo se ha dado continuidad a una iniciativa que tuvo sus inicios en 2005 con el nacimiento del Portal del Voluntariado -surgido gracias al asesoramiento y la colaboración de la Fundación Chandra- a la vez que se ha conseguido una mayor implicación de los empleados.



### **Bankinter accesible**

Bankinter se convirtió en el año 2005 en la primera entidad financiera que habilitó todos sus canales y plataformas de relación bajo criterios de accesibilidad universal. Durante los dos años siguientes hemos dado una continuidad a estos proyectos para convertirlos en una realidad.

Para ello hemos contado con la colaboración y el asesoramiento de entidades tales como Fundación ONCE, sin cuya orientación y ayuda no hubieran sido posibles los proyectos de accesibilidad financiera para las personas con discapacidad. Son también dignas de mencionar otras entidades con las que el Banco ha venido colaborando: Fundación CNSE, Fundación Empresa y Sociedad, Fundación Adecco, Fundación Deporte y Desafío, etc.

### **Proyectos**

#### **Accesibilidad a servicios financieros para personas con discapacidad**

##### **Accesibilidad web**

Bankinter.com fue el primer portal financiero de Internet que alcanzó un nivel 'Doble A' (AA) de accesibilidad web en el año 2005. Esto significa que sus páginas más consultadas son desde entonces totalmente comprensibles para el software de apoyo que utilizan las personas con discapacidad física en su navegación habitual, ya sea el programa de lectura del que se sirven los invidentes, como el de reconocimiento de voz que usan otras personas con discapacidad.

La labor fundamental en este año 2007 ha consistido en que todos los nuevos contenidos de la web, así como los mantenimientos, se programen en accesible, gracias a la elaboración de un nuevo 'libro de estilo' de acuerdo con los requisitos de accesibilidad y usabilidad. En concreto, se han acometido en profundidad la operativa de hipotecas y el servicio de agregación financiera de cuentas.

La operativa de hipotecas es una de las más utilizadas por los clientes en la web de Bankinter; en concreto, es el segundo producto más consultado después de los depósitos. Gracias a esta nueva iniciativa se podrá obtener información de estos productos y de sus condiciones en el Banco, simular operaciones hipotecarias en función del perfil socioeconómico del cliente y de sus necesidades de financiación, así como solicitar en tiempo real una determinada operación al Banco, recibiendo autorización o no a la misma en ese mismo instante.



## Bankinter se convirtió en la primera entidad financiera que logró la certificación europea de accesibilidad web 'Euracert'.



Y en cuanto a las mejoras aplicadas sobre el servicio de agregación financiera de cuentas, ha supuesto en realidad llevar la accesibilidad financiera a través de Internet a todos los bancos y cajas, generalizando una actividad –conectarse a las cuentas *on-line*– que hasta ahora sólo era posible realizar en aquellas entidades que habían convertido previamente en accesibles sus sitios web. El Agregador Financiero de Bankinter, desde este año en accesible, permite agrupar en un único extracto las cuentas que cualquier usuario tenga en las diferentes entidades financieras. De esta forma, y con un solo usuario y contraseña, un cliente puede consultar y operar en tiempo real con todas las cuentas que tenga en cualquier entidad. Con esta herramienta, el cliente tiene controladas todas sus posiciones bancarias, independientemente de la entidad financiera en la que éstas residan.

Por todo lo anterior, en marzo de este año Bankinter se convirtió en la primera entidad financiera que logró la certificación europea de accesibilidad web 'Euracert', que acredita que las páginas de Internet del Banco cuentan con los estándares más elevados de accesibilidad y que cumplen con las pautas establecidas por las diferentes organizaciones especializadas y con el respaldo de la Comisión Europea, lo que significa que son accesibles para el mayor número de personas, independientemente de sus limitaciones.

La etiqueta Euracert cubre los dos niveles contemplados por la Comisión Europea para la metodología unificada de Evaluación de Accesibilidad Web (UWEM 1.0), niveles A y AA, según las pautas WCAG 1.0 W3C/WAI. Este sello certificador nace a comienzos de 2007 gracias al trabajo sobre armonización hecho a nivel europeo por organizaciones especializadas en accesibilidad web; y lo hace de la mano de Technosite, del Grupo Fundosa (España) y de la Asociación BrailleNet (Francia), con el objetivo de otorgar de manera conjunta el reconocimiento de un sitio web certificado con esta marca por parte de ambas organizaciones (España y Francia).

Por lo que se refiere a la firma digital de operaciones, en el año 2005 Bankinter habilitó para las personas con discapacidad la posibilidad de introducir una suma de coordenadas mediante el teclado, evitando así la utilización del panel gráfico que exige la utilización del ratón, que resultaba muy poco accesible para personas con ciertas discapacidades visuales o físicas. Esta nueva forma operativa –la suma de coordenadas– eliminaba todo tipo de dificultades, manteniendo las mismas garantías de seguridad. Pues bien, durante 2007, el Banco ha ampliado esta posibilidad también a las páginas del broker, lo que significa abrir la operativa bursátil por Internet a las personas con discapacidad, dando así respuesta a una sugerencia que venía siendo muy demandada por los propios clientes.

## Queremos poner de manifiesto el compromiso de Bankinter de 'hacer un Banco para todos'.

Por lo que se refiere a otros colectivos, es necesario mencionar que también las personas sordas han visto satisfechas algunas de sus expectativas. Así, desde 2005 cuentan en la web de Bankinter.com con **videos explicativos en lengua de signos**, desde los que pueden obtener información tanto de los contenidos y de las distintas funcionalidades del portal, como de la forma de operar con el Banco por los diferentes canales. Se trata de un proyecto para el que se contó con la colaboración de la Fundación CNSE (Confederación Nacional de Personas Sordas). De igual forma, y para aquellos clientes que así lo soliciten, existe un servicio de intérpretes en LSE (lengua de signos española) en todo el territorio español.

Toda esta información sobre Bankinter Accesible está recogida en la página web Bankinter.com, en la opción de Accesibilidad. En este apartado, queremos poner de manifiesto el compromiso de Bankinter de 'hacer un Banco para todos', así como informar a nuestros clientes de los servicios específicos de los que pueden disfrutar, y también recabar información mediante un cuestionario acerca de cuáles son sus necesidades.



Bankinter mantiene durante este año la colaboración con IBM mediante la cual el Banco colabora con el llamado **World Community Grid**, proyecto de investigación sobre diferentes proyectos sociales. Este proyecto, promovido por IBM, busca crear la red informática más amplia del mundo -hoy en día hay más de 170.000 ordenadores personales interconectados- para aprovechar la capacidad no utilizada de estos ordenadores conectados a Internet cediéndola a determinados proyectos de investigación médica y social, o para otros relacionados con desastres naturales o problemas medioambientales. World Community Grid cuenta con una potencia de proceso que situaría a esta red informática entre los 10 ordenadores más potentes del mundo. Actualmente, IBM utiliza parte de esta potencia en el proyecto FightAIDS@Home, cuyo objetivo es encontrar nuevas terapias contra la enfermedad del SIDA. Los ordenadores que Bankinter conectará a World Community Grid serán utilizados para este fin.

La forma de participar en el proyecto es muy sencilla. Sólo es necesario descargarse un software gratuito que se activa en aquellos momentos puntuales en los que el usuario tiene encendido su ordenador pero no está utilizando al límite su capacidad de proceso, cediendo la capacidad no empleada de su máquina a los fines de investigación de un determinado proyecto, que será seleccionado por un comité asesor, el cual evaluará las propuestas de entidades científicas y organizaciones sin ánimo de lucro. Los temas de investigación serán del tipo: investigación sobre enfermedades infecciosas, investigación sobre el genoma y enfermedades asociadas, sobre catástrofes naturales y hambrunas, investigación astronómica, etc.

A finales del año 2006, coincidiendo con el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, Bankinter lanzó un servicio de información financiera en audio, especialmente enfocado para clientes con discapacidad visual. Este innovador proyecto, denominado **'Extracto integral en audio'**, ofrece a los clientes que lo soliciten un CD con una completa y exhaustiva información en audio de todas sus posiciones en el Banco. Esta información tiene carácter mensual y consta de una transcripción por voz de los saldos de sus posiciones a fin de mes, así como de un detalle de los movimientos efectuados durante ese período.

Como novedad, Bankinter lanzó durante 2007 esta misma información financiera en **'letra grande'**, lo que supone un reconocimiento a estas personas y un ejemplo más de la actividad que está llevando a cabo Bankinter para construir 'un banco para todos'.

Como culminación de todas estas prácticas puestas en marcha, y con el fin de poner negro sobre blanco lo que se debería hacer y no se hace en el ámbito de la accesibilidad bancaria, Bankinter y la Fundación ONCE lanzaron de forma conjunta en el mes de diciembre la **'Guía de accesibilidad a servicios financieros'**. Se trata de un manual, el primero de estas características, que tiene como objetivo, por un lado, poner de manifiesto las necesidades que en materia de accesibilidad a los servicios financieros y de inversión tienen las personas con discapacidad, así como las dificultades a las que se enfrentan en su relación habitual con las entidades bancarias; y por otro, sistematizar una serie de buenas prácticas que deberían seguir los bancos y cajas para ofrecer este tipo de servicios en igualdad de condiciones para todo el mundo.



Esta guía pone de manifiesto cómo situaciones a priori tan sencillas y rutinarias en nuestra vida diaria, como ingresar un talón en una oficina, realizar una transferencia por Internet o sacar dinero desde un cajero automático pueden convertirse en tarea imposible para una persona con discapacidad si se enfrenta a unos servicios no accesibles. En ese sentido, en la guía se han listado un amplio espectro de variables que deberían ser tenidas en cuenta: tanto las que tienen que ver con cuestiones de movilidad, acceso y diseño en el interior de las oficinas, como lo que hace referencia a la accesibilidad de los nuevos canales de relación (banca *on-line* y móvil), como cuestiones relativas a la publicidad, la señalética, los contratos o la atención al cliente.

Como caso práctico, a lo largo de esta guía se detallan los proyectos en los que Bankinter lleva trabajando desde hace tiempo y que son ejemplo y punto de referencia para el resto del sector. Esta estrategia ha permitido que, hoy por hoy, un cliente pueda acceder al Banco por cualquiera de sus canales de relación: Red de Oficinas, Internet, Banca Telefónica, Cajeros y Móvil, con total normalidad, independientemente de sus capacidades personales.

#### Accesibilidad

94,8%

de las oficinas son  
plenamente accesibles

#### **Accesibilidad física**

El proyecto de 'Accesibilidad en Bankinter' ha tenido en cuenta igualmente a la Red de Oficinas. A finales de año, el 94,8% de las sucursales del Banco eran centros plenamente accesibles. En esta red física se han acometido sustanciales avances, por ejemplo: eliminando diferencias de nivel, mejorando el sistema de apertura de las puertas, dotando a las sucursales de mobiliario exento de aristas y puntas y creando espacios transitables para una buena circulación interior. Todo ello con el objetivo de construir un banco sin barreras y de dar un servicio de calidad y en iguales condiciones para todo el mundo.

En este proyecto se incluye la oficina bancaria prototipo de máxima accesibilidad que lleva en funcionamiento desde finales del año 2005. Esta sucursal está situada en uno de los edificios del Grupo Fundación ONCE, en la calle Rufino González 42-44 de Madrid. La oficina fue diseñada desde un principio bajo una concepción global de máxima accesibilidad que tiene en cuenta todos los aspectos (habilitación de espacios, mobiliario, infraestructura tecnológica, personal de atención al cliente, etc.), cumpliendo, en ese sentido, todos los requisitos exigibles para que cualquier persona con discapacidad visual, auditiva o de movilidad no tenga ningún impedimento ni dificultad a la hora de realizar sus gestiones bancarias.

La oficina cuenta con espacios totalmente transitables para una buena circulación interior, mobiliario exento de aristas y puntas, cajero de efectivo accesible, un mismo nivel para todo el perímetro, ordenadores con sistemas de navegación a través de lectores de pantalla o programas de síntesis de voz, magnificador de pantalla, vídeos en lengua de signos, servicio de intérprete, comunicador de lectoescritura, etc. Asimismo, el servicio de caja lleva incorporado un sistema de refuerzo sonoro (bucle magnético y amplificador de audio) para mejorar la comunicación entre el empleado que se sitúa detrás del cristal blindado y un cliente con minusvalía auditiva. De igual forma, las personas encargadas de gestionar la oficina son empleados con discapacidad de la plantilla del Banco.



En relación con el proyecto de accesibilidad física, y con el fin de que cualquier cliente pueda conocer en un rápido vistazo qué oficinas del Banco son plenamente accesibles para las personas con discapacidad y, en ese sentido, en cuáles de ellas estas personas encontrarían mayores facilidades para realizar cualquier trámite, consulta o gestión financiera, Bankinter tiene dispuesto en su página web un **'localizador de oficinas accesibles'**. Se trata de un sistema que permite realizar búsquedas selectivas por provincias, por tipos de centros (oficinas universales, centros de Pymes y Red de Agentes) e incluso se puede acotar aún más la búsqueda y solicitar que el centro cuente con cajero automático o caja de efectivo. El resultado de la búsqueda ofrece la dirección completa de la oficina y el número de teléfono de contacto.

#### ***Banca Telefónica***

En el caso de la Banca Telefónica, Bankinter dispone de un grupo de especialistas en atención a personas con discapacidad, responsable de solventar todas las dificultades con las que puede encontrarse un cliente con discapacidad, ya sea visual o auditiva, a la hora de acometer su operativa financiera. Asimismo, existe un servicio de Intérprete en Lengua de Signos, dispuesto para prestar todo el apoyo necesario a las personas sordas en la firma de determinadas operaciones que, por su complejidad, obligan a manejarse en un lenguaje financiero que, en ocasiones, es de difícil comprensión para este colectivo. Para disponer de este servicio sólo es necesario llamar a Banca Telefónica e indicar el día, la hora y la oficina del Banco en la que se va a realizar la gestión. De igual forma se pueden solicitar otros servicios específicos tales como el 'extracto mensual en audio', el 'extracto mensual en letra grande' y la 'tarjeta de coordenadas en braille'.

#### ***Móvil***

Desde el Área de Innovación aplicada del Banco se viene trabajando desde 2006 –con especial incidencia en el presente ejercicio– en diversas cuestiones relacionadas con los servicios móviles y la accesibilidad; ya que, al contrario de lo que pueda parecer, estos dispositivos son una herramienta indispensable para el colectivo de las personas con discapacidad visual o auditiva.

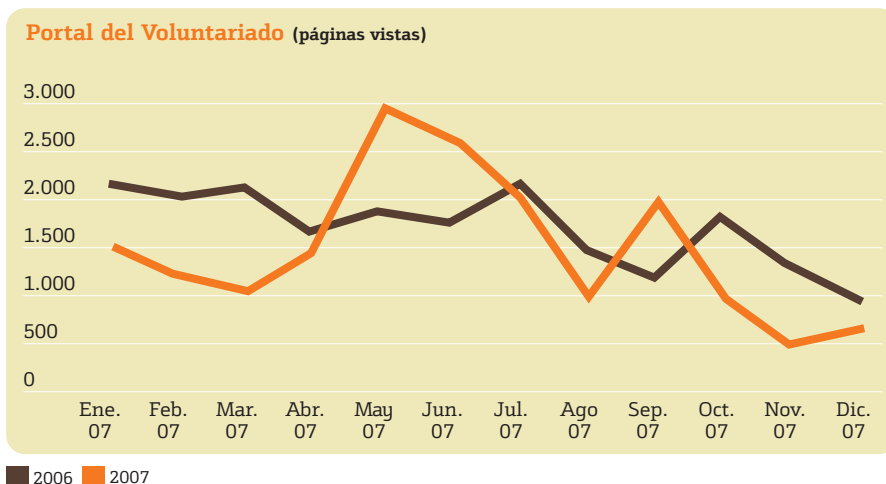
## Voluntariado

### Portal del Voluntariado

El Portal del Voluntariado, que lleva en funcionamiento desde junio de 2005, es un punto de reunión para los empleados donde encontrar proyectos, fórmulas de colaboración, conocer otras experiencias, leer testimonios, etc. El portal cuenta también con noticias sobre temas de voluntariado, con un boletín semanal que los empleados pueden solicitar y que se envía mediante e-mail, e incluso con una sección de 'Exposiciones', con muestras fotográficas y artísticas con este tema como motivo.

