

Memoria **2009**

informe de  
responsabilidad  
corporativa

# responsabilidad corporativa



bankinter.

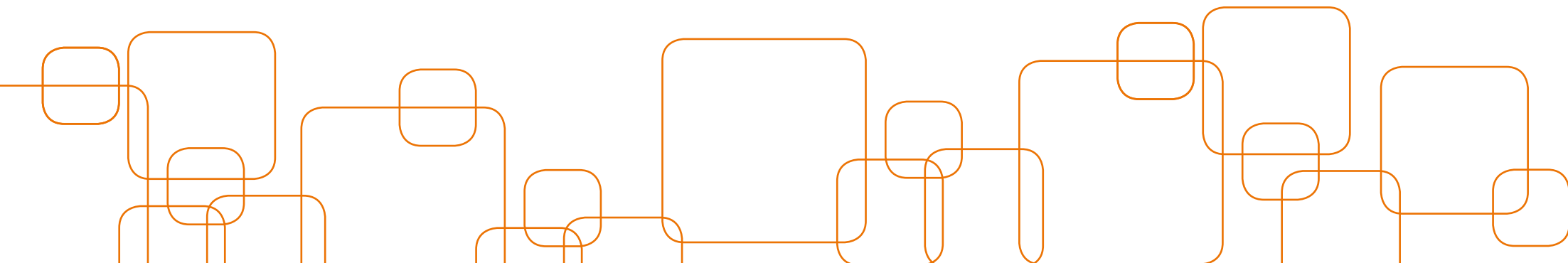


El Global Reporting Initiative (GRI) ha revisado el presente documento y ha concluido que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Bankinter responde plenamente a la calificación A+.



Bankinter ha puesto en marcha las medidas precisas para reducir las emisiones asociadas a la publicación de su Memoria Anual 2009, que comprende el Informe Anual, el de Responsabilidad Corporativa, el de Gobierno Corporativo, y la Memoria Legal del Grupo, priorizando su difusión en formato electrónico y la reducción al mínimo número posible de copias impresas, para finalmente compensar las emisiones de edición y distribución que no han podido evitarse, en el Proyecto "Generación de Energía eólica en India" incluido en la iniciativa CeroCO<sub>2</sub>.

## Informe de Responsabilidad Corporativa 2009



## Datos más significativos

	Diferencia			
<b>Balance (miles de euros)</b>	<b>31/12/2009</b>	<b>31/12/2008</b>	<b>Importe</b>	<b>%</b>
Activos totales	54.467.584	53.469.628	997.956	1,87
Créditos sobre clientes	39.883.583	40.427.675	-544.092	-1,35
Créditos sobre clientes ex-titulización	41.597.865	42.430.062	-832.197	-1,96
Recursos de clientes	40.033.323	37.352.902	2.680.421	7,18
Recursos gestionados fuera de balance	8.031.397	8.112.898	-81.501	-1,00
<b>Resultados (miles de euros)</b>				
Margen de intereses	792.579	673.367	119.212	17,70
Margen bruto	1.245.182	1.053.599	191.583	18,18
Resultado de la actividad de explotación	362.764	336.473	26.290	7,81
Beneficio antes de impuestos	345.940	336.970	8.971	2,66
Beneficio neto atribuido al Grupo	254.404	252.289	2.115	0,84
<b>Ratios (%)</b>				
Índice de morosidad ex-titulización (%)	2,46	1,34	1,12	83,73
Índice de cobertura de la morosidad (%)	74,43	120,25	-45,81	-38,10
Ratio de eficiencia (%)	46,49	47,25	-0,77	-1,62
ROE (%)	11,29	14,08	-2,79	-19,82
ROA (%)	0,46	0,49	-0,03	-5,80
Ratio de capital (%)	10,41	10,18	0,23	2,27
Tier 1 (%)	7,37	7,39	-0,02	-0,27
<b>La acción Bankinter</b>				
Número de acciones	473.447.732	405.893.880	67.553.852	16,64
Última cotización (€)	7,15	6,31	0,84	13,31
BPA (€)	0,57	0,63	-0,06	-9,52
DPA (€)	0,30	0,30	0,00	0,00
<b>Oficinas y Centros</b>				
Oficinas	369	372	-3	-0,81
Centros de gestión comercial				
Corporativa	47	51	-4	-7,84
Pymes	102	145	-43	-29,66
Banca Privada y Finanzas Personales	62	51	11	21,57
Oficinas Virtuales	399	407	-8	-1,97
Número de Agentes	683	920	-237	-25,76
Oficinas Telefónicas y por Internet	3	3	0	0,00
<b>Plantilla</b>				
Empleados (jornadas efectivas)	4.509	4.483	26	0,58

## Carta del Presidente



Un año más, y como parte esencial del compromiso de Bankinter con la transparencia y con la ética empresarial, presentamos nuestro Informe Anual de Responsabilidad Corporativa. En Bankinter entendemos la responsabilidad corporativa como la contrapartida o compensación necesaria de la libertad de empresa y como el elemento imprescindible para lograr un desarrollo sostenible a largo plazo.

Para nosotros, la responsabilidad corporativa consiste en crear valor para nuestros stakeholders así como para la sociedad, atendiendo de forma satisfactoria sus necesidades e intereses, sin comprometer el futuro de las generaciones venideras. Este enfoque se plasma en diversas medidas y actuaciones relacionadas con la integración de criterios sociales y medioambientales en la toma de decisiones, el diálogo permanente con los grupos de interés, el uso de la innovación tecnológica y de las capacidades del Banco para mejorar el acceso a la información y la calidad de vida de las personas que viven en las comunidades en las que operamos, o, como es el caso, la transparencia informativa.

Los contenidos del informe se estructuran atendiendo a los temas relevantes para los grupos de interés de la Entidad. También se describe nuestra visión de la responsabilidad corporativa, la estrategia y los recursos organizativos dedicados a su gestión, así como las iniciativas y proyectos desarrollados para su puesta en práctica. La memoria se ha elaborado siguiendo principios y estándares internacionales que garantizan la transparencia informativa en materia de sostenibilidad y se ha sometido a una verificación externa independiente, mereciendo la máxima calificación GRI A+ por tercer año consecutivo.

Esta memoria ofrece una imagen fiel, comparable y equilibrada de nuestra contribución a un desarrollo sostenible y de la

gestión realizada con tal propósito. Una imagen que es expresiva también de la actitud y del esfuerzo renovado de todos cuantos formamos parte de este Banco por plantear soluciones a los retos económicos, sociales y ambientales, actuales y futuros.

En tiempos de crisis, la gestión responsable del riesgo y la política de limitación del sobreendeudamiento que ha venido realizando Bankinter se ha demostrado vital para mantener la eficiencia, la calidad crediticia, el capital y la liquidez, situando a la Entidad en una posición de preeminencia en la banca nacional.

Ciertamente, el Banco y sus clientes se han visto afectados por la inestabilidad económica y financiera y por la incertidumbre derivada de la crisis. Tras la quiebra de Lehman, Bankinter mantuvo una política activa de comunicación y asesoramiento legal a los clientes afectados y creó un comité de expertos externos integrado por dos prestigiosos juristas para analizar individualmente las reclamaciones de clientes sobre casos de intermediación de productos financieros emitidos por Lehman en las que pudieran concurrir circunstancias objetivas que justificaran que el Banco hiciera frente a la reclamación. Dicho comité ya ha finalizado el proceso de revisión, y el dictamen emitido en cada caso ha sido asumido íntegramente por el Banco, reparando a los clientes que hayan obtenido una resolución favorable de su reclamación. Esta iniciativa ha merecido en 2009 un reconocimiento internacional a la innovación en prácticas jurídicas por parte del Financial Times.