Para desarrollar este portal solidario, que aglutina y canaliza los esfuerzos de colaboración generosa de la plantilla, Bankinter contó con el asesoramiento y la colaboración de la Fundación Chandra, entidad privada sin ánimo de lucro especializada en utilizar el potencial comunicativo que ofrecen las nuevas tecnologías de la información –en especial, Internet– para conseguir un mayor compromiso por parte de todos los sectores de la sociedad –ciudadanos, empresas e instituciones– en beneficio de las ONG's y de las poblaciones más desfavorecidas para las que trabajan.

La web de voluntariado está obteniendo un éxito importante de popularidad entre la plantilla, como lo demuestra el hecho de que haya venido recibiendo una media de 1.462 páginas vistas al mes en este año 2007.



Por otro lado, este año se ha desarrollado el programa de 'Voluntariado Corporativo', que se construye gracias a la participación activa de los empleados del Banco.

La primera iniciativa puesta en marcha tuvo lugar durante el mes de abril, bajo el nombre de Jornada de '**Deporte por una buena causa**'. Esta actividad, que contó con la participación de más de un centenar de empleados del Banco, tuvo lugar en el Reebok Sports Club La Finca de Pozuelo de Alarcón, en Madrid.

El objetivo de esta iniciativa fue recaudar fondos para la Fundación Deporte y Desafío, dedicada a ayudar a la integración social de personas con discapacidad a través del fomento de deportes adaptados y de actividades al aire libre practicadas en un ámbito de normalidad. En ese sentido, los empleados que se registraron en las dos modalidades deportivas (Pádel y Fútbol 7) alrededor de las cuales se organizó la competición abonaron un mínimo de 12 euros de cuota de inscripción, que se destinó íntegramente como ayuda a la Fundación. Asimismo, también se creó una 'fila 0' abierta a los donativos de todos aquellos empleados que, no queriendo o no pudiendo participar en la competición, sí estaban en cambio interesados en contribuir a este proyecto solidario.

Los fondos recaudados fueron destinados a la puesta en marcha de uno de los tres proyectos presentados por la Fundación Deporte y Desafío sometidos a la votación on-line de los propios empleados en una web habilitada en la Intranet del Banco. El proyecto más votado fue el de '**Campamento Multiaventura**' (posibilitar la realización de actividades de ocio y tiempo libre relacionadas con el medioambiente y en contacto directo con la naturaleza), que se alzó sobre las otras dos propuestas: equinoterapia (terapias ecuestres para el tratamiento de personas con discapacidad física, psíquica y sensorial) y pádel adaptado. Este Campamento Multiaventura se desarrolló durante un fin de semana del mes de septiembre, y a él asistieron 21 niños con discapacidad.



La segunda iniciativa puesta en marcha fue en el mes de junio, se llevó a cabo en colaboración con la Fundación Apadrina un árbol. El objetivo era contribuir a la recuperación forestal de la zona afectada por el pavoroso incendio de julio de 2005, que arrasó más de 13.000 hectáreas de bosque y que acabó con la vida de once personas. Este incendio tuvo su epicentro en la Finca Solanillos, ubicada en el término municipal de Mazarete, Guadalajara, que fue el lugar elegido para el trabajo de los voluntarios.

En esta zona, 34 voluntarios de Bankinter llevaron a cabo labores de resalveo, que consiste básicamente en la selección de ciertos rebrotes que están produciéndose en los robles y las encinas calcinados, con el objetivo de acortar el proceso de recuperación de las hectáreas devastadas, ya que de forma natural se tardaría más de 50 años.





Y la tercera jornada tuvo lugar en el mes de octubre, organizada en colaboración con la Fundación Natura. En esta jornada participaron 45 empleados que, junto con sus familiares, formaron un equipo total de 94 voluntarios. La actividad tuvo lugar en una parcela perteneciente a la Confederación Hidrográfica del Tajo, y gestionada por la Fundación Natura, que se encuentra en el embalse del río Alberche, en Cazalegas, Toledo. A lo largo de la mañana se realizaron tareas de plantación de árboles de ribera (olmos, álamos, fresnos, alisos), desbroce y limpieza de alcornoques de pinos de 3 años de edad, y se participó en un juego medioambiental para tomar conciencia sobre las emisiones de CO<sub>2</sub>, y el impacto que estos gases están generando en nuestro entorno natural.

A finales de 2007, como todos los años, pedimos la colaboración de la totalidad de la plantilla para participar en un Programa de Recogida de Regalos con motivo de la Navidad, en el que existió una colaboración directa con distintas entidades y asociaciones en Madrid, Barcelona, Palma de Mallorca, Sevilla, Navarra, Zaragoza, etc. En esta ocasión se contó con la colaboración de 11 voluntarios, encargados de diversos cometidos: contactar con distintas asociaciones, realizar una comunicación interna solicitando la participación de los empleados, así como recoger y entregar los regalos a los centros elegidos.



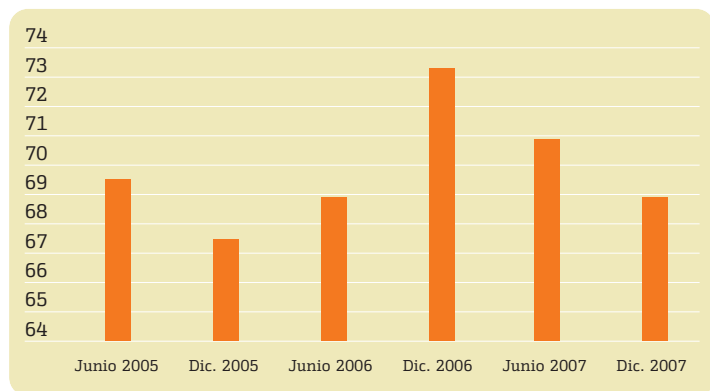
## Indicadores

Las actividades y programas de Acción Social que ha venido llevando a cabo el Banco durante el ejercicio han tenido un impacto paralelo en aquellos colectivos con los que Bankinter se relaciona (empleados, clientes, accionistas, proveedores), mejorando la percepción que tienen de la Entidad y, en consecuencia, también de su Reputación Corporativa.

Con el objeto de medir en qué aspectos se ha producido esa mejora reputacional y, sobre todo, cuál ha sido la gradación de ésta y cómo ha evolucionado respecto a años anteriores, hemos elaborado los siguientes indicadores, conscientes de que una buena gestión de la acción social lleva siempre aparejada una transparencia informativa que dé fe de su actividad y un correcto escrutinio que pondere los resultados obtenidos y el cumplimiento de los objetivos.

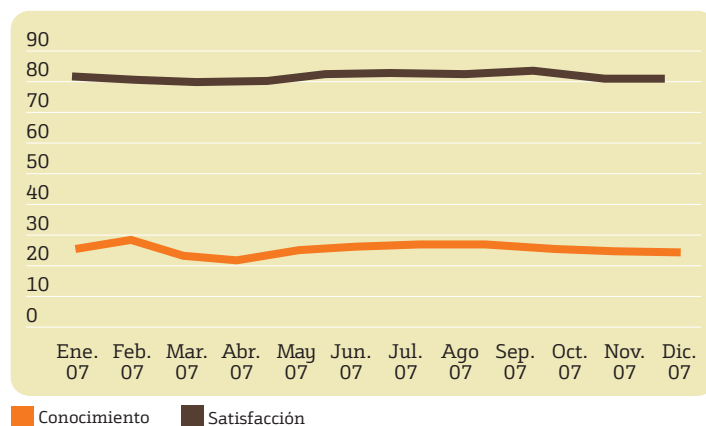
### 1. Indicadores de Impacto Interno

**Objetivo:** Incrementar la satisfacción y motivación del empleado. Lo medimos a través de preguntas específicas en las encuestas de calidad a empleados.



### 2. Indicadores de Impacto Externo

**Objetivo:** Mejorar la satisfacción del cliente por la puesta en marcha de estas iniciativas. Lo medimos a través de preguntas específicas en las encuestas de calidad que realizamos mensualmente a clientes.



### 3. Objetivo: Incrementar la presencia de Acción Social en los medios de comunicación

Año	Nº de inserciones	Valoración	Cobertura*
2004	17	5,65	2.409
2005	17	5,98	5.994
2006	21	6,02	3.870
2007	20	5,67	3.057

\* Cobertura: es el número de lecturas individuales de un artículo.

### Indicadores por proyecto 2007

Proyectos	Objetivos	Cumplimiento
Accesibilidad física a instalaciones	100%.	Alcanzado
	Instalación de cajero accesible	Alcanzado
Accesibilidad web	Desarrollo de nuevos contenidos así como los mantenimientos web en accesible	Alcanzado
	Desarrollar la solapa del 'agregador financiero' de particulares' en accesible	Alcanzado
	Extracto Integral en Audio: permitir al cliente que así lo solicite, la descarga de un fichero audio a través de la web, de la totalidad de su extracto integral.	No alcanzado
Lanzamiento de un producto específico para personas con discapacidad	Gestión de Patrimonio Protegido	Alcanzado
Voluntariado Corporativo	Desarrollo de actividades en, al menos, la mitad de de las organizaciones	Alcanzado
Accesibilidad móvil	Alcanzar el nivel doble AA en los servicios del 'Banco en el móvil'	No alcanzado
	Desarrollar un nuevo servicio de 'retirada de cajero' a través del móvil para personas con discapacidad	No alcanzado
Accesibilidad en Banca Telefónica	Desarrollar un nuevo canal de comunicación con los clientes con discapacidad para dar un servicio especializado y adaptado a sus necesidades	Alcanzado

### Proyectos 2008

Proyectos	Objetivos
Accesibilidad física	La apertura de nuevas oficinas comerciales cumplan con los requisitos de accesibilidad a nivel físico. Instalación de cajeros automáticos cumpliendo el estándar de accesibilidad. Diseño de puestos multimedia en las oficinas comerciales cumpliendo requisitos de accesibilidad tanto a nivel físico como tecnológico.
Accesibilidad web	Desarrollar los nuevos contenidos siguiendo las pautas de accesibilidad con nivel Doble A (AA). Desarrollar en accesible con nivel AA todos los mantenimientos de la web. Implantar una 'guía de estilo' que estandarice los desarrollos web del banco de modo que todos ellos se hagan bajo las mismas pautas de usabilidad y accesibilidad. Extracto Integral en Audio: permitir al cliente que así lo solicite, la descarga de un fichero audio a través de la web, de la totalidad de su extracto integral. Ofrecer la descarga de información en audio en determinadas páginas.
Accesibilidad móvil	Alcanzar el nivel Doble A (AA) en los servicios de "Banco en el móvil" más utilizados por los clientes del banco (extracto integral, consulta de movimientos de cuentas etc.).
Accesibilidad en Banca Telefónica	Desarrollar un nuevo canal de comunicación con los clientes con discapacidad para dar un servicio especializado y adaptado a sus necesidades.
Programa de Voluntariado Corporativo	Desarrollo y puesta en marcha de actividades de voluntariado en todas las organizaciones territoriales del banco.
Lanzamiento de un producto financiero específico para personas con discapacidad.	
Mejorar los indicadores de percepción y conocimiento tanto a nivel interno (empleados) como externo (clientes).	

La misión de la fundación consiste en impulsar y reforzar el compromiso con la innovación, **creando valor a largo plazo para todos los colectivos; en especial, los emprendedores.**



### La Fundación de la Innovación Bankinter

La Fundación de la Innovación Bankinter nace a finales de 2003 alineada con los valores y pilares estratégicos del Banco, con la firme vocación de ser un modelo rompedor de contribución y compromiso con la sociedad, alejándose radicalmente del concepto tradicional de 'fundación' conocido por todos.

La Fundación de la Innovación Bankinter trabaja para ayudar a crear riqueza en el tejido empresarial español mediante la búsqueda de las redes de conocimiento que promueva la innovación en cualquier parte del mundo y que sirvan para anticipar las nuevas tendencias. Se trata de una fundación con un posicionamiento estratégico diferente a todas las demás, tanto por su enfoque, como por su público objetivo, modelo de gestión, proyectos, miembros que la componen, socios y colaboradores, creación de valor a la sociedad, etc.

En definitiva, es la única fundación en el sistema financiero europeo comprometida con el apoyo a la creación de riqueza sustentada por la innovación.

#### Misión

La misión de la fundación consiste en impulsar y reforzar el compromiso con la innovación, creando valor a largo plazo para todos los colectivos; en especial, los emprendedores y todos aquellos que son agentes transformadores de nuestra economía. El público objetivo estaría representado por todo agente activo capaz de crear riqueza de una forma sostenible en nuestra sociedad, en cualquier horizonte de tiempo: tanto aquellos que toman decisiones hoy (empresarios, emprendedores, altos directivos...), como quienes podrán hacerlo el día de mañana (estudiantes universitarios).

Bankinter, a través de su fundación, está decidido a contribuir a que todos ellos puedan ser más competitivos a través de la innovación.

## Patronato

El Patronato de la Fundación de la Innovación Bankinter es un fiel reflejo de su alto nivel, su misión y sus objetivos. El patronato es independiente y reúne a 21 de las mentes más innovadoras a nivel internacional, provenientes del tejido empresarial, la Administración Pública y el mundo académico, estando representados los principales sectores económicos: telecomunicaciones, biotecnología, medicina, banca, consultoría, tecnología, recursos humanos, comunicaciones, media, I+D, etc.