Por otra parte, y cumpliendo el imperativo legal establecido por la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica, que obligaba a ofrecer una cobertura de tipo de interés a los clientes que tuvieran financiación a tipo variable, Bankinter ofreció a sus clientes productos, como clips e intercambios, para ayudarles a planificar sus costes financieros,



haciendo que éstos pasen a ser fijos durante un determinado periodo de tiempo. Con ligeras variaciones, todas las entidades financieras han comercializado estos productos de cobertura. La evolución de los tipos de interés ha supuesto, para algunos de los clientes que los contrataron, el coste de oportunidad derivado de no poder revisar a la baja su coste de financiación y también que, en el caso de decidirse por la cancelación anticipada del producto, debieran afrontar los costes de dicha cancelación, tal y como reflejaba el contrato correspondiente. Esta situación ha motivado preguntas y reclamaciones por parte de los clientes afectados.

Con carácter general todos los clientes que contrataron estas coberturas fueron debidamente informados de las características y condiciones del producto. No obstante, queriendo abordar de nuevo las reclamaciones de los clientes desde una posición fundamentalmente ética, el Banco ha llevado a cabo un exhaustivo proceso de revisión del procedimiento de comercialización de estos productos, estudiando individualmente la casuística de todos aquellos clientes que así lo han solicitado y asumiendo la responsabilidad en los casos que hubiera una causa fundada para ello.

El buen desempeño de la organización en estas difíciles condiciones económicas y la atención eficaz y responsable de las reclamaciones de los clientes han reforzado la credibilidad de Bankinter. Así se ha demostrado con la destacada evolución de la Entidad en el segmento de grandes patrimonios. Considerando la enorme crisis de confianza existente en este mercado, el éxito logrado, tanto en gestión de carteras como en captación de fondos, es revelador de la reputación ganada y de la positiva valoración que merece la actuación del Banco.

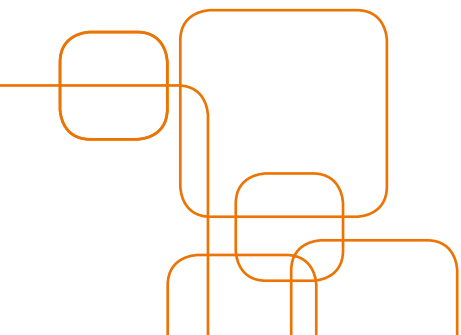
Este año, además de avanzar en la implantación del modelo de reputación y diálogo con stakeholders, hemos creado 'Bankinter

Labs', un nuevo espacio de relación abierto a la participación de los clientes. Este proyecto tiene como objetivo compartir y desarrollar con los clientes en un entorno web 2.0 las ideas sobre productos y servicios en las que estamos trabajando. El Banco está en las redes sociales más activas de Internet y ha colaborado en la puesta en marcha de una red social que vincula a inversores. También hemos ampliado los canales de comunicación y relación con accionistas en el marco del proyecto 'Usted primero'.

El Banco sigue apostando firmemente por la calidad de servicio como fuente de diferenciación, y en un año difícil hemos mantenido las valoraciones de calidad percibida por nuestros clientes. Esa diferencia es especialmente significativa en Personas Físicas que alcanza el 4,8; habiéndose incrementado en un punto la diferencia con el mercado.

En 2009 Bankinter ha vuelto a situarse en el ranking Great Place To Work. De acuerdo con la metodología de investigación que sustenta dicho ranking, basada en la realización de encuestas a los empleados de la Entidad, el Banco puede describirse como un lugar en el que 'puedes confiar en las personas para las cuales trabajas, te sientes orgulloso por lo que haces y disfrutas con las personas con las cuales trabajas'. Hemos dispuesto nuevos medios para apoyar y facilitar las acciones de voluntariado corporativo, en las que ha participado casi el 10% de la plantilla, y mantenemos activa la política a favor de organizaciones del tercer sector.

Hemos sostenido el esfuerzo realizado en años anteriores para mejorar a través del proyecto 'Un banco para todos' las condiciones de accesibilidad en oficinas, web y productos y para facilitar la integración laboral y la ocupación de personas con discapacidad. La apertura de cinco nuevas ciberaulas, financiadas



con recursos obtenidos de la cartera de productos y servicios socialmente responsables del Banco, y los acuerdos establecidos para ampliar la red de ciberaulas en próximos años, son ejemplos de nuestro renovado compromiso con la reducción de la brecha digital y el uso de la innovación tecnológica para mejorar las condiciones de vida de personas mayores y personas con discapacidad.

El premio 'Accesibilidad Universal y Diseño para Todos', concedido por la Federación Nacional de Paraplégicos y Grandes Discapacitados Físicos (Aspaym) en su última edición, se suma a las diversas menciones recibidas en años anteriores como reconocimiento a los distintos proyectos que está realizando la Entidad a favor de la plena integración del colectivo de personas con discapacidad. Estos reconocimientos nos animan a seguir progresando en nuestra política de acción social.

Un año más el Banco forma parte del índice FTSE4Good y también del FTSE4Good Ibex, y ha estado muy cerca de su inclusión en el selectivo Dow Jones Sustainability Index, del que sólo forman parte el 10% de las 2.500 empresas invitadas a participar, tras un riguroso proceso de selección. En 2009 Bankinter ha apoyado como firmante la encuesta de Carbon Discloser Project, organización independiente sin ánimo de lucro que mantiene la mayor base de datos mundial de información corporativa sobre cambio climático.

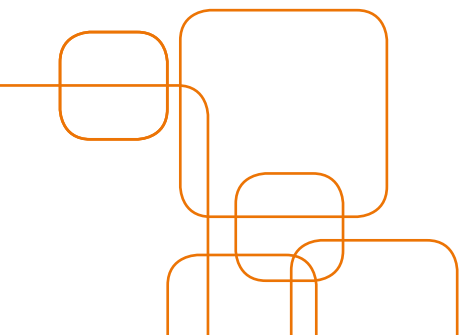
Este año la Entidad ha sido reconocida como el banco más sostenible del mundo según el índice Goldman Sachs Sustain, referencia internacional en el análisis de la gestión y responsabilidad medioambiental de las empresas. Para elaborar este estudio se han analizado y tenido en cuenta cuestiones como el nivel e intensidad de las emisiones directas de CO<sub>2</sub>, las políticas y programas de reciclaje, de reducción de consumo de combustibles en los vehículos de la empresa, de reducción

del consumo eléctrico y energético, uso del transporte colectivo entre los empleados, programas internos de 'coche compartido', utilización del teletrabajo, inversión en productos y servicios que minimizan los efectos del cambio climático, comercialización de productos financieros focalizados en la defensa medioambiental, etc. El grado de cumplimiento de Bankinter en todos estos ítems ha sido de un 92%, lo que le sitúa a la cabeza del ranking del sector financiero (compuesto por más de 100 de los mayores bancos del mundo), y a gran distancia del segundo clasificado, cuyo ratio de cumplimiento se sitúa en el 81%.

Entre las actividades de la Fundación de la Innovación Bankinter en 2009 quisiera destacar aquí la organización de la conferencia sobre innovación social en el marco del Future Trends Forum, reunión en la que expertos internacionales analizaron las tendencias globales en el sector social, las mejores prácticas en las organizaciones sin ánimo de lucro y la responsabilidad social empresarial. Fruto de esta conferencia es el documento 'Innovación social: Reinventando el desarrollo sostenible', disponible en la web de la Fundación, que identifica las estrategias a seguir para lograr un modelo de organización social y económico que contemple los valores éticos y el desarrollo sostenible.

En las páginas que siguen se ofrece una descripción más detallada de todos estos proyectos e iniciativas de responsabilidad social. Para obtener más información, proponer iniciativas y ayudarnos a mejorar nuestras actuaciones, puede enviarnos sus comentarios y sugerencias a: [OGR/Bankinter@bankinter.es](mailto:OGR/Bankinter@bankinter.es)

Por último, mi agradecimiento y reconocimiento a todas las personas que, con su esfuerzo, confianza y compromiso hacen que Bankinter sea una organización económica, social y medioambientalmente sostenible.



## Introducción

### Introducción

Esta nueva edición del Informe de Responsabilidad Corporativa de Bankinter, la quinta, rinde cuentas de la gestión llevada a cabo en este ámbito durante 2009. El Informe describe las políticas y directrices que plasman la estrategia de responsabilidad social de la Entidad, así como los procesos y sistemas de gestión implantados para su cumplimiento, a la vez que informa de los proyectos, actuaciones, logros e iniciativas puestas en marcha como respuesta a los temas que más interesan a los stakeholders así como a la sociedad en general.

El Informe se ha elaborado con la participación directa de las distintas áreas del Banco y coordinado por el área de Responsabilidad Corporativa, aplicando unos principios que garantizan una presentación transparente, fiel y equilibrada de la información económica, social y medioambiental relevante. Todos los contenidos se adaptan al estándar internacional propuesto por Global Reporting Initiative, Sustainability Reporting Guidelines, versión 3.0 (GRI G3) y al suplemento para servicios financieros. Su estructura refleja las distintas facetas del compromiso del Banco con sus grupos de interés y es resultado también de un análisis previo de materialidad a partir de la revisión de las memorias de responsabilidad social publicadas en el sector financiero y la identificación de los temas que más han preocupado a los analistas del sector y a la opinión pública. Se han tenido en cuenta, igualmente, las indicaciones sobre diversos aspectos susceptibles de mejora recibidas de entidades especializadas en el estudio de la información sobre sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.

### Diálogo con los grupos de interés.

Con el objetivo de responder de un modo más efectivo a nuestros grupos de interés más significativos, tener un conocimiento directo de los temas más relevantes para ellos y cubrir, en definitiva, sus expectativas de un modo más pleno, se está realizando actualmente un diagnóstico de la estrategia actual de responsabilidad corporativa de la Entidad de cara a una futura implantación de los principios del estándar AA1000. Para ello se está desarrollando, en una primera fase, un proceso de reflexión que permita, por un lado, identificar a los grupos de interés prioritarios y, por otro, a nivel interno, a aquellos asuntos que son materiales para el Banco y para los grupos de interés seleccionados. Del mismo modo, se busca identificar los temas e impactos que son relevantes para el desempeño de la actividad de la organización en el corto y medio plazo.

La finalidad de este estándar supone una mejora continua en la gestión de la responsabilidad corporativa de la Entidad, contribuyendo de este modo al mantenimiento del posicionamiento de Bankinter.

Tal y como se adelantaba en el Informe de Responsabilidad Corporativa de 2008, durante 2009 se ha venido trabajando en un modelo de medición de la reputación de Bankinter basado en la metodología desarrollada por el 'Reputation Institute', que ofrece resultados comparables a nivel nacional e internacional. Es un modelo de gran utilidad para conocer las prioridades de los principales grupos de interés y la valoración que estos hacen de las actuaciones de la Entidad, con el fin de diseñar una estrategia encaminada a mejorar su satisfacción. La introducción de este modelo nos permite definir los atributos reputacionales

relevantes para los grupos de interés, así como las valoraciones que éstos realizan de cada uno de esos atributos.

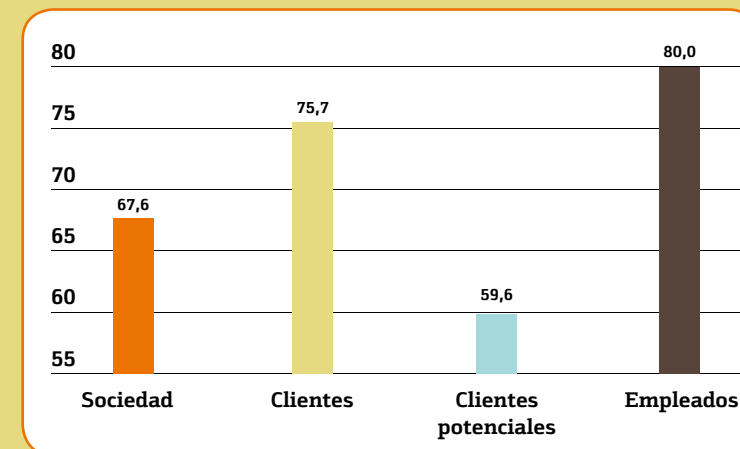
Hemos identificado y estructurado jerárquicamente a los catorce grupos de interés relacionados con la actividad del Banco. En primer lugar, aquéllos con los que mantenemos una relación contractual directa (accionistas, empleados, clientes y proveedores); y en un segundo nivel, instituciones públicas, competencia, tercer sector, universidades, opinión pública, medios de comunicación, empresas del grupo, sindicatos, clientes potenciales y analistas financieros.

#### Grupos de interés



Este año se han medido y analizado las percepciones de algunos de nuestros grupos de interés prioritarios: clientes actuales y potenciales, empleados y opinión pública. Los resultados han sido difundidos de manera interna en la organización, siendo objeto de un profundo análisis con cada área a fin de crear planes de acción y sensibilizar a la plantilla de la importancia de la reputación corporativa. Nuestros retos para el próximo ejercicio son: seguimiento de los planes de acción e indicadores internos definidos, profundizar la medición en estos grupos y extenderla a otros grupos de interés prioritarios, así como la creación de un mapa de riesgos reputacionales.

#### Resultados medición reputación según estándar del Reputation Institute (Pulse)





## Bankinter asume el compromiso de mantener una transparencia comunicativa con todos aquellos grupos que tienen un legítimo interés en el desarrollo de nuestras actividades.

Bankinter asume el compromiso de mantener una transparencia comunicativa con todos aquellos grupos que tienen un legítimo interés en el desarrollo de nuestras actividades. La base del establecimiento de este compromiso radica en el convencimiento de que, sin la comunicación y la participación de estos grupos de interés, nuestra actividad no podría ser valorada íntegramente.

Con el fin de fomentar una mayor vinculación y participación de los grupos de interés, se ha puesto en marcha este año un innovador espacio colaborativo que, con el nombre de 'Bankinter Labs', tiene como objetivo hacer partícipes a los clientes, a través de Internet, del proceso de creación de los productos y servicios financieros del Banco. Con esta iniciativa se pretende compartir con los clientes un espacio común de conocimiento e intercambio de opiniones sobre los productos y servicios en proceso de desarrollo, con el objetivo de adecuarlos a las necesidades reales y, en consecuencia, incrementar la calidad de su oferta.

Este nuevo entorno permite conocer de primera mano los nuevos proyectos en los que trabaja el Banco, con la posibilidad de realizar comentarios, valoraciones y sugerencias de mejora que sirvan de ayuda a la Entidad para ajustar más si cabe las funcionalidades de los productos y servicios financieros a las necesidades reales de los clientes actuales y potenciales.

Además de dar a conocer su opinión, los clientes tienen la oportunidad de probar on line las nuevas funcionalidades antes de su lanzamiento real. Se trata de un laboratorio de pruebas en el que poder examinar los nuevos servicios financieros mediante unas simulaciones que son clones exactos de las webs reales del Banco. Todo ello con el fin, por un lado, de anticipar de forma exclusiva el lanzamiento de las novedades a los usuarios de la página, y por otro, de fundamentar con el uso y la experiencia previa las posteriores opiniones de los clientes.

Asimismo, se ha creado un grupo en Facebook, un perfil en Twitter y un canal en Youtube con el fin de propiciar una comunicación interactiva con los clientes a través de unos canales poco habituales en el entorno financiero, que conectan al Banco con las redes sociales de mayor difusión.

Queremos, además, intensificar nuestra relación con los accionistas, por lo que durante el 2009 se han puesto en marcha una serie de medidas con el objetivo de acercar el Banco a los accionistas y fomentar con ello su compromiso y lealtad con el proyecto Bankinter. Bajo la denominación 'Usted primero' este proyecto define la relevancia que tiene este grupo de interés para nuestra entidad y pretende demostrar a nuestros accionistas que ocupan el primer lugar en nuestras prioridades.