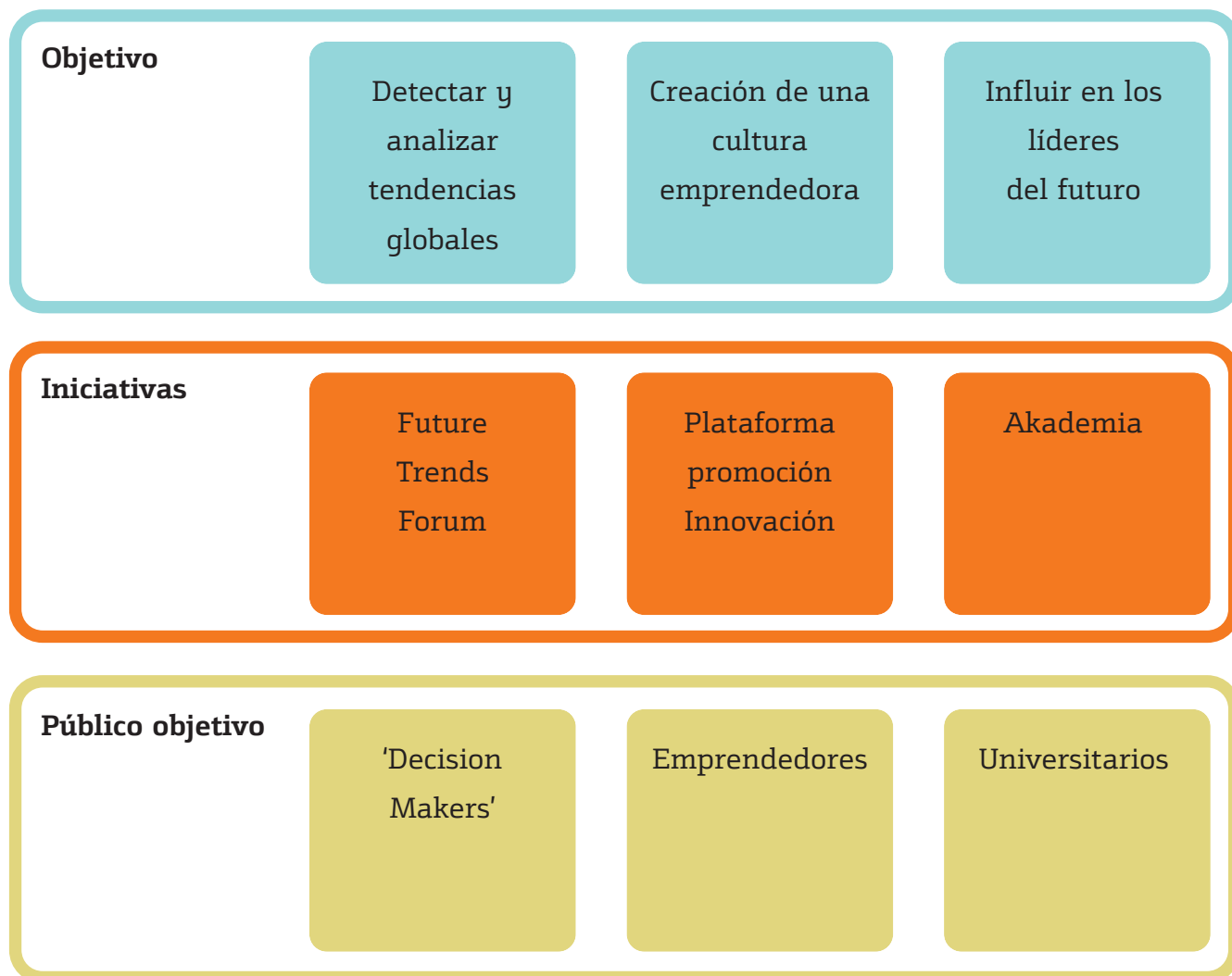
Este patronato se reúne en Madrid al menos 2 veces al año para hacer un seguimiento del correcto funcionamiento de la Fundación y para definir las principales líneas estratégicas de sus actividades.

Nombre	País	Cargo y empresa
Juan Arena	España	Anterior Presidente, Bankinter
Alpheus Bingham	USA	Presidente y CEO, Innovative Former Vice-President, E-Lilly
José M. Castellano	España	Co-fundador y Ex CEO, INDITEX Presidente, Fundación Innovación
John de Zulueta	España	Presidente Sanitas, BUPA Group
Tan Chin Nam	Singapur	Permanent Secretary of Ministry of Information, Communications and the Arts, Gobierno
Jaime Echegoyen	España	CEO, Bankinter
Cristina Garmendia	España	Presidente y CEO, Genetrix
Pedro Guerrero	España	Presidente, Bankinter
Jeong Kim	USA	Presidente, Bell Labs
Luis Lada	España	Consejero Presidente, Telefónica Móviles
Philip Lader	USA	Former US Ambassador, Court of St. Jame's Non-executive Chairman, WPP Group
Carlos López Blanco	España	Director Oficina Internacional, Telefónica
Manuel Márquez	España	CEO, Amper
Rafael Mateu de Ros	España	Secretario General, Bankinter Secretario Patronato, Fundación Innovación
Christopher Meyer	USA	CEO, Monitor Networks
Carlos Mira	España	Vicepresidente Ejecutivo, Fundación Innovación Bankinter
Javier Monzón	España	Presidente y CEO, INDRA
Swati A. Piramal	India	Director-Strategic Alliances & Communications, Nicholas Piramal India Lt.
Michael Portillo	UK	Former Minister of State for Transport, Former Minister of State for Local Government and Inner Cities... Gobierno
Stephen Joel Trachtenberg	USA	Presidente Emeritus, George-Washington University
Carlos Vidal	España	Senior Managing Director-Geographic Strategy & Operations, Accenture

\*Cierre de 2007

La fundación basa toda su estrategia en la innovación constante, y en su corta vida ha desarrollando tres proyectos que aspiran a impulsar la innovación de una forma tangible y cuantificable en tres horizontes y desde tres públicos objetivos: las grandes tendencias de la innovación a medio plazo, a través del **'Future Trends Forum'**; la promoción efectiva de proyectos innovadores, con la **'Plataforma de Promoción de la Innovación'**; y la influencia en los gestores del futuro, a través del programa **'Akademia'** de cooperación con el mundo universitario.

#### Una Fundación diferente: un agente para impulsar la innovación



## Influir en el presente mirando hacia el futuro.

### Proyectos y actividades de la Fundación año 2007

#### 1. Future Trends Forum (FTF)

##### Future Trends Forum

200

líderes de opinión

El Future Trends Forum (FTF) es el proyecto más antiguo y consolidado de la Fundación de la Innovación Bankinter. Su misión es influir en el presente mirando hacia el futuro, estimulando y consolidando la actitud innovadora en el tejido empresarial español.

Es un proyecto ambicioso que persigue incrementar la sensibilidad social por la tecnología, estimulando a los empresarios a apostar por ella y reforzando de esta manera el compromiso que Bankinter tiene con la sociedad. Su objetivo es detectar aquellas tendencias internacionales actuales que pueden cambiar nuestra forma de vivir/hacer y analizar sus posibles repercusiones.

El FTF es el único foro multidisciplinar, multisectorial e internacional de Europa, compuesto por un exclusivo grupo de más de 200 líderes de opinión de los cinco continentes, que buscan anticiparse al futuro inmediato, detectando tendencias sociales, económicas, científicas y tecnológicas, y analizando sus posibles escenarios e impactos en los actuales modelos de negocio.

Tiene tres características fundamentales para su desarrollo óptimo: es un foro multidisciplinar, neutro y global. Se trata de un esfuerzo de anticipación para hacer de nuestra sociedad una comunidad más avanzada y competitiva, en un entorno global.

EL FTF publica, después de cada reunión, un informe con las conclusiones obtenidas por los expertos, las cuales son divulgadas desde la página web de la fundación ([www.fundacionbankinter.org](http://www.fundacionbankinter.org)) y a través de conferencias temáticas en las principales capitales españolas.

Las dos reuniones de este año han sido:

**Junio 2007:** 'Web 2.0: El Negocio de las Redes Sociales'.

**Noviembre 2007:** 'Nuevos Consumidores: Inmigración y Envejecimiento de la Población'.

Asistentes	71
Ponentes	25
Internacionales (%)	74



### Publicaciones

Fruto de las reuniones del FTF son los informes con las conclusiones de los expertos, disponibles de forma gratuita en la web de la fundación. La elaboración de los informes supone un proceso de aproximadamente 3 meses, en el que se utilizan metodologías de análisis, como:

#### Procesos Delphi

#### Análisis de Factores

#### Análisis de Escenarios Cruzados, etc.

Las publicaciones de la Fundación presentan una visión general de la situación actual del tema tratado junto a las conclusiones obtenidas por los expertos durante las reuniones del Future Trends Forum (FTF). En éstas se analizan las posibles repercusiones de la tendencia social, económica, científica o tecnológica detectada, con especial atención al ámbito español, con el fin de transmitir a nuestro público objetivo un conocimiento práctico y cercano a su realidad.

En el año 2007, la fundación ha publicado dos informes:

#### Volumen 7: Innovación: 'The Wealth of Nations'

Lanzamiento:

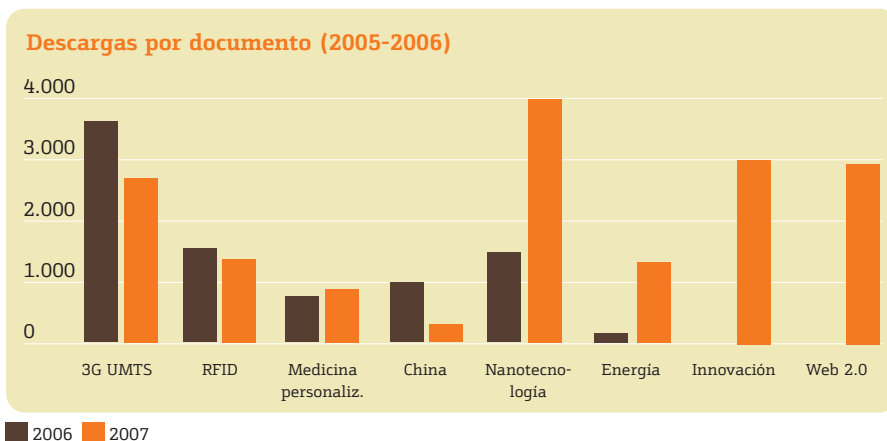
15 de mayo de 2007

#### Volumen 8: Web 2.0: 'El Negocio de las Redes Sociales'

Lanzamiento:

13 de noviembre de 2007

En 2007, el informe más descargado de entre los publicados por la Fundación ha sido 'Nanotecnología: la revolución del siglo XXI'; y en segundo lugar, 'Innovación: The Wealth of Nations'.





## Notoriedad

10

conferencias sobre  
diferentes temas

### Conferencias

Durante este año, la fundación ha celebrado 10 conferencias sobre diferentes temas:

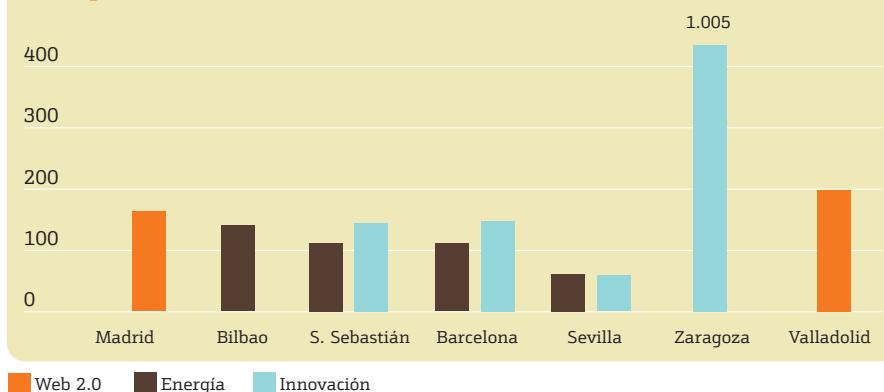
Energía: Bilbao, Barcelona, San Sebastián y Sevilla.

Innovación: San Sebastián, Barcelona, Sevilla y Zaragoza.

Web 2.0: Madrid y Valladolid.

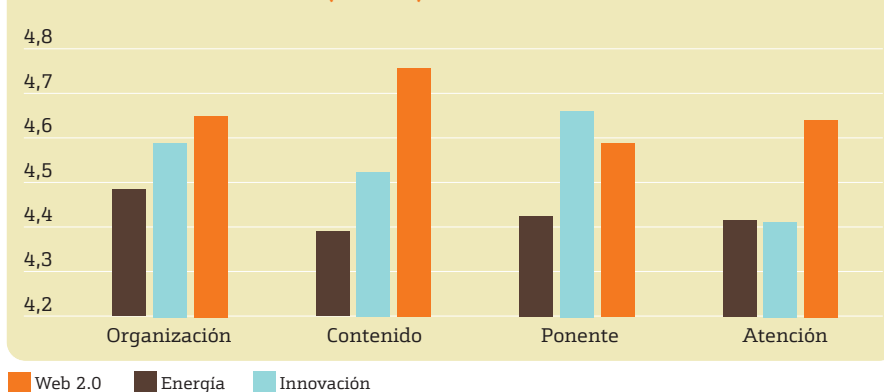
En el siguiente gráfico se pueden observar el número de participantes a las conferencias de 2007.

### Participantes en las conferencias 2007



La fundación ha realizado encuestas de calidad a los asistentes a las conferencias de Energía, Innovación y Web 2.0, vía email, SMS y Bluetooth, con los siguientes resultados:

### Calidad en las conferencias (sobre 5)



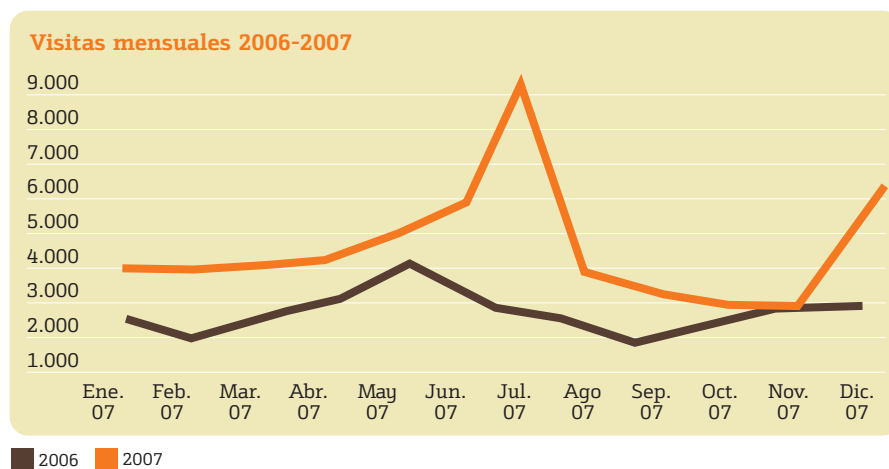
Durante 2007 ha sido inaugurado un nuevo formato de evento, **representado por el 'I Congreso del Future Trends Forum', en colaboración con la Comunidad de Madrid.**

#### *I Congreso Future Trends Forum*

Durante 2007 ha sido inaugurado un nuevo formato de evento, representado por el 'I Congreso del Future Trends Forum', celebrado el 22 de mayo en Madrid, en colaboración con la Comunidad de Madrid, y en el que participaron como ponentes 10 expertos internacionales de primer nivel, líderes en tendencias tecnológicas, competitividad e innovación. La asistencia de público al mismo fue de 250 personas.

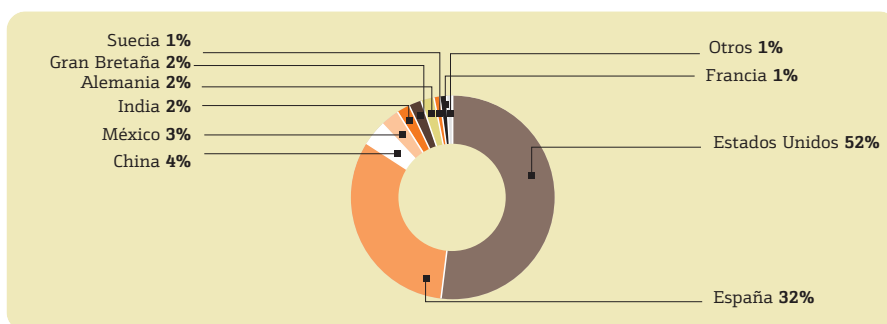
#### **Actividad de la Web de la Fundación**

Año	Lectores distintos
2006	33.655
2007	51.872



La distribución geográfica de los lectores de la web de la fundación se distribuye mayoritariamente entre Europa y América del Norte y Central.

### Actividades en la web según la región geográfica en 2006

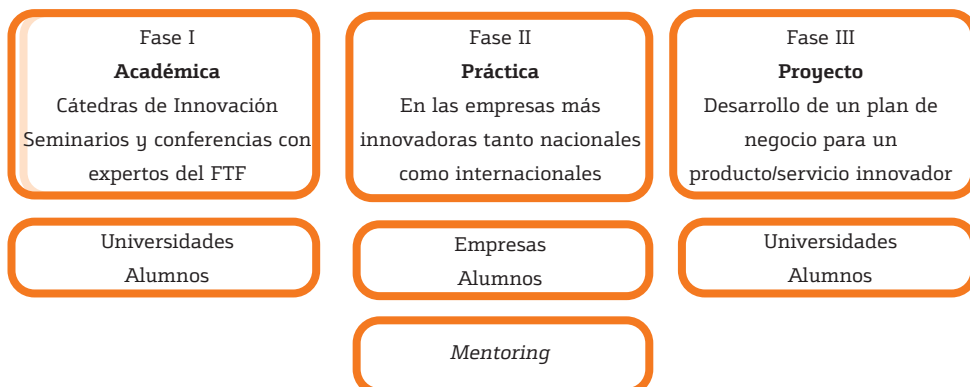


### Akademia

La misión del proyecto Akademia es influir en la educación y actitud innovadora de los líderes del futuro; actualmente, estudiantes universitarios en los dos últimos años de carrera. Akademia pretende identificar y potenciar a aquellos jóvenes universitarios con habilidades de líderes innovadores, estimulando una actitud proactiva en innovación y creatividad, proporcionando experiencias internacionales, facilitando el acceso a nuevas tecnologías, apoyando la apertura de visión y fomentando la gestión y adaptación al cambio.

Akademia aspira a crear un contexto que favorezca la innovación en la universidad mediante: cátedras de Innovación y Competitividad en las mejores universidades españolas; seminarios sobre los temas de mayor impacto en la innovación global proporcionadas por los expertos del FTF; y desde la formación y experiencia profesional en las empresas más innovadoras de la economía mundial.

### Cátedra de Innovación y Competitividad



## El diario *Expansión* publica un artículo quincenal sobre Innovación y Competitividad, realizado por miembros del Future Trends Forum.

En 2007, la fundación ha aumentado en un 100% sobre 2006 las prácticas ofrecidas por Akademia, ha proporcionado veinte becas a los mejores alumnos de este programa, dentro de las empresas más innovadoras a nivel mundial: Instituto Technion, de Israel; GTMRI en Taiwán; Nicholas Piramal India Limited, en India; Nokia y Vodafone en Alemania; Capital One en Reino Unido; Bankinter, Fon y Adara en España.

### **Notoriedad mediática**

**Febrero 2007:** revista *Tiempo*, artículo sobre la Fundación.

**Mayo 2007:** Los diarios *Expansión* y *El Economista* realizaron sendos reportajes acerca del I Congreso del Future Trends Forum, sobre Tendencias Tecnológicas, Competitividad y Tendencias en Innovación.

**Junio 2007:** diario *Expansión*, especial sobre Web 2.0, tema tratado por los expertos en el IV Future Trends Forum en Junio.

**Desde noviembre 2007:** en el diario *Expansión* se publica un artículo quincenal de dos columnas sobre Innovación y Competitividad, realizado por miembros del Future Trends Forum.

Además, los principales periódicos nacionales y regionales, también han publicado artículos sobre nuestras actividades.

## Bankinter y el medioambiente

Bankinter, consciente de su responsabilidad con el medioambiente, mantiene una apuesta decidida por la sostenibilidad y un firme compromiso con el entorno, a través de su política ambiental –suscrita en 2004 y revisada y ampliada en 2007– que establece los medios y los procedimientos sobre las actividades que sean susceptibles de mejora continua respecto a su comportamiento ambiental.

En 2007 se ha creado el **Departamento de Gestión Ambiental**, que concentra los esfuerzos de la Organización en hacer un control sistemático de los principales aspectos ambientales de la actividad, y en minimizar los posibles impactos ambientales derivados de los procesos, las instalaciones y los servicios del Grupo Bankinter.

Los objetivos planteados tratan de ir más allá del cumplimiento estricto de los requisitos legales mediante la adopción de pautas de comportamiento sobre aspectos no legislados. Durante 2007 no se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa en relación con la gestión ambiental llevada a cabo por Bankinter.

### Política ambiental

El compromiso asumido por Bankinter ha sido recogido en la política ambiental del Grupo, aprobada por la alta dirección en 2004 y revisada y actualizada en 2007 para adecuarse a la evolución del Banco y a los requerimientos de la Norma Internacional UNE-EN ISO 14.001:2004, con el desarrollo de los siguientes puntos:

- 1. Cumplir los requisitos ambientales legales** y otros requisitos que la Entidad suscriba y sean aplicables a sus aspectos ambientales.
- 2. Implantar los procesos necesarios** para obtener la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, y de esta forma mejorar el comportamiento ambiental del Banco.
- 3. Promover un comportamiento responsable** con el medioambiente, de los Grupos de Interés (empleados, clientes, proveedores, subcontratistas, instituciones), y darles a conocer, a través de la Memoria y de nuestras páginas de Internet, la evolución y resultados de nuestra política ambiental.
- 4. Concienciar y formar a los empleados** mediante la puesta en marcha de las mejores prácticas ambientales, con el fin de promover un uso racional y eficiente de los recursos naturales.
- 5. Apoyar el desarrollo de proyectos** de conservación y mejora del medioambiente
- 6. Comercializar productos y servicios financieros** relacionados con industrias ambientales.

El Comité de Medioambiente es el responsable de impulsar la puesta en práctica de esta política ambiental, y deberá informar de su desarrollo al Comité de Dirección del Banco semestralmente, y a la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración, eventualmente. El Comité de Medioambiente se ha constituido con miembros de distintos departamentos del Banco, que se reúnen con una periodicidad trimestral, y en 2007 ha ampliado su alcance con la incorporación del Área de Gestión Integral del Gasto, con el fin de introducir criterios ambientales en la política de compras y de extender los criterios ambientales en la cadena de suministro.

La política ambiental del Grupo será revisada y actualizada periódicamente para adecuarse a la evolución del Banco y a los nuevos requerimientos externos.



### Gestión ambiental

Como herramienta para la implementación de la política ambiental del Grupo Bankinter, se está desarrollando un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma Internacional UNE-EN ISO 14.001:2004, con el objetivo de mejorar el desempeño ambiental.

En 2007 se ha obtenido la certificación, según esta norma, del sistema de gestión implantado en la sede corporativa del Paseo de la Castellana de Madrid, donde trabaja más del 6% del total de la plantilla. Además, tras someterse a un riguroso proceso de auditoría realizado por la firma de consultoría SGS, no se ha hallado ninguna no conformidad en el sistema.

A través de la metodología definida en los procedimientos desarrollados de gestión ambiental, se determinan las responsabilidades y se hace un seguimiento de la evolución de los indicadores ambientales que miden el desempeño de los flujos de entrada (materiales, energía, agua) y de salida (residuos, emisiones), consumidos y generados, respectivamente, como consecuencia de la actividad del Banco, así como de los objetivos y las metas de mejora del desempeño ambiental.

El sistema de gestión ambiental ha sido diseñado para que sea extensible al resto del Banco, donde se está promoviendo el ahorro del consumo de suministros y materiales, y una correcta gestión de los residuos, que implica su reutilización, reciclado, revalorización o en su defecto su adecuada eliminación.

Las líneas más importantes de la gestión ambiental de Bankinter en 2007 han sido las siguientes:

**La certificación del sistema de gestión ambiental**, según la Norma ISO 14.001:2004 de Medioambiente, implantado en su sede social.

**La reducción de los consumos.** Diseño eficiente de las instalaciones para su funcionamiento óptimo.

**El ahorro de recursos.** El uso exclusivo de papel reciclado para uso interno.

**La correcta gestión de los residuos.**

**La formación y sensibilización de la plantilla**, alcanzándose el objetivo de formar a un 25% de los empleados con el curso on-line de formación ambiental.

**La extensión del compromiso ambiental** a proveedores y subcontratistas a través de la firma de la cláusula ambiental.

**La financiación de proyectos de energías renovables.**

Bankinter es miembro del Consejo de Construcción Verde, asociación nacional que promueve el que nuestras ciudades y edificios sean medioambientalmente eficientes y saludables para las personas que viven o trabajan en ellos.

Este año hemos editado la Memoria Anual sólo en formato digital.

**Indicadores ambientales. Impactos identificados**

El Comité de Medioambiente se reúne trimestralmente y realiza un seguimiento de los consumos, estableciendo unos objetivos de reducción en parámetros como papel, agua y electricidad, y de los residuos gestionados.

**Consumos**

*Materiales utilizados*

Como en cualquier entidad bancaria, la principal materia prima consumida en Bankinter es el papel. En este sentido, cabe destacar en 2007 la adquisición del papel DIN A4 con criterios ecológicos: el 100% es papel reciclado y dispone de la certificación ecológica 'Ángel Azul', que garantiza su calidad y respeto al medioambiente en su fabricación.

Asimismo, la revista interna del Banco se publica en soporte digital, distribuida a través de la intranet corporativa, potenciándose el uso de este canal para la difusión de todas las comunicaciones internas.

Grupo Bankinter	Unidad	2006	2007
Ratio consumo papel/empleado	Kgs.	65,46	63,54
Total papel consumido	T	260,56	287,22
Porcentaje papel reciclado sobre total	%	70,43	100

También en 2007 se ha impulsado una campaña entre clientes para potenciar el uso de correspondencia virtual y dejar de recibir extractos en papel, y a la que se han adherido 20.047 clientes, siendo a finales de 2007 un total de 161.395 los que disponen de correspondencia virtual.

Asimismo, se suministra justificante de operaciones en los cajeros a petición expresa de los clientes, dando la opción de consultar esta información únicamente en la pantalla.

Este año, la Memoria de Bankinter que comprende Informe Anual, Informe de Responsabilidad Corporativa, Informe Anual de Gobierno Corporativo y Memoria Legal Grupo Bankinter se ha elaborado íntegramente en formato digital, acompañado de un breve resumen en papel reciclado. De esta manera nos ahorramos 1.900 ejemplares, que fue la tirada del año pasado y que ya había sido reducida en años anteriores, también por razones medioambientales.



### **Energía**

Uno de los principales aspectos ambientales derivados de la actividad bancaria es el consumo eléctrico. En Bankinter se ha realizado una auditoría energética en uno de los edificios singulares, con la propuesta de mejoras que permitirán la reducción del consumo de energía. Además, continuando con un ambicioso proyecto, en 2007 se ha ampliado a la práctica totalidad de las sucursales la instalación de sistemas de ahorro energético que cuentan con sistemas automatizados para el control de instalaciones eléctricas y de seguridad y mecanismos de racionalización de consumos.

Por medio de los 56 paneles solares colocados en el edificio singular de Bankinter en Tres Cantos, con una potencia instalada de 5,6 kW, se ha producido una media de 6.500 kW/h el pasado año, evitando así la emisión de 8,9 Tm/año de CO<sub>2</sub>.

Además, se están aplicando una serie de medidas para ganar en eficiencia en el consumo de este recurso, tales como la renovación continua de equipos informáticos y la sustitución de los equipos de refrigeración.

Se han instalado detectores de presencia en zonas de reducido acceso de oficinas y edificios, y en el nuevo diseño de las oficinas se han tenido en cuenta criterios de sostenibilidad.

Con motivo del Día Mundial del Medioambiente, se distribuyó a todos los empleados un ejemplar de la Guía Práctica de la Energía, publicada por el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de Energía, que recoge una relación de buenas prácticas ambientales para ayudar a un consumo eficiente y responsable en el entorno laboral y doméstico.

#### *Consumo directo de energía*

El consumo directo de energía corresponde al consumo de gasoil de los sistemas de calor y de los grupos electrógenos instalados en los edificios de los Servicios Centrales, que se utilizan para el caso de fallo en el suministro eléctrico.

Grupo Bankinter	Unidad	2006	2007
Consumo de gasoil	Gj	2.387,16	830,90

La única iniciativa dirigida al ahorro de energía que consumen los grupos electrógenos es su propio mantenimiento.

Consumo indirecto de energía

El consumo indirecto de energía se calcula a partir del consumo eléctrico.

Grupo Bankinter	Unidad	2006	2007
Consumo de electricidad	Gj	278.263	287.823

La distribución del consumo eléctrico se determina en función de la estructura de fuentes de energía existentes en España, y se calcula según el protocolo 'Energy Balance Sheet'.

Fuentes de energía	Unidad	2006	2007
Carbón	Gj	118.742	122.821
Gas Natural	Gj	4.222	4.368
Productos petrolíferos	Gj	24.980	25.838
Biomasa	Gj	2.117	2.189
Eólica	Gj	1.742	1.802
Hidráulica	Gj	13.948	14.427
Nuclear	Gj	112.512	116.378



Agua

Aunque el consumo de agua no es un aspecto significativo de la actividad bancaria, Bankinter es consciente de la relevancia de su consumo en España. Así, se aplican técnicas y se instalan mecanismos en los centros que permiten ahorrar agua –tales como dispositivos de reducción de caudal de agua en grifería y cisternas de doble descarga– a la vez que se fomenta entre los empleados el uso adecuado y responsable del agua con carteles alusivos en sus instalaciones. Adicionalmente, en 2007 se han suprimido las torres de refrigeración del mayor edificio singular de la Entidad, con la consiguiente reducción del consumo de agua en esta instalación.

Respecto a la captación de agua, el consumo en el Grupo Bankinter proviene exclusivamente del suministro municipal de los ayuntamientos en donde se encuentran situados sus edificios, oficinas y centros.

Servicios centrales	Unidad	2006	2007
Ratio consumo agua/empleado	m³	23,98	19,22
Consumo de agua	m³	32.830	29.915



### Residuos, emisiones y vertidos

Uno de los principales objetivos establecidos para 2007 en la gestión ambiental de Bankinter es, por un lado, reducir los residuos generados, mediante el establecimiento de mejoras en el desarrollo de las actividades, y por otro, procurar su segregación y reciclado. Como fórmula de concienciación se ha puesto a disposición de los empleados, en la intranet corporativa, un curso de formación *on-line* que recoge los consejos prácticos para la reducción de su producción y correcta gestión a través de los contenedores diferenciados que se han instalado en los tres edificios de los Servicios Centrales, que facilitan la segregación del papel, los envases, el tóner y las pilas para su reciclado posterior.

Los principales residuos que genera la actividad bancaria son el papel y los cartuchos de tóner, que son reciclados a través de gestores autorizados de residuos.

Respecto a los residuos peligrosos, tales como los fluorescentes y las pilas, son adecuadamente tratados por gestores autorizados de residuos peligrosos. Para los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, Bankinter contrata a proveedores que asumen la responsabilidad de retirar y gestionar correctamente los equipos obsoletos no reutilizables.

Gestión de residuos	Unidad	2006	2007
<b>Residuos no peligrosos</b>			
Papel y cartón en SS.CC.	Kg	122.560	105.325
Plásticos generados en SS.CC.	Kg	27.933	22.870
Tóner reciclado Grupo Bankinter	Kg	1.960	2.006
Porcentaje toner reciclado sobre total Grupo Bankinter	%	60,01	49,46
<b>Residuos peligrosos</b>			
Pilas en SS.CC.	Kg	361	354
Fluorescentes en SS.CC.	Kg	623	1.278

El objetivo establecido para la reducción de la generación de residuos está directamente relacionado con la reducción del consumo de materiales, especialmente el de papel.

Respecto a las emisiones de gases de efecto invernadero, las principales son las procedentes de los consumos eléctricos y de gasoil.

Grupo Bankinter	Unidad	2006	2007
Emisión de CO <sub>2</sub> por consumo eléctrico	T	10.625,16	10.990,08
Emisión de CO <sub>2</sub> por consumo de gasoil	T	174,22	60,51

Para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero a la atmósfera, se potencia el uso de la videoconferencia (para reducir viajes) y se fomenta el uso del transporte colectivo entre los empleados. En el mayor edificio del Banco, que está situado fuera del núcleo urbano, se ha puesto a disposición de los empleados medios de transporte colectivo que dan servicio diario a aproximadamente un 10% de los empleados de la Entidad, contribuyendo con ello a la disminución del uso del vehículo particular y, en consecuencia, de las emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>.

También para reducir la emisión de gases de efecto invernadero se continúa con la eliminación progresiva de aquellos equipos de climatización que utilizan HCFC, sustituyéndose en 2007 el equipo de climatización del mayor edificio del Banco.