El proyecto incluye una batería de medidas como: la remisión de mensajes anunciando el dividendo, mejoras en la web, mensajes personalizados, tutelas específicas, etc. En definitiva, se trata de mantener vivos aquellos valores que –como la transparencia, la solvencia y la ética en los negocios– son más demandados y apreciados por quienes respaldan día a día este proyecto: nuestros accionistas.

En lo que respecta a la relación con inversores, el Banco ha colaborado en este ejercicio con Unience para presentar una nueva red social enfocada a la inversión. Se trata de un sitio donde proponer productos financieros, compartir experiencias, crear un propio blog de inversión y, en definitiva, hacer de la inversión algo fácil. Unience es una red social considerada entre las primeras comunidades financieras del mundo, que basa su estrategia en compartir conocimiento e información para rentabilizar las inversiones de los usuarios.



### **Apostamos por las personas con discapacidad**

La apuesta por la accesibilidad ha sido una de las directrices tradicionales que ha seguido la estrategia de Acción Social de Bankinter. Bajo el proyecto 'Un banco para todos', seguimos empeñados en mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad a través de los diferentes canales y redes del Banco.

Actualmente, el 99,5% de las sucursales de Bankinter son centros plenamente accesibles y están dotados con el distintivo universal en la puerta de entrada.

Bankinter.com fue el primer portal financiero en alcanzar y certificar un nivel 'Doble A' (AA) de accesibilidad web según las pautas que determina el World Wide Web Consortium (W3C), organismo internacional que determina los requerimientos que se deben cumplir y los grados de cumplimiento en función de unos parámetros. A cierre del año 2009 el portal Bankinter.com se encuentra en proceso de verificación para la renovación de la certificación Euracert de accesibilidad AA.

Otra línea de actuación del área de Acción Social de la Entidad es la apertura de aulas de alfabetización digital para colectivos desfavorecidos, con el fin de reducir la brecha digital existente y ofrecer oportunidades de formación, entretenimiento, búsqueda de empleo y, en definitiva, contacto con el exterior y relación social a través de los medios informáticos. En este sentido, una de las cuatro ciberaulas inauguradas este año está situada en la sede central de la Asociación de Paraplégicos y Personas con Gran Discapacidad Física de la Comunidad de Madrid (ASPAYM-Madrid), entidad que representa al colectivo de lesionados medulares.

En el transcurso del año 2010 se materializarán los acuerdos alcanzados con el Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo,

con la Fundación Lescer, en Madrid, dedicada a la rehabilitación de afectados por daño cerebral sobrevenido, y con La Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA-Cocemfe Madrid), para la creación también de aulas informáticas en estas entidades.

La integración socio-laboral de personas con discapacidad es otra de las piezas claves que conforman el compromiso con la sociedad que Bankinter lleva a cabo desde hace años, impulsando el desarrollo integral de este colectivo. Así, en Bankinter hay actualmente en plantilla 42 personas con discapacidad.

Un apartado importante dentro de la política de compras del Banco es la relación que se mantiene con los Centros Especiales de Empleo. Durante el ejercicio 2009 el importe de la contratación de servicios a estas entidades ha ascendido a 652.730 euros.

Respecto al compromiso con la plena integración social y laboral de las personas con discapacidad, se han firmado en los últimos años acuerdos de colaboración con diversas instituciones, como FAMMA, Fundación Manpower, Fundación ONCE, Fundación Adecco y Fundación Ranstad. Además, por tercer año consecutivo, Bankinter ha estado presente en la Feria de Empleo y Discapacidad, organizada por la Comunidad de Madrid, en la que se recogieron numerosas candidaturas que han pasado a formar parte de nuestra base de candidatos para dar cobertura a los procesos de selección abiertos.

La sensibilidad de la Entidad con este colectivo se ha visto reflejada, además, en las Juntas Generales de accionistas, que se realizan en lugares accesibles y cuentan con la asistencia de intérpretes en lenguaje de signos. Bankinter es la única entidad del Ibex 35 que permite el uso del móvil como sistema para la delegación y para el voto electrónico en la Junta General de accionistas.

## Estrategia de Responsabilidad Corporativa

El área de Responsabilidad Corporativa está formada por los departamentos de Medio Ambiente, Acción Social y Reputación Corporativa y se engloba dentro del área de Intangibles del Banco, con una doble dependencia del Consejero Delegado y del Presidente, que asume la dirección de las políticas de responsabilidad corporativa de la Entidad -calidad, reputación corporativa o comunicación externa, entre otras- y la atención a las demandas de información sobre sostenibilidad. El área de Intangibles trabaja en coordinación con los Comités de Dirección y Coordinación del Banco para desarrollar una cultura de compromiso con la responsabilidad social que suponga la plena integración de las preocupaciones sociales y medioambientales de nuestra sociedad en la toma de decisiones, en las actividades y en las relaciones del Banco con sus grupos de interés, asegurando un comportamiento sostenible a largo plazo.



### Principios de la política de responsabilidad corporativa:

1. Integración de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que Bankinter se adhirió en 2008. Este pacto promueve la responsabilidad social de las empresas a través de la implantación de 10 principios básicos de conducta y acción en materia de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción, en la estrategia y las operaciones diarias de la empresa. De manera voluntaria, en este ejercicio se ha presentado por parte de la Entidad el informe de progreso de carácter público, comunicando los avances realizados en la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial. Los informes de progreso están disponibles en la página web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
2. Difusión de la estrategia de responsabilidad corporativa en los programas de comunicación interna, desarrollo y formación de los empleados. Se trata de concienciar sobre la importancia de este compromiso, así como informar de las actuaciones y progresos realizados, motivando e implicando a la plantilla con la sostenibilidad de la organización.
3. Creación de una red de acuerdos y alianzas estratégicas con entidades y organizaciones del tercer sector para tener una mayor proximidad a las necesidades reales y optimizar el impacto de los esfuerzos y recursos dedicados por el Banco. Impulsar y difundir la actividad de la Fundación de la Innovación Bankinter en proyectos educativos y culturales, así como en la relación con universidades.
4. Contribuir al desarrollo sostenible del entorno en el que la Entidad realiza su actividad.
5. Mejora continua del sistema de gestión y organización de la responsabilidad corporativa. Supone establecer en cada ámbito de gestión objetivos precisos, programas de medidas, planes de implantación y agendas de trabajo, así como una estructura de indicadores que permita controlar su consecución y valorar su impacto generando un círculo virtuoso de mejora continua.
6. Promover las mejores prácticas de gobierno corporativo en la gestión, asegurando el cumplimiento de la legislación, la transparencia, la ética en los negocios y la adecuada gestión de riesgos.
7. Mantener un diálogo permanente con los grupos de interés directos. Este diálogo ha sido impulsado por la Oficina de Gestión de la Reputación, en funcionamiento desde el año 2006, con el fin de crear un cauce abierto de comunicación con los grupos de interés que permita conocer sus requerimientos y expectativas para mejorar su satisfacción, orientar las actuaciones de la Entidad para crear valor, asegurar nuestra imagen y mejorar la reputación. Esta oficina realiza tareas de investigación y escrutinio del entorno de la organización y sirve también como cauce de comunicación complementario a los canales de diálogo propios de cada área del Banco (atención al cliente, Intranet del empleado, relación con accionistas e inversores, relación con proveedores, etc.).



CARBON DISCLOSURE PROJECT

## Compromiso con la acción

Bankinter mantiene una relación fluida con la comunidad inversora (accionistas, analistas financieros y agencias de rating) a la que informa de manera transparente sobre la evolución, resultados periódicos y estrategia del Grupo. Los inversores valoran de una forma cada vez más positiva no sólo las variables financieras, sino otra serie de factores de responsabilidad corporativa, como son el buen gobierno de las compañías o los temas sociales y medioambientales.