Emisiones CO <sub>2</sub>	2007
Total CO <sub>2</sub> emitido (T)	14.053,47
Total CO <sub>2</sub> x empleado (T)	3,10
Emisiones directas CO <sub>2</sub> (T)	60,51
Emisiones indirectas CO <sub>2</sub> (T)	13.992,96
CO <sub>2</sub> por consumo de electricidad (T)	10.990,01
CO <sub>2</sub> de avión (T)	1.340,44
CO <sub>2</sub> de carretera (T)	1.662,51

Los únicos vertidos que se generan en Bankinter son las aguas residuales urbanas, y al no ser vertidos significativos, no se producen impactos relevantes sobre los recursos hídricos y los hábitats relacionados.

En 2007 no se ha producido ningún tipo de derrame accidental en las instalaciones de la Entidad.

### **Formación y sensibilización**

Conscientes de que para que el respeto al medioambiente se integre como un valor añadido de la cultura corporativa del Grupo Bankinter y para desarrollar su política ambiental, son fundamentales la formación y la implicación de todo el equipo humano, se han impulsado en 2007 distintas acciones de carácter formativo y divulgativo entre los empleados y becarios, que persiguen inculcar una conducta inspirada en el sentido de la responsabilidad y dirigida a preservar el medioambiente.

#### **Formación**

Durante 2007 se ha impulsado el seguimiento del curso *on-line* de Formación Medioambiental para todas las personas del Grupo Bankinter, incluidos los becarios, accesible desde la intranet corporativa. El curso pretende transmitir las posibilidades de acción individual, dentro y fuera del Banco, en lo que supone una revisión de los principios básicos de gestión ambiental, como empleados y como ciudadanos responsables. Más del 25% de la plantilla ha finalizado con éxito el curso a cierre de 2007, lo que ha supuesto un total de 358 horas de formación.

Además, se han impartido cursos con la firma de consultoría SGS que han sumado 102 horas de formación de gestión ambiental para aquellos técnicos con implicación directa en la correcta implantación del Sistema de Gestión Ambiental según la Norma ISO 14.001 de Medio Ambiente.

#### **Comunicación y sensibilización**

Internamente, los principales canales de comunicación ambiental son el portal de medioambiente, dentro de la intranet corporativa, y el foro. Han sido varias las acciones acometidas en 2007 encaminadas a la comunicación y sensibilización de los empleados sobre la necesidad de preservar el medioambiente, entre las que destacan:

Mensualmente, a través de la web de Medioambiente, se ofrece a los empleados información de las actividades y eventos en los que pueden participar, relacionados con el medioambiente, que se desarrollan en todo el territorio nacional, acciones de voluntariado, así como bibliografía y noticias de interés ambiental.

**1er. Premio .- El Susurro del bosque**  
**Florentina Román Hernández**  
Dtora. Operaciones Redes a Distancia



**2º Premio .- Ecotono**  
**Concepción González López**  
Subdotra. Oficina Sevilla Ag. 2



**3er Premio .- Casa en el bosque**  
**Marco Antonio Martín Naranjo**  
Administrativo Servicios Centrales  
Renta Variable Operaciones



Se ha organizado el III Premio de Fotografía sobre Medioambiente para empleados, antiguos empleados del Banco y agentes, que en esta edición ha tenido como tema el 'Bosque Vivo', con el objetivo de hacer tomar conciencia sobre la importancia de preservar los recursos forestales. Los trabajos presentados por los participantes se han recogido en una galería virtual, accesible para todos los empleados dentro de la web de Medioambiente. A lo largo del informe se exponen las finalistas del concurso, con su autor y título.

A lo largo de 2007 se ha mantenido la dinámica de intervenciones y reflexiones de interés ambiental en el foro, herramienta de comunicación interna y tribuna abierta disponible para todos los empleados desde la intranet.

Con motivo del Día Mundial del Medioambiente se organizó la I Jornada de Voluntariado Ambiental de Bankinter, con la Fundación Apadrina un Árbol, que se desarrolló en la Finca de Solanillos, para apoyar las labores de reforestación que esta fundación está desarrollando en parte de las 13.000 Ha. que se quemaron en el incendio acaecido en 2005. Participaron más de 30 voluntarios, entre empleados, jubilados y agentes de la red, realizando labores de escarda y construcción de alcorques en torno a los pinos nacidos, y plantación de vegetación de ribera.

Además, se organizó con la Fundación Natura una II Jornada de Voluntariado Ambiental en los viveros de la Confederación Hidrográfica del Tago en el término municipal de Cazalegas, Toledo, donde más de cuarenta voluntarios realizaron actividades de reforestación con especies autóctonas de árboles y arbustos de ribera.

Se pone a disposición de los empleados un buzón de sugerencias en la web de Medioambiente, que recibe iniciativas y consultas de carácter ambiental, y que son atendidas de forma centralizada por el Comité de Medioambiente.

**En todos los correos generados en el Grupo Bankinter, internos y externos, se incluye automáticamente un 'aviso ambiental', con un mensaje que insta al receptor a evitar en lo posible su impresión.**

Para fomentar la movilidad sostenible en los desplazamientos al lugar de trabajo, se pone a disposición de toda la plantilla a través de la web de Medioambiente, un **acceso al sistema que ofrece la organización 'Compartir coche'**, que facilita la información necesaria para el encuentro de personas que están interesadas en compartir el vehículo privado para realizar un mismo desplazamiento.

Bankinter es miembro del Club de Empresas por la Naturaleza de WWF/Adena, iniciativa que concentra la participación de las empresas más comprometidas con la naturaleza, en la defensa del medioambiente. Además, se proporciona la suscripción gratuita de los empleados de la Entidad al boletín electrónico del Club de Empresas por la Naturaleza de WWF/Adena, con noticias de interés sobre naturaleza y medioambiente, y del que es suscriptora un 8% de la plantilla. También con WWF/Adena, Bankinter ha firmado un acuerdo de colaboración por el que dona a esta Fundación el importe de la valorización de los cartuchos generados como residuo en la Red de Oficinas.

El Grupo Bankinter está adherido a la campaña 'El Reto del Agua', impulsada por el Canal de Isabel II, entidad pública perteneciente a la Comunidad de Madrid, encargada del abastecimiento de agua a la población de esta comunidad autónoma. Como colaborador de la misma, el Grupo Bankinter ha divulgado entre los empleados y clientes de esta comunidad, los mensajes, criterios y técnicas que permiten ahorrar agua, comprendidos en la campaña.

#### ***Proveedores***

Con objeto de hacer extensivo a sus proveedores y contratistas su compromiso de respeto al medioambiente, y entendiendo su capacidad de influir positivamente en su comportamiento ambiental, Bankinter está realizando importantes esfuerzos para extender su política ambiental mediante la inclusión de cláusulas ambientales en los contratos, que obligan a los proveedores al cumplimiento de la legislación que lo protege en la relación que les vincula, especialmente en la relacionada con la gestión de los residuos, contribuyendo así a la difusión de buenas prácticas ambientales en la cadena de suministro.

#### ***Capital intelectual***

Para almacenar, difundir y utilizar todo el conocimiento generado en la Entidad relativa al medioambiente y a la nueva economía emergente, existe una web específica de medioambiente, dentro de la intranet corporativa, en la que se acumulan las experiencias, propuestas, debates, información, legislación... que se van produciendo tanto dentro de Bankinter como fuera.



## Premios y reconocimientos 2007

Durante este año, y al igual que en ejercicios anteriores, dedicamos este capítulo a recopilar todos aquellos premios, reconocimientos y distinciones que el Banco ha recibido a lo largo de 2007, y en los que desde diferentes entidades y a través de distintos puntos de vista se ha venido avalando la trayectoria y la estrategia de nuestra Entidad y sus profesionales, así como la oferta de productos y servicios que Bankinter pone a disposición de sus clientes.

Estos galardones distinguen especialmente aquellos aspectos por los que Bankinter es reconocido en el mercado y en los que se apoyan sus principales valores, como es el caso de la innovación aplicada, la gestión de las personas o las iniciativas del Banco en materia de acción social, entre otros.

### Premios 'Call Center de Oro'.

La mejor prueba de la extraordinaria y probada eficiencia de los diferentes canales del Banco es el uso que hacen de ellos los propios clientes y el consiguiente nivel de calidad del servicio percibido. Uno de nuestros canales históricos, la banca telefónica, que precisamente cumplió en 2007 su 15º aniversario, fue distinguido con uno de los galardones que son referencia en el sector, como es el premio a la excelencia como mejor 'call center' del sector bancario, dentro de la VIII Edición de los ya clásicos Premios 'Call Center de Oro'. Dentro de esta misma edición, Bankinter recibió también el galardón como 'CRC de Oro' a la mejor gestión de recursos humanos en un centro de contacto telefónico, lo que avala tanto la adecuación del servicio a las necesidades de los clientes como la gestión que se hace de las personas que trabajan en él.

Los Premios Call Center de Oro son la referencia dentro del sector en cuanto al carácter objetivo de los mismos y a la valiosa información que aportan las organizaciones. El proceso de evaluación y análisis corre a cargo de IZO System (empresa líder en la medición y mejora de la experiencia de los clientes y la calidad de los CRC), la Asociación Española de Expertos en Centros de Contactos con Clientes-AEECCC (Asociación de Empresas del Sector) y el IFAES-International Faculty for Executives (empresa organizadora de conferencias y seminarios). El estudio en el que se basa el premio tiene en cuenta cuestiones tan importantes como la resolución al primer contacto, el grado de conocimiento de los agentes o el nivel de servicio.

### El 'banco en el móvil'.

### 'Una de las mejores y más innovadoras ideas del año'.

Otro de los canales a distancia de Bankinter, el más recientemente lanzado, fue también merecedor de la positiva opinión de los expertos. El 'banco en el móvil', servicio a través del cual los clientes realizan ya el 5% de las transacciones totales del Banco, fue elegido por la revista Actualidad Económica como 'una de las mejores y más innovadoras ideas del año', motivo por el que fue incluido en la 'Guía de la innovación 2007' que, como cada año, editó la citada publicación.

## 'Mejor Entidad Financiera Aseguradora'.

Otro de los canales, o plataformas, habituados a la recepción de este tipo de distinciones es Internet, el más utilizado por los clientes para relacionarse con el Banco y una de sus principales y más reconocidas señas de identidad. También en este ejercicio, por tercer año consecutivo y varios más alternos, Bankinter recibió el Premio de 'Los favoritos de Expansión Directo' en la categoría de 'Mejor Entidad Financiera Aseguradora' a través de Internet, quizá la categoría principal de estos veteranos premios que van por su 9ª edición. Se trata de un premio otorgado a partir de las votaciones de los propios internautas y refrendado en segunda vuelta por la decisión de un prestigioso jurado, que de nuevo volvió a avalar con sus votos a Bankinter como el mejor servicio de información y operativa por Internet en el sector de la banca y los seguros. El acto de entrega de los diplomas estuvo presidido por el Ministro de Industria, Comercio y Turismo.

En la edición de estos mismos premios organizados por el diario económico Expansión, el Banco quedó también como finalista en la categoría de 'Mejor iniciativa on line de RSC', con el proyecto Bankinter Accesible.

### **Acción Social y Buen Gobierno**

La actividad que el Banco lleva a cabo en el ámbito de la accesibilidad web, tendente a mejorar el acceso de las personas con discapacidad a la operativa bancaria y de inversión a través de Internet, recibió durante el año –además de la mención anterior– otros dos prestigiosos reconocimientos, que sirven para refrendar la labor pionera de Bankinter en este ámbito. No en vano, Bankinter.com fue el primer portal financiero que alcanzó un nivel 'Doble A' (AA) de accesibilidad web y 'Triple A' (AAA) en determinadas páginas informativas, y en lograr la certificación europea de accesibilidad web 'Euracert', que acredita que nuestras páginas cuentan con los estándares más elevados de accesibilidad y cumplen con las pautas establecidas por las diferentes organizaciones especializadas y con el respaldo de la Comisión Europea.

## 'Mejor accesibilidad de todos los países de habla hispana'.

El primero de estos galardones fue el otorgado en los premios 'diadeinternet', organizados por la Asociación de Usuarios de Internet. La web de Bankinter fue elegida como la de 'mejor accesibilidad de todos los países de habla hispana', uno de los cinco galardones que se disputaban en el certamen de este año. El premio estaba dirigido a empresas privadas y administraciones públicas de cualquier rango (local, autonómico o estatal) que hayan desarrollado e integrado políticas activas y reseñables de accesibilidad en sus páginas web.

## Mejor Proyecto Solidario de Empresa.

Ese mismo proyecto, 'Bankinter Accesible', fue también acreedor del premio anual de la Fundación Bip Bip en una de las cinco categorías que se ponen cada año en juego, la de mejor Proyecto Solidario de Empresa, la única por cierto que se otorga a una empresa privada y en la que, según las bases del premio, se tienen en consideración 'proyectos implementados por empresas privadas que incentiven la utilización, faciliten el acceso, o que apliquen las nuevas tecnologías entre los colectivos más vulnerables'.

La Fundación Bip Bip se dedica a la integración social de las personas desfavorecidas a través de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones). El jurado estuvo formado por personas de reconocido prestigio en los distintos ámbitos relacionados con la temática de estos premios, tales como miembros del Patronato de la Fundación, el Ministerio de Industria, un representante de Organizaciones No Lucrativas, un representante de las entidades, un representante de los medios de comunicación, etc.

Todos estos reconocimientos relativos a la actividad de Bankinter en el ámbito de la acción social, así como los proyectos relacionados que el Banco lleva a cabo han tenido su correspondiente repercusión en los medios de comunicación, tanto en los generalistas como en los locales y especializados. Precisamente para constatar, medir y comparar ese impacto mediático, la Fundación Empresa y Sociedad, en colaboración con la agencia Servimedia, elabora anualmente el informe 'La acción social de las empresas en la prensa escrita'.

Los resultados del último informe hecho público son alentadores en un doble sentido: por un lado, por el incremento en un 12% del número de noticias aparecidas en los periódicos sobre estos temas, llegando a un total de 2.148 informaciones; y en segundo lugar, porque en el ranking de empresas que en mayor medida aparecen citadas en ese tipo de noticias Bankinter ocupa un meritorio 4º lugar, por detrás tan sólo de La Caixa, Telefónica y Caja Madrid, y por delante del resto de empresas nacionales, muchas de las cuales dedican cantidades ingentes de presupuesto a abordar estos asuntos. Unos datos que parecen indicar que la labor que está llevando a cabo Bankinter en este ámbito, además de estar bien valorada, está generando interés y grandes expectativas.

**Buen Gobierno**

8 sobre 10

De igual forma, Bankinter sigue siendo un referente en el ámbito del Buen Gobierno, tal y como se puso de manifiesto con la tercera edición del 'Ranking de Gobierno Corporativo de las sociedades del Ibex 35', elaborado por Consultores de Gobierno Corporativo (CGC). Según este informe, Bankinter lideraría los primeros puestos de este ranking, junto a Indra e Inditex, logrando calificaciones cercanas al 8 sobre 10, muy por encima de la media del resto de entidades del selectivo, que se situó entre 5 y 6,5 puntos.

En esta línea, es destacable el hecho de que la consultora PriceWaterhouseCoopers UK, en su web 'Corporate Reporting', incluye, como ejemplo de buenas prácticas de gobierno corporativo, el contenido del Informe Anual de Bankinter, en su edición de 2006. Entre las cuestiones que se valoran destaca la de proporcionar información detallada, mediante indicadores, de cada uno de los pilares estratégicos de la Entidad, sobre todo los que tienen que ver con la calidad de servicio, incluyendo índices de satisfacción neta comparados con la media del mercado, evolución de la satisfacción media, segmentación de los datos por tipo de cliente, canal de distribución y plataforma de servicio, e incluso información de campo sobre el tipo de encuestas en las que se basan los datos obtenidos: ámbito geográfico, muestra, técnica de entrevista, error muestral, etc.