## Compromiso con la acción

### 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, resultados periódicos y 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 este 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 29 bancos o casas de análisis, que valoran el Banco asignando 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 2009 han publicado 225 informes y notas sobre el seguimiento de los resultados de Bankinter.

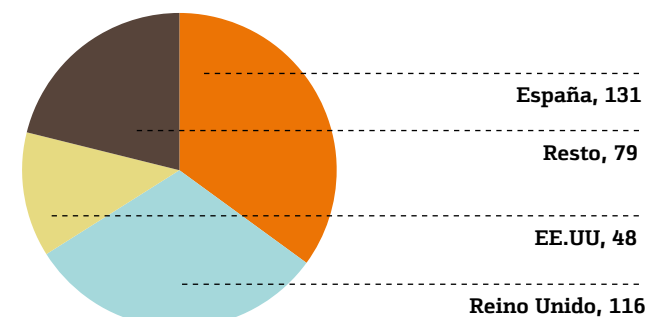
Asimismo, es competencia de la división la coordinación de las relaciones con las **agencias de rating**. En la actualidad hay 2 agencias de rating (Standard&Poors y Moodys) que analizan la estrategia, negocios, solvencia y evolución de Bankinter, asignándole un determinado rating o calificación crediticia. El siguiente cuadro muestra las calificaciones actuales:

	Corto plazo	Largo plazo
Moodys	P1	A1
S&P	A1	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-ones. 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 2009, Bankinter ha participado como ponente en 8 conferencias y ha realizado 374 reuniones con inversores y analistas.

#### Zonas de reuniones



Bankinter, un año más, sigue formando parte del Índice de Sostenibilidad FTSE4Good, lo que demuestra su interés y compromiso por la Responsabilidad Social 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. Es por ello que existe un cada vez mayor número de inversores que valoran de una forma positiva no sólo la evolución financiera, sino otra serie de factores de responsabilidad social 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.

En ese sentido, existe una estrecha relación con varias agencias que valoran a Bankinter con criterios de sostenibilidad, como son Eiris, Sam Group, Observatorio de RSC, etc. Desde Relaciones con

Inversores se colabora con el área de Responsabilidad Corporativa para poder transmitir 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.

Bankinter, un año más, sigue formando parte del Índice de Sostenibilidad FTSE4Good, lo que demuestra su interés y compromiso por la Responsabilidad Social Corporativa.

## Relaciones con Inversores

**Teléfono de relación con inversores: 91.436.71.06**

**Buzón de relación con inversores: [investor\\_relations@bankinter.es](mailto:investor_relations@bankinter.es)**

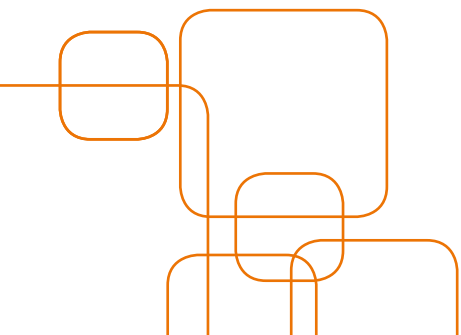
**Correo postal: Relación con Inversores**

**Avda. de Bruselas, 12.**

**28108 Alcobendas**

**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 a partir de entonces viene prestando su apoyo desde los servicios centrales del Banco en Tres Cantos (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 una 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. Es por esto que durante el año 2009 Bankinter ha puesto en marcha una serie de comunicaciones dirigidas a sus accionistas para que reciban información que el Banco entiende

es de su interés. En este sentido, se ha comenzado a comunicar a los accionistas -tanto por carta postal, como por SMS y e-mail- información sobre el pago de dividendos, resultados trimestrales y hechos relevantes. Estas comunicaciones están teniendo una gran acogida por parte de los accionistas.

La Junta General de accionistas es el pilar fundamental de participación de éstos 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 del 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.

## Oficina del Accionista

**Teléfono del accionista: 91.339.82.60 - 91.339.75.00**

**Buzón del accionista: [ofiaccionista@bankinter.es](mailto:ofiaccionista@bankinter.es)**

**Correo postal: Oficina del Accionista  
C/ Pico de San Pedro, 2  
28760, Tres Cantos  
Madrid  
España**





## 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 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 (<http://www.bankinter.com/webcorporativa>).

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, formular las preguntas en directo y solicitar información de cualquier tipo, bien sea a la Oficina del Accionista, al departamento de Comunicación Externa o al de Relaciones con inversores.

La web corporativa se organiza en los siguientes apartados:

**'Home'**, desde donde se puede acceder a los diferentes apartados de la web corporativa. También se encuentran enlaces directos a los resultados trimestrales del grupo, al webcast y a las notas de prensa.

**'Sobre Bankinter'**, donde se recoge información general de la Entidad: su historia, información societaria, organigrama, webs del grupo y los valores de nuestra marca.

**'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 y Pactos parasociales,

**Cumplimiento Normativo:** Incluye los Códigos Internos de Conducta, información de nuestro departamento de Análisis, información y política de prevención de blanqueo de capitales y la nueva directiva de regulación de los mercados financieros europeos: MiFID.

**'Información financiera y CNMV'**, 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. A través de este apartado, también se accede a la información relativa a los Hechos Relevantes publicados por la CNMV. Por último, se puede consultar información acerca de la evolución de la acción así como de los dividendos repartidos.

**'Responsabilidad Corporativa'**. Incluye información acerca de la Acción Social, de la Política Medioambiental, la Fundación de la Innovación Bankinter y el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa.

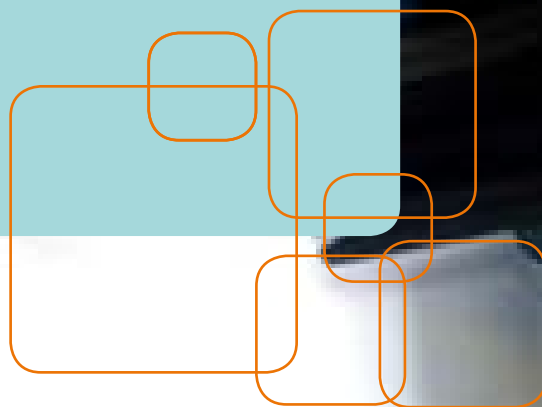
**'Prensa'**. En este epígrafe se recoge toda la información útil relacionada con los medios de comunicación, como son las notas de prensa, noticias, convocatorias y la fototeca.

En la página web se publican, con más de un mes de antelación a 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.



## Finanzas responsable

Con el fin de permitir a los inversores compatibilizar objetivos de rentabilidad con valores sociales ligados a la cohesión social y al medio ambiente, Bankinter desarrolla productos y servicios creados bajo criterios de responsabilidad social e introduce principios de sostenibilidad en sus operaciones financieras.





## Finanzas responsables

### Productos y servicios responsables

En el entorno de crisis económica y financiera que ha imperado a nivel global en este último año, es destacable la gestión responsable del riesgo que, tradicionalmente, ha caracterizado al Banco y que ahora, en tiempos difíciles, se pone más claramente en valor: Bankinter mantiene desde el inicio de la crisis financiera la menor morosidad de la banca española (un ratio del 2,5% que es la mitad de la media del sector) y una elevada tasa de cobertura de la mora, del 74,4%.

A lo largo de 2009 hemos continuado el trabajo iniciado en 2008 para añadir a los criterios financieros tradicionales de rentabilidad y riesgo, otros de tipo medioambiental y social, tanto en la creación de productos como en la política de concesión de créditos. En lo respecta a este último aspecto, a cierre de año estamos evaluando la compatibilidad de la herramienta que nos permitirá lograr este objetivo.

A continuación, se presentan los productos creados y comercializados en los últimos años bajo criterios de responsabilidad social, bien porque tengan como beneficiarios a personas con discapacidad, bien porque la rentabilidad de los mismos se destine a colectivos en riesgo de exclusión social, o bien porque estén referenciados a la evolución de índices relacionados con energías renovables o con la lucha contra el cambio climático. Estos productos financieros se encuentran en una fase de desarrollo reciente en nuestro país y su demanda puede considerarse aún incipiente, máxime si se considera la actual coyuntura económica.

Se incluyen, igualmente, los préstamos concedidos para la financiación de proyectos sostenibles, como parques eólicos o compañías que invierten en ellos; y también los que financian parques fotovoltaicos. 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.

#### Productos Bankinter

##### Gestión de Patrimonio Protegido

Bankinter fue, en 2007, la primera entidad financiera en lanzar un producto específicamente construido bajo la figura jurídica del Patrimonio Protegido, ofreciendo a sus clientes un asesoramiento adecuado para poder beneficiarse de las ventajas derivadas de esta Ley. Desde entonces, Gestión del Patrimonio Protegido se ha consolidado como un factor diferenciador, incrementándose año a año el número de clientes y asociaciones que solicitan información acerca de esta compleja figura jurídica.

Bankinter ofrece al cliente información acerca de la finalidad, objetivo y ventajas fiscales y de otro tipo de la constitución de un Patrimonio Protegido, y pone a su disposición toda su red de abogados para aquellos casos que requieran una respuesta más compleja.

Además, Bankinter subvenciona los gastos notariales de la escritura de constitución del Patrimonio Protegido y asesora al cliente sobre el producto de inversión que mejor se adapta tanto a la figura de Patrimonio Protegido, que por su propia naturaleza implica una inversión de carácter conservador, como al cliente.

## El Depósito en Armonía se convirtió en el segundo más exitoso de los comercializados por Bankinter en el año 2009.

### Depósito en Armonía

Se trata de un depósito estructurado a un plazo de 3 años, con el capital 100% garantizado a su vencimiento, y cuya rentabilidad está referenciada a la evolución de una cesta compuesta por las siguientes acciones: Iberdrola S.A, BBVA S.A, Telefónica S.A, Repsol S.A, y Banco de Santander S.A.

Bankinter ha dedicado este año parte de los beneficios obtenidos con la comercialización de este producto a colaborar en la lucha contra el cáncer. Además, en el primer semestre de 2010, Ainhoa Arteta ofrecerá un recital benéfico en el Gran Teatro del Liceo de Barcelona, al que asistirán invitados los clientes que contrataron este producto en un importe superior a los 12.000 euros, en beneficio de la lucha contra el cáncer.

Se da la circunstancia de que este depósito estructurado se convirtió en el segundo más exitoso de los comercializados por Bankinter en el año 2009, con un volumen a cierre del ejercicio de 20.233.564 euros, que representa el 4,5% del total de la cartera de depósitos estructurados.

### Tarjeta Visa Solidaria

La Visa Solidaria es una tarjeta de crédito, asociada a una cuenta operativa, que permite al cliente realizar gastos y compras sin necesidad de llevar dinero en metálico y disponer de efectivo a través de cajeros automáticos, tanto a débito como a crédito, a cualquier hora del día. La rentabilidad obtenida por esta tarjeta es donada en su totalidad a proyectos de Acción social. Bankinter dona las cuotas de mantenimiento de las tarjetas. Además, el Banco pone a disposición de los clientes la posibilidad de donar el 3% de las compras realizadas con la tarjeta en comercios, si la modalidad de pago es aplazado, y un 0,3% del importe si el pago es 'al contado' o 'a fin de mes'.

A 31 de diciembre de 2009 había un total de 1.233 clientes titulares de esta tarjeta, que han generado un margen neto total de 78.862 euros. Estas tarjetas representan un 0,6% de la totalidad de visas clásicas comercializadas por el Banco.

Lo obtenido en 2009 se destinará a lo largo del 2010 a proyectos de acción social de los que informaremos en el próximo Informe de Responsabilidad Corporativa.



#### **Fondo Bankinter Solidaridad, FI.**

Fondo de renta fija a corto plazo en el que el Banco dona las comisiones de gestión y de depósito a una causa social. El fondo invierte en activos de renta fija a corto plazo con un vencimiento inferior a 18 meses, denominados en euros, aunque puede tener hasta un 5% en divisa no euro. La duración media de la cartera se sitúa entre 1 y 7 meses.

En 2008 se firmó un acuerdo con las entidades Residencial Sanitas y Fundación Sanitas, en virtud del cual a lo largo de 2009 Bankinter ha instalado aulas informáticas en cuatro residencias de mayores gestionadas por Residencial Sanitas. Esta colaboración implica la donación y la asunción de los gastos derivados de la instalación de ordenadores con impresora y web cam, dotados de sistema operativo y software accesible para personas con discapacidad, conexión a Internet ADSL y mobiliario, en los centros Sanitas Residencial Ferraz, Arturo Soria, La Moraleja, El Viso y Guadarrama. El objetivo del citado acuerdo es mejorar y facilitar la integración social de los colectivos en riesgo de exclusión de la nueva era digital, a través de la alfabetización tecnológica.

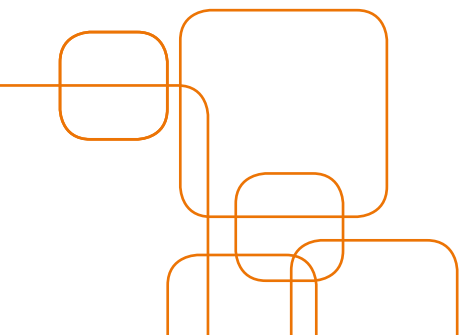
A cierre de 2009 este producto contaba con un volumen de 3.204.920,5 euros, que representa el 0,06% del patrimonio de fondos de inversión gestionados por Bankinter Gestión de Activos. La cuantía total de las donaciones cedidas a esta Fundación es de 14.083,5 euros.

#### **Fondo Gestión Ambiental FI.**

Se trata de un fondo de renta variable internacional que invierte al menos un 75% de su cartera en activos de renta variable cotizados de empresas cuyas actividades se desarrollen, principalmente, en el ámbito de la biotecnología, en áreas de negocio orientadas a limitar y atenuar el cambio climático y sus efectos (energías renovables, desarrollo de tecnologías limpias, etc.) o en torno a la industria agraria o que se beneficien de ella, y dentro de este grupo, especialmente aquellas que promueven o contribuyen a un uso racional y sostenible de los recursos naturales.

A cierre de 2009 este producto contaba con un volumen de 12.552.136 euros, lo que representa el 0,2% del patrimonio de fondos de inversión gestionados por Bankinter Gestión de Activos.

Bankinter Gestión de Activos gestiona un total de fondos por valor de 5.216.265.537,16 de los cuales corresponden 15.757.057 euros a fondos ambientales y sociales, lo que supone un total de 0,3% del total de fondos gestionados.



### **Seguro de Protección de Pagos.**

Los préstamos personales y preautorizados comercializados por la Entidad incluyen un seguro de protección de pagos de Groupama para garantizar que el cliente pueda continuar reembolsando las cuotas en caso de suspensión de su actividad laboral. Se asegura el importe de la cuota correspondiente al préstamo con un límite máximo de 1.600 euros.

Ventajas para el cliente:

- Disfrutar de un seguro asociado al préstamo automáticamente y sin necesidad de proporcionar más datos ni rellenar cuestionarios por parte del asegurado.
- No debe abonar primas mediante recibos más allá del préstamo.
- Se elimina el riesgo de impago derivado de una situación laboral transitoria de desempleo o incapacidad (dependiendo del tipo de contrato laboral del asegurado).
- La duración del contrato es igual a la duración del préstamo con un límite máximo de 48 meses.

A cierre de 2009 este producto contaba con un volumen de 31.472 pólizas.