**Finalista de los premios de la Asociación Española de Accionistas Minoritarios de Empresas Cotizadas (AEMEC).**

Asimismo, el Banco quedó finalista de los premios de la Asociación Española de Accionistas Minoritarios de Empresas Cotizadas (AEMEC), en la modalidad de 'Mejor Iniciativa para los accionistas', una de las dos que se ponían en juego, y en la que se valoró de manera muy positiva la apuesta del Banco por los nuevos canales de comunicación, y su puesta a disposición de los accionistas tanto para canalizar sus dudas y sugerencias, como para ser utilizados como canal de voto y de delegación en la Junta.

**Mejor empresa para trabajar**

Las personas son uno de los principales activos con los que cuenta el Banco. Es normal, por tanto, que una adecuada gestión de las mismas sea cuestión prioritaria en la estrategia de la Entidad.

**6º mejor empresa para trabajar en España.**

En ese sentido, es especialmente destacable el hecho de que cada año diferentes y prestigiosas instituciones elijan a Bankinter como una de las mejores empresas para trabajar. Así, el Instituto Great Place to Work situó en su último informe a Bankinter como la 6º mejor empresa para trabajar en España y la 1ª del sector financiero. En la presente edición de este acreditado ranking se presentaron para ser analizadas un total de 200 empresas de todos los sectores

### 'Empresas Top para trabajar 2007'.

económicos (el doble que año pasado), las cuales emplean a 122.250 personas. A la fase final accedieron 30 empresas seleccionadas, que son las que obtuvieron una mayor puntuación en la evaluación que hicieron de ellas sus propios empleados, contestando a la encuesta que realizó el instituto en el mes de diciembre. Esta encuesta determinaba dos tercios de la puntuación general de la empresa; el tercio restante lo establece una auditoría de su cultura corporativa enfocada a las prácticas y políticas de recursos humanos, que ilustran y confirman si la organización es o no un lugar ejemplar para trabajar.

En la misma línea, Bankinter fue incluido también en la lista de 'Empresas Top para trabajar 2007', un estudio que promueve CRF y que se lleva a cabo en distintos países europeos, y que cuenta con el asesoramiento de Accenture y de expertos en nuevas tendencias en la dirección y organización de empresas. CRF es una organización internacional con sede en Holanda que, desde 1992, se dedica a la coordinación y la edición de proyectos de investigación sobre economía y empresa. Su misión en cada país consiste en identificar los máximos exponentes en *employership*, estrategia y liderazgo conjuntamente con periodistas de economía, académicos, investigadores y editores internacionales.

### Fondos de inversión y gestores

Los fondos de inversión del Banco, así como su gestora, Bankinter Gestión de Activos, e incluso los profesionales que llevan a cabo su labor en ella, son año tras año galardonados y específicamente reconocidos por los medios económicos, los analistas especializados y por los propios clientes.

Dos de los principales periódicos económicos de nuestro país reconocieron y valoraron de manera positiva los buenos resultados obtenidos por algunos de los fondos del Banco.

### Premios 'Expansión Standard&Poors'.

Así, Bankinter consiguió dos premios 'Expansión Standard&Poors' en la edición de este año: para Bankinter Bolsa, como mejor fondo de renta variable global a 5 años; y para BK Tesorería Empresas, como mejor fondo de dinero plus a 5 años.

### Premios 'Cinco Días Lipper'.

Por su parte, los premios 'Cinco Días Lipper' premiaron a otros dos fondos de la gestora: BK Sector Finanzas, como mejor fondo del sector financiero a 3 y 5 años; y BK Sector Telecomunicaciones, como mejor fondo del sector de tecnología a 5 años.

## Uno de los 10 mejores gestores de fondos.

Asimismo Bankinter Gestión de Activos fue en 2007 –al igual que el año anterior– una de las dos gestoras de fondos que más creación de valor obtuvo para sus clientes, según el llamado ‘Alpha League Table’, ranking organizado por la escuela de negocios francesa Edhec y la compañía de análisis de fondos Europerformance, basado en la intensidad del alpha. Este ranking –que analiza un total de 78 entidades– tiene en cuenta dos variables: el número de fondos que superan al mercado en relación al total de fondos de una gestora y el diferencial en rentabilidad del fondo con su mercado de referencia (alfa).

Estos buenos resultados de los fondos de Bankinter están avalados por una larga trayectoria, que ha hecho de estos productos una verdadera insignia del Banco; gracias, entre otras cosas, al buen hacer y el rigor profesional de la gestora y de los profesionales que la componen. Así, el máximo responsable de Bankinter Gestión de Activos, Javier Bollain, fue reconocido por la revista *Actualidad Económica* como uno de los 10 mejores gestores de fondos del mercado español.

Otra institución, en este caso Citywire, incorporó a otro componente de la Gestora, Ricardo Gil, en la clasificación que realiza mensualmente como uno de los mejores gestores de fondos de España. Gil entró por primera vez en esta preciada lista –con la clasificación A– gracias a su trabajo al frente de diferentes fondos de inversión, entre los que se encuentran Bankinter Bolsa, el BK Renta Variable Europa y el BK Sector Energía.

## Certificación por parte de la British Standard Institution (BSI) de su Sistema de Gestión de la Seguridad.

Por último, cabe hacer una última mención a una de las áreas más reputadas del Banco, y que a su vez es siempre punto clave en el que se apoya cualquier entidad financiera, como es el área de Seguridad Informática. En ese sentido, Bankinter cuenta desde 2005 con la certificación por parte de la British Standard Institution (BSI) de su Sistema de Gestión de la Seguridad, de acuerdo con la norma internacional ISO 27001, siendo la primera entidad financiera en recibir un certificado de estas características. Durante este año, Bankinter obtuvo la renovación de ese certificado, lo que se logró con una altísima calificación por parte de los certificadores, los cuales no encontraron ninguna ‘no conformidad’, lo que acredita al Banco con los estándares más elevados de calidad y rigor profesional en la gestión de la seguridad de sus plataformas y sistemas informáticos.

# Informe de verificación

## En esta sección:

- > Introducción
- > Tablas GRI

## Introducción

El presente informe de Responsabilidad Corporativa de Bankinter ha sido elaborado de acuerdo a las directrices de la 'Guía de elaboración de Memorias de Sostenibilidad' de Global Reporting Initiative en su última versión, conocida como G3.

Consideramos que la información anual publicada por Bankinter (Informe de Responsabilidad Corporativa, Informe Anual, Informe Anual de Gobierno Corporativo y Memoria Legal) ha tenido en cuenta en su elaboración el mencionado estándar y reúne los requisitos asociados a la calificación A+ de G3, lo cual implica que cumple las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de Gestión e Indicadores de Desempeño, y que ha sido sometida a mecanismos de verificación que han implicado lo siguiente:

**La verificación externa** por parte de una firma independiente y competente en la materia, con normas profesionales de verificación.

**El seguimiento de los procesos de verificación** aplicados, descritos en el informe y que han sido debidamente documentados.

**La evaluación de la adecuación de los contenidos** y de la estructura de los mencionados informes a lo señalado en el estándar G3 de GRI y la comprobación de que el contenido e indicadores se corresponden con los recomendados por dicho estándar.

**La existencia de un informe de verificación** que incluye las conclusiones del verificador y que se adjunta en el Informe de Responsabilidad Corporativa.

En el presente informe se adjunta la localización de los Indicadores GRI (Global Reporting Initiative) en su versión G3, atendiendo a los siguientes informes: el Informe Anual, el de Responsabilidad Corporativa y el de Gobierno Corporativo o la Memoria Legal, así como la explicación de su no aplicación en determinados casos, o la no inclusión del indicador en función de su materialidad.



Desarrollo del estándar	Nivel de calificación	C	C+	B	B+	A	A+
	Perfil G3	Informan sobre 1.1, 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17	Informe verificado externamente	Reportar todos los criterios listados para el nivel C y además: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17.	Informe verificado externamente	El mismo requerimiento para el nivel B.	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión G3	No se requiere.		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores.		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores.	
	Indicadores de desarrollo y suplementarios del sector (G3)	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desarrollo incluyendo al menos uno de cada de los indicadores: sociales, económicos y ambientales.		Reportar un mínimo de 20 indicadores de desarrollo, al menos uno de cada de los indicadores: económicos, medioambientales, derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto.		Dar respuesta a todos los indi- cadores centrales de G3 y del suplemento con respecto al principio de materialidad: a) informando de cada indicador, b) explicando la razón para su omisión.	

Nivel de calificación	C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio						Autodeclaración ✓



## Indicadores de Perfil

Apartado GRI	Contenido	Ubicación
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
1.1	Declaración del Presidente	Pág. 2 - 4
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Págs. 8,9, 23, 24, 30, 38, 60, 76, 77, 99, 101
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
2.1	Nombre organización informante	contraportada
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Informe Anual Págs. 36-51 / 90-98
2.3	Estructura operativa de la organización	Pág. 149
2.4	Localización de la sede principal de la organización	contraportada
2.5	Países en los que opera la organización	Bankinter opera sólo en España y no tiene operaciones de relevancia fuera del estado Español.
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	contraportada
2.7	Mercados servidos	Informe Anual Págs. 90-98
2.8	Dimensiones de la organización informante	Págs. 6, 7
2.9	Cambios significativos acaecidos en la organización	Informe Anual de Gobierno Corporativo Págs 11-17
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Págs. 112-117
<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>		
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
3.1	Periodo cubierto de la Memoria	Pág. 146
3.2	Fecha de la Memoria previa más reciente	Pág. 146
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Pág. 146
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	Pág. 151
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Pág. 146
3.6	Cobertura de la memoria	Pág. 146
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Pág. 146
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc.	Pág. 146
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Pág. 146
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	Pág. 146
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance	Informe Anual Págs. 160-163
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>		
3.12	Localización de los contenidos básicos en la memoria	Págs. 122-133
<b>VERIFICACIÓN</b>		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Págs. 134-142

Salvo que se indique lo contrario las páginas indicadas se refieren al Informe de Responsabilidad Corporativa

## Indicadores de Perfil

Apartado GRI	Contenido	Ubicación
<b>GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
4.1	Estructura de gobierno de la organización	Pág. 149
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Pág. 148
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Informe Anual de Gobierno Corporativo Págs. 18,19, 25-27
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Págs. 60-65 // Informe Anual de Gobierno Corporativo Págs. 66-84
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano del gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	Informe Anual de Gobierno Corporativo Págs. 22-27
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Informe Anual de Gobierno Corporativo Págs. 53, 54
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	Informe Anual de Gobierno Corporativo Págs. 32, 33
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	Informe Anual de Gobierno Corporativo Págs. 6-8
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.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Págs. 45-50
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	Informe Anual de Gobierno Corporativo Págs. 45-50
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Informe Anual Págs. 101-102
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización apruebe	Págs. 86 / 103-105
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca o apoya	Págs. 86 / 103-106
4.14	Relación de Grupos de Interés que la organización ha incluido	Pág. 10
4.15	Base para la identificación y selección de Grupos de Interés con los que la organización se compromete	Págs. 10, 11
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los Grupos de Interés	Págs. 10, 11
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 a los mismos en la elaboración de la memoria	Págs. 10-15 / 22-24 / 60-65 / 72 / 78 / 89 / 108

Salvo que se indique lo contrario las páginas indicadas se refieren al Informe de Responsabilidad Corporativa

## Enfoques de gestión

Denominación indicador	Ubicación
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	
Desempeño económico	Informe Anual Págs. 8-13 / 144-153
Presencia en el mercado	Informe Anual Págs. 38-51 / 78-141
Impacto económico indirecto	Informe Anual Págs. 144-153
<b>DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL</b>	
Materiales	Págs. 99-102
Energía	Págs. 102,103
Agua	Pág. 104
Biodiversidad	Págs 26-29
Emisiones, vertidos y residuos	Págs. 102,103
Productos y servicios	Págs. 26-31
Cumplimiento normativo	Págs. 99-101
Transporte	Pág. 105
Aspectos generales	Págs. 106-109
<b>DIMENSIÓN SOCIAL - PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO</b>	
Empleo	Págs. 40-41
Relación Empresa/Trabajadores	Págs. 53, 56, 57
Salud y Seguridad en el trabajo	Págs. 48-50
Formación y Educación	Págs. 43,44
Diversidad e Igualdad de oportunidades	Págs. 42,43
<b>DIMENSIÓN SOCIAL - DERECHOS HUMANOS</b>	
Prácticas de inversión y aprovisionamiento	Pág. 52
No discriminación	Pág. 42
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Pág. 53
Abolición de la Explotación Infantil	N/A Dado el ámbito de actuación de Bankinter no se identifican actividades de riesgo
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	N/A Dado el ámbito de actuación de Bankinter no se identifican actividades de riesgo
Quejas y procedimientos conciliatorios	Pág. 13, 54-55
Prácticas de Seguridad	Págs. 48-50
Derechos de los indígenas	Pág. 52
<b>DIMENSIÓN SOCIAL - SOCIEDAD</b>	
Comunidad	Págs. 8-17 / 76,77 / 90-92 / 99-101
Corrupción	Págs. 36, 37
Política Pública	N/A Bankinter no está posicionado en relación a la participación en el desarrollo de políticas o actividades de lobbying
Comportamiento de Competencia Desleal.	N/A No hay procedimientos abiertos contra Bankinter por prácticas anticompetencia
Cumplimiento normativo	Informe Anual de Gobierno Corporativo Pág. 65
<b>DIMENSIÓN SOCIAL - RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO</b>	
Salud y Seguridad del Cliente	Págs. 32-33 / Informe anual 32-35
Etiquetado de Productos y Servicios	Pág. 146
Comunicaciones de Marketing	Pág. 146
Privacidad del Cliente	Págs. 32,33 / Informe anual 32-35
Cumplimiento normativo.	Pág. 146

## Aspectos económicos

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación	Verificación
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
EC1	Principal	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 gobiernos (ingresos de explotación en millones de euros)	Informe anual Pág. 153	Total
EC2	Principal	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Págs. 26-31	Total
EC3	Principal	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Págs. 78-91	Total
EC4	Principal	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Ninguna entidad pública participa en el accionariado de Bankinter. Los impuestos diferidos se encuentran en la Memoria Legal del Grupo Págs. 76-78, 132-139.	Total
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>				
EC5	Adicional	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Pág. 47	Total
EC6	Principal	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Págs. 68-73	Parcial. No se cuantifica porcentaje
EC7	Principal	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 41	Total
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>				
EC8	Principal	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, por bono, o en especie.	Pág. 78-83	Total
EC9	Adicional	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Págs. 93-98	Total

## Aspectos ambientales

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación	Verificación
<b>MATERIALES</b>				
EN1	Principal	Materiales utilizados en peso o en volumen	Págs. 102-107	Total
EN2	Principal	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Págs. 102	Total
EN3	Principal	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Págs. 103	Total
EN4	Principal	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Págs. 104	Total
EN5	Adicional	Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Págs. 103	Parcial No se cuantifica el ahorro
EN6	Adicional	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	Págs. 102, 103, 108-110	Total
EN7	Adicional	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas	Págs. 103, 106-110	Parcial No se ha cuantificado la reducción del consumo indirecto lograda con dicha iniciativa.