### **Bonoclip Memorable:**

Producto de inversión a un plazo de dos años, con el capital garantizado, cuya rentabilidad está ligada a la evolución de una cesta formada por tres acciones: Abertis SA, Gas Natural SA y Banco Sabadell SA. Este producto paga un cupón del 8,5% anual, siempre que las tres acciones se encuentren igual o por encima de su precio inicial.

Como consecuencia de su comercialización en la organización territorial de Cataluña, Bankinter aportó en 2008 una donación de 150.000 euros a la Fundación Josep Carreras para la lucha contra la leucemia. Asimismo, el tenor Josep Carreras ofreció un recital a los clientes suscriptores del producto, a título gratuito, en el Gran Teatro del Liceo de Barcelona.

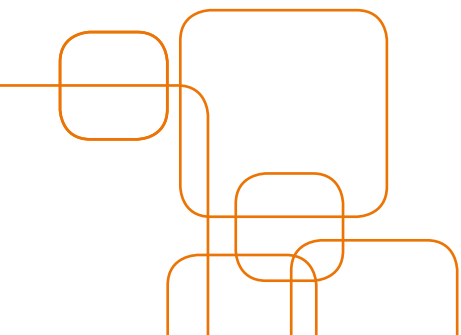
A cierre de 2009 este producto contaba con un volumen de 10.734.000 euros, que representa el 0,9% de la cartera de bonos estructurados.

### **Depoclip del agua:**

En Bankinter estamos convencidos de la importancia del agua y por ello, el pasado año 2008, colaboramos como Amigos de la Expo con motivo de la Exposición Internacional de Zaragoza.

Con este motivo, el Banco lanzó el llamado 'DepoClip del Agua', un depósito estructurado a 2 años con capital garantizado a vencimiento y referenciado al S&P WaterIndex, compuesto por valores dedicados a la conservación y la producción del agua.

A cierre de 2009 este producto contaba con un volumen de 8.388.241 euros, que representa el 1,8% de la cartera de depósitos estructurados.





#### **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 más reconocidas gestoras internacionales, son:

- Merrill Lynch New Energy Fund
- Diapason Global Biofuel Index Fund
- Julius Baer Multipartner-SAM Sustainable Water Fund

A cierre de 2009 este producto contaba con un volumen de 5.078.000 euros, que representa el 0,4% de la cartera de bonos estructurados.

#### **Bono Energías Renovables.**

Es una alternativa de inversión vinculada al comportamiento de las acciones de Acciona SA, Gamesa SA 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 la preocupación por el calentamiento global y el cambio climático.

Este bono venció el 3 de diciembre de 2009 recibiendo los clientes el 100% del capital invertido.

#### **Hal-Cash.**

Es un servicio que permite que una persona pueda realizar a través de su banco o caja, y de forma inmediata, un envío seguro de dinero en efectivo al móvil de un beneficiario que no tiene por qué ser cliente bancario ni disponer de tarjeta de crédito, poniéndoselo a su disposición en cualquiera de los más de 6.500 cajeros de la red de entidades asociadas en España, Ecuador y Marruecos.

Este servicio facilita al colectivo de inmigrantes el envío de fondos a sus países de origen, de una forma más económica, transparente y rápida que cualquiera de las actuales, así como también ayuda a la bancarización de colectivos no bancarizados.

Para utilizar este servicio tan solo se necesita ser cliente de la entidad bancaria desde donde se van a enviar los fondos y conocer el número de teléfono móvil de la persona a la que se quiera enviar el dinero. El beneficiario del pago recibe de inmediato un SMS con una referencia secreta y acude a un cajero asociado a esta red para retirar el dinero.

Durante el año 2009, Hal-Cash fue utilizado por 10.854 clientes, que emitieron un total de 122.959 órdenes nacionales y 14 órdenes internacionales, por importes de 22.268.880 euros y 2.326 euros, respectivamente.

Hal-Cash

10.854  
clientes

Desde el área  
de Servicios  
Patrimoniales,  
Bankinter ha estado  
ofreciendo durante  
el año 2009 a sus  
clientes de Rentas  
Altas inversiones en  
parques de energía  
solar fotovoltaica

### Líneas de financiación con ayudas oficiales

**Línea ICO Avanza**, vigente hasta 2010. Se presenta en tres modalidades:

- a) Financiación en forma de Préstamos y/o Leasing para pequeñas y medianas empresas que no dispongan de conexión a Internet con banda ancha y 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 200.000 euros hasta 3 años y con posibilidad de 3 meses de carencia.
- b) 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

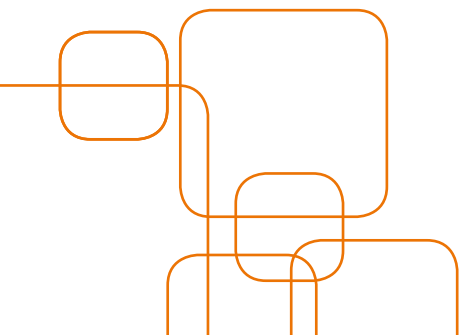
de 3.000 euros hasta 5 años. En este producto el beneficiario podrá ser el propio solicitante o cualquier persona física que declare que el préstamo lo solicita para un joven entre 18 y 35 años o para un estudiante universitario. En todo caso, el beneficiario final deberá firmar la solicitud.

- c) 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 posibilidad de 3 meses de carencia.

### Servicios patrimoniales

#### Inversiones en parques de energía solar fotovoltaica

Desde el área de Servicios Patrimoniales, Bankinter ha estado ofreciendo durante el año 2009 a sus clientes de Rentas Altas inversiones en parques de energía solar fotovoltaica. Nos hemos centrado, sobre todo, en ofrecer sociedades propietarias de plantas solares de una potencia de entre 100 Kw y 2 Mw, ubicadas principalmente en Castilla La Mancha, Murcia y Andalucía, en funcionamiento bajo el Real Decreto 661/2007 o de entrada en funcionamiento en el primer trimestre de 2010 bajo el Real Decreto 1578/2008, y siempre con unos altos estándares de calidad tecnológica y de construcción.





### 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 mantienen hasta siete fondos que invierten según criterios responsables, con el fin de tener una variada oferta y 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 (ISR). A continuación relacionamos los siete fondos mencionados, con una breve reseña de sus respectivas políticas de inversión:

#### BGF 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, los denominados criterios ISR..

#### 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, de 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, aquellas 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 medio ambiente, 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.

#### FIDELITY GLOBAL HEALTHCARE FUND

Tiene como objetivo proporcionar a los inversores incrementos de capital a largo plazo, principalmente mediante la inversión en valores de renta variable de sociedades de todo el mundo que diseñen, fabriquen o comercialicen productos y servicios relacionados con la salud, medicina o biotecnología.





### Participaciones en proyectos sostenibles

En su actividad de capital riesgo, el Grupo Bankinter toma participaciones en entidades de capital riesgo o, directamente, en el capital de empresas que invierten en productos sostenibles.

El Grupo Bankinter mantiene participaciones en Ysios Biofund, fondo de capital riesgo orientado a invertir en empresas en el ámbito de la biotecnología y las ciencias de la vida; así como en 3 entidades de capital riesgo con orientación inversora específica hacia el medio ambiente: Eolia Renovables, Eolia Mistral y Climate Change Capital Private Equity Fund. Los datos más destacados de estas inversiones son:

#### Ysios Biofund I, FCR

Participación de Bankinter Capital Riesgo FCR: 4,3%.

Es un fondo especializado en la toma de participaciones en empresas no cotizadas del sector de las ciencias de la salud y la biotecnología que tengan como objetivo desarrollar innovaciones en el ámbito de la salud humana dirigidas a dar solución a necesidades médicas no cubiertas.

Durante el año 2009 este fondo materializó 3 inversiones: 1 en EE.UU. y 2 en Europa, en los sectores de desarrollo de tratamientos oncológicos, terapia celular y de desarrollo de tecnología médica cardíaca.

#### Mistral Biocombustibles de Inversiones SCR

Participación de Hispamarket (Grupo Bankinter): 10,6%.