## Aspectos ambientales

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación	Verificación
<b>AGUA</b>				
EN8	Principal	Captación total de agua por fuentes	Pág. 105	Parcial. Información referida sólo a los servicios centrales de Bankinter.
EN9	Principal	Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua	N/A Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana	No Aplica
EN10	Adicional	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada por la captación de agua	N/A Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana	No Aplica
<b>BIODIVERSIDAD</b>				
EN11	Principal	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	N/A Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	No Aplica
EN12	Principal	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios	N/A Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	No Aplica
EN13	Principal	Hábitats protegidos o restaurados	Págs. 108-110	Total
EN14	Adicional	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la diversidad	N/A Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	No Aplica
EN15	Principal	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 hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	N/A Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	No Aplica

Salvo que se indique lo contrario las páginas indicadas se refieren al Informe de Responsabilidad Corporativa

## Aspectos ambientales

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación	Verificación
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>				
EN16	Principal	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Págs. 107	Total
EN17	Principal	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Págs. 107	Total
EN18	Adicional	Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas	Págs. 106, 107	Total
EN19	Principal	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	N/A No es una información relevante dada la actividad financiera de Bankinter	No Aplica
EN20	Principal	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	N/A No es una información relevante dada la actividad financiera de Bankinter	No Aplica
EN21	Principal	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	N/A Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana	No Aplica
EN22	Principal	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Págs. 106	Parcial. Información referida sólo a los servicios centrales de Bankinter.
EN23	Principal	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	N/A Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto los vertidos se hacen a través de la red urbana.	No Aplica
EN24	Adicional	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	N/A No es una información relevante dada la actividad financiera de Bankinter	No Aplica
EN25	Principal	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	N/A Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	No Aplica
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
EN26	Principal	Iniciativas para mitigar los impactos medioambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto	Págs. 102,103, 105-107	Total
EN27	Principal	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos	N/A Los productos financieros carecen de embalajes.	No Aplica
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>				
EN28	Principal	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa medioambiental	Pág. 99	Total
EN29	Adicional	Impactos medioambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Págs. 106-107	Total
EN30	Adicional	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones medioambientales	Pág. 103	Total

Salvo que se indique lo contrario las páginas indicadas se refieren al Informe de Responsabilidad Corporativa

## Aspectos sociales

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación	Verificación
<b>PRÁCTICAS LABORALES</b>				
LA1	Principal	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Págs. 38-39	Total
LA2	Principal	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Págs. 40-41	Parcial No se muestra el ratio de rotación desglosado por sexo y edad.
LA3	Adicional	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Pág. 47	Total
LA4	Principal	Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo	Pág. 52	Total
LA5	Principal	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Pág. 52	Total
LA6	Adicional	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	Págs. 48	Total
LA7	Principal	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Págs. 48-50	Total
LA8	Principal	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	Págs. 48-49	Total
LA9	Adicional	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Págs. 48	Total
LA10	Principal	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Págs. 44, 45 // Informe Anual	Págs. 55-59 Total
LA11	Adicional	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	Págs. 44, 45 // Informe Anual	Págs. 56-59 Parcial
LA12	Adicional	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Pág. 46	Total
LA13	Principal	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad	Págs. 42	Total
LA14	Principal	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Pág. 45	Total
<b>DERECHOS HUMANOS</b>				
HR1	Principal	Porcentaje y Número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	N/A ya que la totalidad de inversiones significativas se han realizado en países de la OCDE donde no se han detectado riesgos relevantes en materia de Derechos Humanos	No aplica
HR2	Principal	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	N/A ya que la totalidad de inversiones significativas se han realizado en países de la OCDE donde no se han detectado riesgos relevantes en materia de Derechos Humanos	No aplica
HR3	Adicional	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 número de empleados formados	N/D Entre los Principios corporativos del Banco está el respeto por los derechos fundamentales de los empleados y sus representantes.	No dispon. No se disp. de inform. cuantitativa de este indicador



## Aspectos sociales

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación	Verificación
HR4	Principal	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No ha habido ningún caso de discriminación.	Total
HR5	Principal	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Pág. 52	Total
HR6	Principal	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Pág. 52	Total
HR7	Principal	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Pág. 52	Total
HR8	Adicional	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	Pág. 52	Total
HR9	Adicional	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Pág. 52	Total
<b>SOCIEDAD</b>				
SO1	Principal	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	Págs. 78-83	Total
SO2	Principal	Porcentaje y Número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 35	Total
SO3	Principal	Porcentaje de empleos formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Pág. 45	Total
SO4	Principal	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	A lo largo del presente ejercicio no ha habido que tomar medidas anticorrupción debido a que no ha habido síntomas de la misma.	Total
SO5	Principal	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	N/A Bankinter no tiene ningún tipo de participación en ningún "Lobby" ni partido político como se define en su artículo 5.4 del código de ética disponible en su Web Corporativa.	No aplica
SO6	Adicional	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	N/A Bankinter no tiene ningún tipo de aportación en ningún "Lobby" ni partido político como se define en su artículo 5.4 del código de ética disponible en su Web Corporativa.	No aplica
SO7	Adicional	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	No hay ningún procedimiento abierto en contra de Bankinter por prácticas anticompetencia.	Total
SO8	Principal	Valor monetario de sanciones y multas significativas y Número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa	Total

Salvo que se indique lo contrario las páginas indicadas se refieren al Informe de Responsabilidad Corporativa

## Aspectos sociales

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación	Verificación
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>				
PR1	Principal	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	Págs. 32-35 // Informe anual Págs. 32-35	Total
PR2	Adicional	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	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa	Total
PR3	Principal	Tipo 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	Págs. 32-35 // Informe anual Págs. 32-35	Total
PR4	Adicional	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	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa	Total
PR5	Adicional	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Págs. 24,25 / Informe Anual Págs.18 - 26	Total
PR6	Principal	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	Pág. 146	Total
PR7	Adicional	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	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa	Total
PR8	Adicional	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa	Total
PR9	Principal	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	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa	Total

Salvo que se indique lo contrario las páginas indicadas se refieren al Informe de Responsabilidad Corporativa

## Suplemento financiero

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación	Verificación
<b>GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA</b>				
CSR1	Principal	Política de RSC	Págs. 2-4 / 8-17 Informe Anual de Gobierno Corporativo Págs. 6-9	Total
CSR2	Principal	Organización de la RSC	Pág. 8,9 / 149	Total
CSR3	Principal	Auditorías de la RSC	Págs. 134-142	Total
CSR4	Principal	Gestión de los temas sensibles	Págs. 34, 35 Mirar SO5	Total
CSR5	Principal	Incumplimiento	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa.	Total
CSR6	Principal	Diálogo con las partes interesadas,	Págs. 10-15 / 23, 24, 60, 65, 72, 78, 89, 108	Total
<b>DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO</b>				
INT1	Principal	Política Interna de RSC	Págs. 2-5, 8-17	Total
INT2	Principal	Rotación de los empleados y creación de puestos de trabajo	Págs. 40, 41	Total
INT3	Principal	Satisfacción del empleado	Pág. 51 // Informe anual Pág. 59	Total
INT4	Principal	Retribución de los altos directivos	Informe Anual de Gobierno Corporativo Págs. 22-24	Total
INT5	Adicional	Retribución vinculada a la sostenibilidad	Pág.47 No se aportan datos cuantitativos	Parcial
INT6	Adicional	Ratio salarial hombre / mujer	Pág.47 No disponible. No se informa con el desglose específico indicado, es decir, no se informa cuantitativamente	
INT7	Principal	Perfil de los empleados	Págs. 38, 39	Total
<b>DESEMPEÑO FRENTE A LA SOCIEDAD</b>				
SOC1	Principal	Obras benéficas	Págs. 78-98 No se aportan datos cuantitativos	Parcial
SOC2	Principal	Valor económico añadido	Informe anual Pág. 59, 153	Total
<b>PROVEEDORES</b>				
SUP1	Principal	Seguimiento de los principales proveedores	Pág. 69-73	Total
SUP2	Principal	Satisfacción de los proveedores	Pág. 18 / 70, 71 No disponible. No se informa con el desglose específico indicado, es decir, no se informa cuantitativamente	
<b>BANCA MINORISTA</b>				
RB1	Principal	Aspectos sociales de la banca minorista	Págs. 26-30 / 75-115	Total
RB2	Principal	Perfil de la política de créditos	Págs. 30,31 // Informe Anual Págs. 109-125	Total
RB3	Principal	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos	Págs. 26-31 No se aportan datos cuantitativos	Parcial

## Suplemento financiero

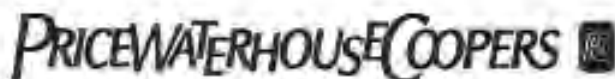
Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación	Verificación
<b>BANCA DE INVERSIONES</b>				
IB1	Principal	Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión	Págs. 26-31	Parcial. Se refiere exclusivam. a los productos sostenibles
IB2	Principal	Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales	Todas las operaciones se realizan con clientes de la OCDE.	Parcial. No se aportan datos cuantitativos
IB3	Principal	Operaciones con un alto contenido social y medioambiental	Págs. 26-31	Parcial. No se aportan datos cuantitativos
<b>GESTIÓN DE ACTIVOS</b>				
AM1	Principal	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos	Págs. 26-31	Total
AM2	Principal	Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad	Págs. 26-31	Total
AM3	Principal	Fomento de la Inversión Socialmente Responsable (ISR)	Págs. 26-31	Total
<b>SEGUROS</b>				
INS1	Principal	Aspectos sociales de la Política de seguros	Informe anual Pág. 86	Total
INS2	Principal	Perfil del cliente	Informe anual Pág. 86	Total
INS3	Principal	Reclamaciones de los clientes	Informe anual Págs. 24-26	Total
INS4	Principal	Seguros con aspectos de sostenibilidad	Informe anual Pág. 86	Total
<b>DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</b>				
F1	Principal	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas	Págs. 99, 100	Total
F2	Principal	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas	Págs. 99, 100	Total
F3	Principal	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica	N/D	No disponible. Bankinter S.A. no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
F4	Principal	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos	N/D	No disponible. Bankinter S.A. no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
F5	Principal	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales	Págs. 99, 108-110	Total
F6	Principal	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas	Pág. 101	Total
F7	Principal	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales	Págs. 29 / 97,98 / 106-108	Total
F8	Principal	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales	Pág. 31	Total

Salvo que se indique lo contrario las páginas indicadas se refieren al Informe de Responsabilidad Corporativa

Suplemento financiero

Código GRI	Tipo de indicador	Denominación indicador	Ubicación	Verificación
F9	Principal	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia	N/D	No disponible. Bankinter S.A. no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
F10	Principal	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	N/D	No disponible. Bankinter S.A. no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
F11	Principal	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto	Pág. 29	Total
F12	Principal	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas	Págs. 26-31	Total
F13	Principal	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos	N/D	No disponible. Bankinter S.A. no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.

Salvo que se indique lo contrario las páginas indicadas se refieren al Informe de Responsabilidad Corporativa



PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.  
Paseo de la Castellana, 43  
28046 Madrid  
España  
Tel. +34 915 084 400  
Fax +34 915 082 500  
www.pwc.com/es

## INFORME RELATIVO A LA VERIFICACION EXTERNA DE LOS INDICADORES DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2007 DE BANKINTER, S.A.

### Al Consejo de Administración de Bankinter, S.A.

1. Hemos aplicado los procedimientos acordados con Vds. y descritos en el párrafo 2 siguiente para revisar los indicadores de sostenibilidad incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Bankinter para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2007 (en adelante el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2007"*), e identificados en el Anexo adjunto. Dichos indicadores son los que la Dirección de Bankinter, S.A. ha considerado como de mayor relevancia, atendiendo a las indicaciones establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G3.

La Dirección de Bankinter, S.A. es responsable de la información incluida en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2007"* así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación.

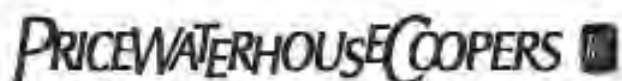
El alcance de nuestro trabajo, basándonos en los procedimientos acordados descritos en el párrafo 2 siguiente, ha consistido en contrastar:

- La razonabilidad de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recogida y agregación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión.
- La razonabilidad y coherencia de los valores de dichos indicadores.
- Si el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2007"* sigue el índice de contenidos recomendado por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G3.

2. Con carácter general, los procedimientos acordados con Vds. y aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:

- Desarrollo de entrevistas con el personal de Bankinter responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión.
- Revisión de la documentación relevante y de los métodos utilizados para recopilar y agregar la información.





- Aplicación de análisis diseñados para contrastar la razonabilidad de los criterios de preparación indicados en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2007"* y de los datos relativos a los Indicadores objeto de nuestra verificación.
- Comparación del índice de contenidos incluido en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2007"* con el sugerido por el Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión G3.

3. El trabajo desarrollado conforme a los procedimientos acordados con Vds. ha puesto de manifiesto que los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recogida y agregación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión, proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos y los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios de preparación indicados en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2007"*. No hemos identificado indicios de desviaciones significativas en lo que respecta a la razonabilidad y coherencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.

El alcance de los procedimientos acordados aplicados ha sido exclusivamente la verificación de los indicadores del ejercicio 2007 y no el Informe de Responsabilidad Soci Corporativa 2007 en su conjunto. Si se hubieran aplicado otros procedimientos distintos o adicionales se podrían haber identificado otros asuntos sobre los que habríamos informado.

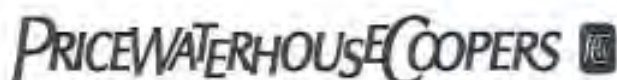
Madrid, 14 de marzo de 2008

Les saluda atentamente,

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.



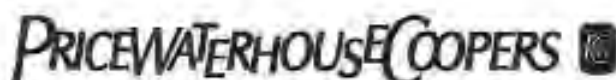
José María Sanz Olmeda  
Socio



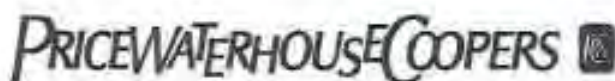
**INFORME RELATIVO A LA VERIFICACION EXTERNA DE LOS INDICADORES DEL  
INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2007  
DE BANKINTER, S.A.**

Indicadores Económicos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Desempeño Económico	Principal	EC1	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.	Verificación total
	Principal	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Verificación total
	Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Verificación total
	Principal	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Verificación total
Presencia en el Mercado	Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
	Principal	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación parcial
	Principal	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
Impactos Económicos Indirectos	Principal	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.	Verificación total
	Adicional	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Verificación total
Indicadores medioambientales				
Materiales	Principal	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Verificación total
	Principal	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Verificación total
Energía	Principal	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Principal	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Adicional	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Verificación parcial
	Adicional	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.	Verificación total
	Adicional	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Verificación parcial
Agua	Principal	EN8	Captación total de agua por fuentes.	Verificación parcial
	Adicional	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No aplica
	Adicional	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No aplica





Biodiversidad	Principal	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.	No aplica
	Principal	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.	No aplica
	Adicional	EN13	Habitats protegidos o restaurados.	Verificación total
	Adicional	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica
	Adicional	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 habitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Verificación total
	Principal	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Verificación total
	Adicional	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Verificación total
	Principal	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No aplica
	Principal	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica
	Principal	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica
	Principal	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Verificación parcial
	Principal	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica
	Adicional	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o listados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No aplica
Productos y servicios	Adicional	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y habitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica
	Principal	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica
	Principal	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Verificación total
Transporte	Adicional	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.	Verificación total

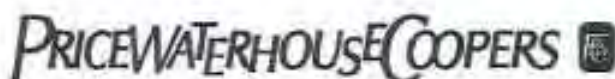


General	Adicional	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Verificación total
<b>INDICADORES SOCIALES</b>				
Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo				
Empleo	Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Verificación total
	Principal	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Verificación parcial
	Adicional	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Verificación total
Relaciones empresa / trabajadores	Principal	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Verificación total
	Principal	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Verificación total
Salud y seguridad en el trabajo	Adicional	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Verificación total
	Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Verificación total
	Principal	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.	Verificación total
	Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Verificación total
Formación y educación	Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Verificación total
	Adicional	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.	Verificación parcial
	Adicional	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Verificación total
Diversidad e igualdad de oportunidades	Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Verificación total
	Principal	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Verificación total

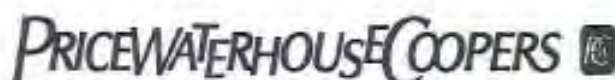


Indicadores de desempeño de Derechos Humanos				
Prácticas de inversión y adquisiciones	Principal	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No aplica
	Principal	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	No aplica
	Adicional	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 disponible
No discriminación	Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Verificación total
Libertad de asociación y convenios colectivos	Principal	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Verificación total
Explotación infantil	Principal	HR6	Actividades identificadas que contienen un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Verificación total
Trabajo forzoso	Principal	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Verificación total
Prácticas de seguridad	Adicional	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.	Verificación total
Derechos de los indígenas	Adicional	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Verificación total
Indicadores del desempeño de Sociedad				
Comunidad	Principal	SO1	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.	Verificación total
Corrupción	Principal	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Verificación total
	Principal	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Verificación total
	Principal	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Verificación total
Política pública	Principal	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	No aplica
	Adicional	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No aplica





Cumplimiento de competencia desleal	Adicional	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Verificación total
<b>Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos</b>				
Salud y seguridad del cliente	Principal	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.	Verificación total
	Adicional	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.	Verificación total
Etiquetado de productos y servicios	Principal	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.	Verificación total
	Adicional	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.	Verificación total
	Adicional	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Verificación total
Comunicaciones de Marketing	Principal	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.	Verificación total
	Adicional	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 resultados de dichos incidentes.	Verificación total
Privacidad del cliente	Adicional	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	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.	Verificación total



**SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR FINANCIERO (DESEMPEÑO SOCIAL)**

Gestión de la responsabilidad social corporativa		
Código	Indicador	Conclusión
RSC1	Política de RSC	Verificación total
RSC2	Organización de la RSC	Verificación total
RSC3	Auditorías de RSC	Verificación total
RSC4	Gestión de los temas sensibles	Verificación total
RSC 5	Incumplimiento	Verificación total
RSC 6	Diálogo con las partes interesadas	Verificación total
<b>De desempeño social interno</b>		
INT 1	Política interna de RSC	Verificación total
INT 2	Rotación de los empleados y creación de puestos de trabajo	Verificación total
INT 3	Satisfacción de empleado	Verificación total
INT 4	Retribución de los altos directivos	Verificación total
INT 5	Retribución vinculada a la sostenibilidad	Verificación parcial
INT 6	Ratio salarial hombre / mujer	No disponible
INT 7	Perfil de los empleados	Verificación total
<b>De desempeño frente a la sociedad</b>		
SOC 1	Obras benéficas	Verificación parcial
SOC 2	Valor económico añadido	Verificación total
<b>Proveedores</b>		
SUP 1	Seguimiento de los principales proveedores	Verificación total
SUP 2	Satisfacción de los proveedores	No disponible
<b>Banca Minorista</b>		
RB 1	Aspectos sociales de la banca minorista	Verificación total
RB 2	Perfil de la política de créditos	Verificación total
RB 3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos	Verificación parcial
<b>Banca de Inversiones</b>		
IB 1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión	Verificación parcial
IB 2	Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales	Verificación parcial
IB 3	Operaciones con un alto contenido social y medioambiental	Verificación parcial
<b>Gestión de Activos</b>		
AM 1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos	Verificación total
AM 2	Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad	Verificación total
AM 3	Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR)	Verificación total
<b>Seguros</b>		
INS 1	Aspectos sociales de la Política de seguros	Verificación total
INS 2	Perfil del cliente	Verificación total
INS 3	Reclamaciones de los clientes	Verificación total
INS 4	Seguros con aspectos de sostenibilidad	Verificación total





## SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR FINANCIERO (DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL)

Desempeño Medioambiental		
Código	Indicador	Verificación
F1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas	Verificación total
F2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas	Verificación total
F3	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica	No disponible
F4	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos	No disponible
F5	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales	Verificación total
F6	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas	Verificación total
F7	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales	Verificación total
F8	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales	Verificación total
F9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia	No disponible
F10	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	No disponible
F11	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto	Verificación total
F12	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas	Verificación total
F13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos	No disponible

### TIPOS DE VERIFICACIÓN EFECTUADA:

- **Verificación Total:** Verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Bankinter, S.A. y fuentes de información externa.
- **Verificación Parcial:** no se han podido verificar todos los aspectos asociados al indicador que establece el GRI, pero se ofrece una parte de la información y para esta se ha realizado la verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Bankinter, S.A. y fuentes de información externa.
- **No disponible:** Bankinter, S.A. no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
- **No aplica:** en base a los principios del GRI3 y a la actividad de Bankinter, S.A., la información asociada a este indicador no es de aplicación.

# Anexo

#### Oficina del Accionista

Pablo Santos Romero  
Pico de San Pedro, 2  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tel.: 913 398 330  
Fax: 913 398 323  
E-mail: ofiaccionista@bankinter.es

#### Comunicación

Blanca Hernanz Boderó  
Pº Castellana, 29  
28046 Madrid  
Tel.: 913 397 945  
Fax: 913 398 051  
E-mail: comunicacion@bankinter.es

#### Relaciones con Inversores

Gloria Ortiz Portero  
Pico de San Pedro, 2  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tel.: 913 398 256  
Fax: 913 398 320  
E-mail: gortiz@bankinter.es

#### Bancos corresponsales

Jose Gutiérrez Ariño  
Pº Castellana, 29 - 28046 - Madrid  
email: jgutierrez@bankinter.es  
Tel.: +34 913 398 134  
Fax: +34 913 397 556

#### Servicio de Atención al Cliente (SAC)

Cecilio Carracedo Fernández  
Avda. de Bruselas, 12  
28108 Alcobendas - Madrid  
Tel. 901 113 113  
Fax: 916 234 421  
E-mail: ccarracedo@bankinter.es

## Información a accionistas y clientes

La Memoria Anual de Bankinter S. A. se presenta en la Junta General Ordinaria de Accionistas del ejercicio y está a disposición de todos los accionistas de la Sociedad. La información contenida comprende el periodo que va desde el 1 de enero de 2007 al 31 de diciembre de 2007. La anterior memoria, referente al año 2006, se publicó el 14 de marzo de 2006.

Este documento, elaborado entre todas las áreas de la Entidad, está destinado a accionistas, clientes y a cualquier otro grupo de interés que tenga relación con el Banco, sin ningún tipo de límite.

Nuestra publicidad está sometida al control previo del Banco de España o de la CNMV y no se han registrado incidencias significativas. Además, somos miembros de INVERCO y hemos suscrito su 'Código General de Conducta Publicitaria de las Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones'.

En los meses de enero, abril, julio y octubre se publica un informe de los resultados trimestrales consolidados del Banco, el cual está disponible para los accionistas.

Es un objetivo de la Entidad, a medio plazo, ampliar el alcance de la información a aquellas empresas en las que Bankinter ejerce control o influencia significativa, cuyos impactos de sostenibilidad sean relevantes.

La información recogida en este informe hace referencia a todas las sociedades sobre las que Bankinter ejerce control o influencia significativa, las cuales están relacionadas en la Nota 12 (páginas 70-74) de la Memoria Legal del Grupo, y que tienen un efecto significativo para la elaboración de este Informe de Responsabilidad Corporativa, a excepción de la sociedad Línea Directa Aseguradora, S.A.

En la medida de lo posible, y donde se ha considerado relevante para analizar tendencias, se han incluido datos correspondientes al ejercicio 2006, al objeto de garantizar la exhaustividad y comparabilidad de la información.

Los cambios en los métodos de valoración registrados en el 2007 y los recálculos efectuados de determinada información correspondiente al 2006, se deben únicamente a la adaptación de la información publicada en el presente informe y a la necesaria homogeneización de la información interanual.



**Teléfonos de la Banca Telefónica Bankinter**

Particulares (servicio en castellano):	901 13 23 13
Particulares (servicio en castellano, desde el extranjero):	34 91 657 88 00
Particulares (servicio en catalán):	901 23 23 23
Particulares (servicio en catalán, desde el extranjero):	34 93 410 84 85
Particulares (servicio en inglés):	901 135 135
Particulares (servicio en inglés, desde el extranjero):	34 91 657 88 01
Particulares (servicio en alemán):	901 12 00 68
Particulares (servicio en alemán, desde el extranjero):	34 91 623 44 16
Especialistas Bolsa:	902 13 11 14
Pymes (horario de 8.00 a 19.00 h, de lunes a jueves, y los viernes de 8.00 a 18.00 h):	901 15 15 15
Pymes (servicio en catalán, horario de 8.00 a 19.00 h, de lunes a jueves, y los viernes de 8.00 a 18.00 h):	901 16 16 16
Corporativa (horario de 8.00 a 19.00 h, de lunes a jueves, y los viernes de 8.00 a 18.00 h):	901 10 19 01
Corporativa (servicio en catalán, horario de 8.00 a 19.00 h, de lunes a jueves, y los viernes de 8.00 a 18 h):	901 303303.
Información a no clientes:	901 13 13 13

**Horario de Banca Telefónica Bankinter**

Durante las 24 horas del día, los 365 días del año, llamando al 901 13 23 13 el Servicio Automático le permite realizar sus consultas y operaciones bancarias. Además, si lo desea, siempre puede contar con la ayuda de un operador, de lunes a sábado de 8.00 a 22.00 h (horario peninsular), marcando o diciendo "0".



## Consejo de Administración

### Composición actual

#### Presidente

Pedro Guerrero Guerrero \_\_\_\_\_ Ejecutivo

#### Vicepresidente

Cartival, S.A.<sup>(1)</sup> \_\_\_\_\_ Externo Dominical

#### Consejero Delegado

Jaime Echegoyen Enríquez de la Orden \_\_\_\_\_ Ejecutivo

#### Consejeros

José Ramón Arce Gómez \_\_\_\_\_ Externo Independiente

John de Zulueta Greenebaum \_\_\_\_\_ Externo Independiente

Fabiola Arredondo de Vara \_\_\_\_\_ Externo Independiente

Jaime Terceiro Lomba \_\_\_\_\_ Externo Independiente

Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda<sup>(2)</sup> \_\_\_\_\_ Externo Dominical

Fernando Masaveu Herrero<sup>(3)</sup> \_\_\_\_\_ Externo Dominical

Gonzalo de la Hoz Lizcano \_\_\_\_\_ Otros Consejeros Externos

#### Secretario General y del Consejo de Administración

Rafael Mateu de Ros Cerezo

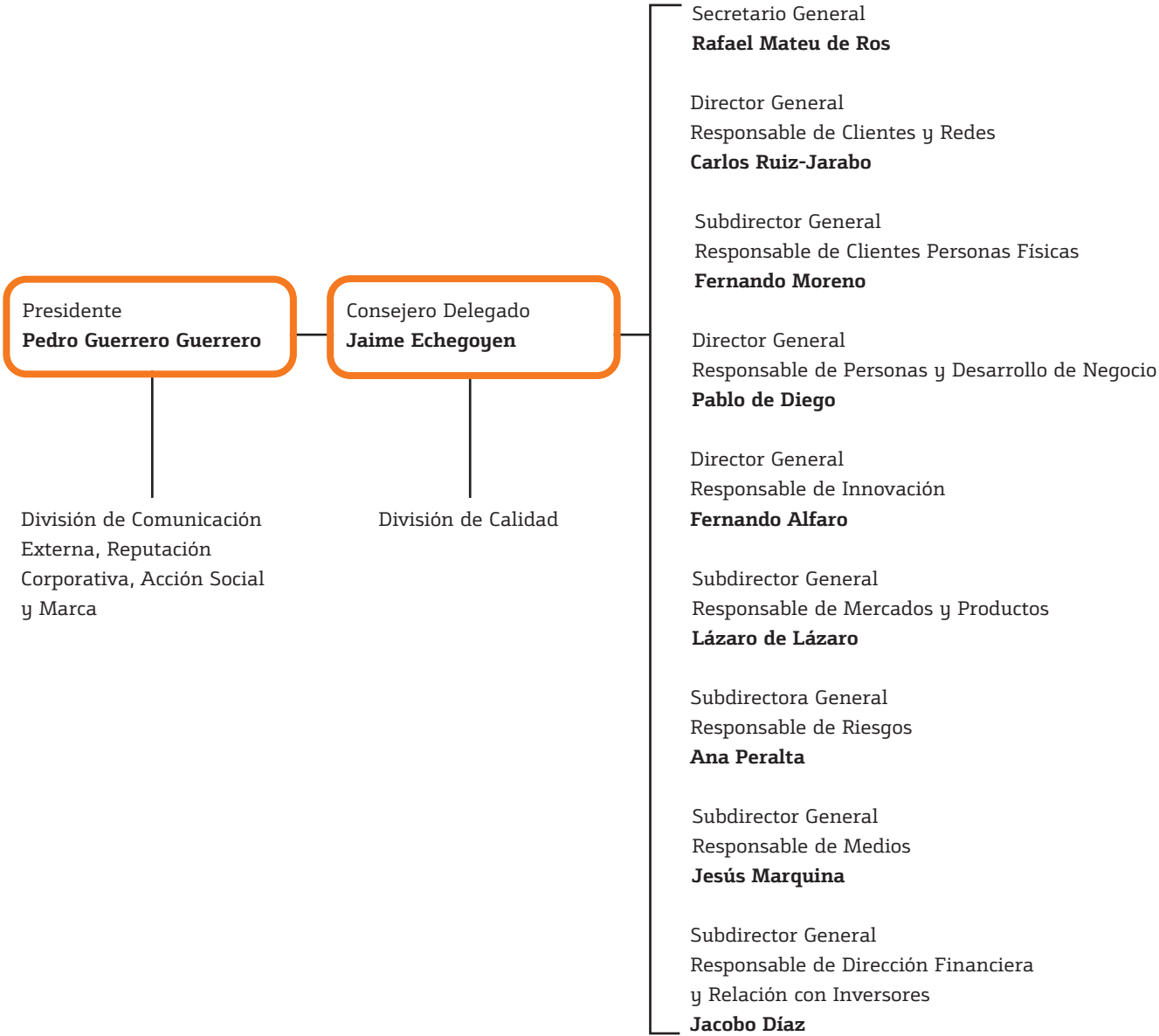
(1) Sociedad representada en el Consejo por Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda, siendo Jaime Botín-Sanz de Sautuola el accionista significativo a quien representa.

(2) Vinculado al accionista significativo Cartival S.A.

(3) Representa al Grupo de S.A.: Tudela Veguín

Estructura de Dirección

Comité de Dirección



Directores de Organización

Eduardo Ozaita Vega	Andalucía
Joaquín Da Silva Castaño	Baleares
Victoriano Hernández Lera	Castilla
José Luis Dionisio Cervantes	Castilla La Mancha-Extremadura
Antonio Fayos Crespo	Cataluña
Sebastián Alvarado Díaz-Agero	La Palmas
Guillermo Pesquera Galdós	Levante
José Luis Vega Riestra	Madrid Este
Juan Villasante Cerro	Madrid Oeste
Antonio Berdiel Bitrian	Navarra-Aragón-Rioja-Soria
Antonio Rodríguez Fernández	Noroeste
Luis Fernando Azcona López	Norte
José Pérez Jiménez	Tenerife

La Memoria de Bankinter 2007 está a su disposición en formato CD-Rom.  
Para obtener una copia dirijase al Departamento de Comunicación Externa de Bankinter  
o solicítela a través de la dirección de correo electrónico: [comunicacion@bankinter.es](mailto:comunicacion@bankinter.es)  
Como separata de la presente Memoria figura la relación de Oficinas y Agentes de Bankinter.

**Edita**

Departamento de Comunicación Externa de Bankinter

**Diseño, desarrollo y producción gráfica**

Gosban

902 431 766

[www.gosban.com](http://www.gosban.com)