Los principales activos de esta sociedad están en el sector de biocombustibles, donde cuenta con 3 participaciones en sociedades dedicadas a la producción de biodiesel.

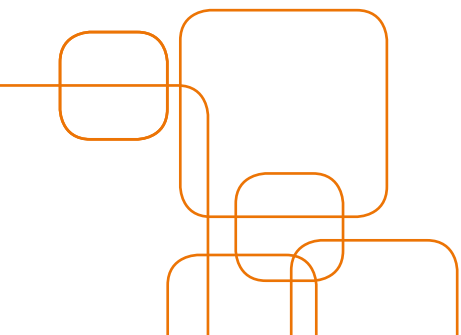
#### Eolia Renovables de Inversiones SCR

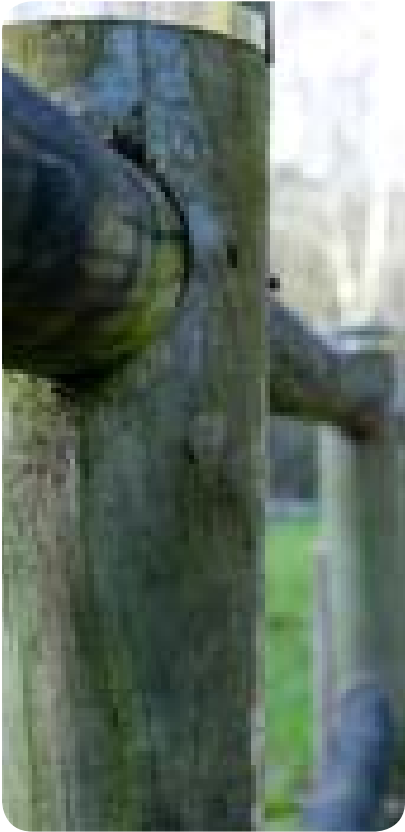
Participación de Hispamarket (Grupo Bankinter): 3,7%.

Los activos con los que cuenta Eolia Renovables abarcan parques de generación de electricidad a partir de fuentes renovables -energía eólica, básicamente, pero también solar fotovoltaica- tanto en España como en otros países de la Unión Europea y en México, cuyo territorio es bien conocido por poseer algunos de los ratios más altos del mundo en horas de viento útil.

Entre los parques que se encuentran en funcionamiento, los que están en construcción y los que han alcanzado la fase final de desarrollo e irán entrando progresivamente en funcionamiento entre 2008 y 2011, Eolia Renovables gestionará al final de este periodo, y según estimaciones de la compañía, un mínimo de 50 plantas de producción de energía limpia -44 eólicas y 6 de solar fotovoltaica- con una potencia total instalada de 1.537 MW.

A comienzos del cuarto trimestre de 2009, se encontraban en estado de construcción 3 parques eólicos situados en España, Francia y Polonia, que, sumados a los ya operativos, totalizan 470 MW (48 de ellos se corresponden a plantas de energía solar





fotovoltaica) y 800 MW más en desarrollo. Eolia Renovables ha inscrito 157 MW de su cartera en el registro de preasignación del Ministerio de Industria correspondientes a parques eólicos en operación, convirtiéndose en el tercer operador con más potencia preasignada hasta la fecha, además de tener presentados en el citado registro otros 13 proyectos con una potencia superior a los 450 MW.

#### **Climate Change Capital Private Equity Fund**

Participación de Bankinter Capital Riesgo FCR: 2,5%.

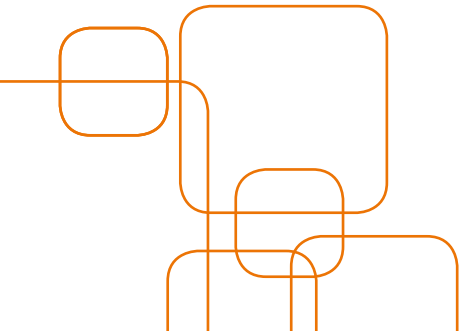
Es un fondo especializado en la toma de participaciones en empresas no cotizadas del sector de las tecnologías limpias, 'cleantech', sector que abarca a las compañías que hacen uso de tecnologías y servicios de forma que, además de reducir costes, también reducen tanto la dependencia en las fuentes tradicionales de energía como la carga medioambiental.

Durante el año 2009 este fondo materializó 2 inversiones en Europa en los sectores de desarrollo y construcción de plantas fotovoltaicas y de eficiencia energética.

#### **Financiación de proyectos de energías renovables**

Los proyectos de energías renovables en los que ha participado Bankinter este año han sido:

- Construcción, puesta en marcha y explotación de un parque eólico en Cuenca. Participación de Bankinter, de 2.400.000 euros.
- Construcción, puesta en marcha y explotación de tres Plantas Termosolares de 149,7 MW, dos de ellas en Córdoba y otra en Cáceres. Participación de Bankinter, de 8.300.000 euros.



## 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 y Red de Agentes del Grupo en los procedimientos operativos y 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:

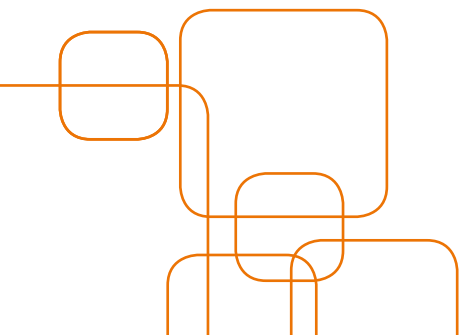
- No existen ni se permiten cuentas anónimas.
- El Grupo Bankinter no mantiene relaciones de negocio con 'bancos pantalla' ('shell banks').
- El Grupo Bankinter implementa los mecanismos necesarios para mantener permanentemente actualizada una lista de personas y organizaciones sospechosas de realizar 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.
- El Banco dispone de un sistema de control que diariamente

rastrea las operaciones ejecutadas por cualquiera de sus 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 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.
- Bankinter está trabajando en una nueva clasificación de los clientes que nos permitirá identificar, desde su alta, el riesgo de blanqueo y así poder realizar una debida diligencia en los procedimientos de identificación y conocimiento de los mismos.

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 y agentes 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 Secretario General del Grupo, e integrado por el responsable del área



de Prevención de Blanqueo, que actúa como secretario, y por los directores de Empresas, Banca Minorista, Banca Personal, Productos y Negocio Internacional, Operaciones y Soporte, Redes y Cumplimiento Normativo.

- 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 y/o por el sistema automático de rastreo, y, en base a 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 del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) del Banco de España.

Auditoría del Banco, en relación a temas de prevención de blanqueo de capitales, ha auditado de forma presencial 100 unidades de negocio de la Red de Oficinas, lo que representa un 19,2% sobre el total.

Este 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 procedimientos de control y prevención del blanqueo del Banco han de someterse a la verificación externa. Esta tarea fue efectuada en el pasado ejercicio por la empresa auditora Deloitte S.L., siendo el resultado del último informe muy satisfactorio.

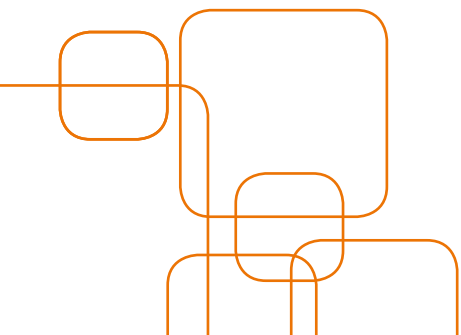
El control último del cumplimiento de la normativa sobre prevención de blanqueo reside en la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, del Consejo de Administración.

En materia de formación, el área de Prevención de Blanqueo de Capitales dispone de una web interna a disposición de todos los empleados, que recoge, entre otros temas, la normativa y manual de procedimientos en materia de prevención de blanqueo de capitales.

Además, existe un curso de formación online en prevención de blanqueo de capitales de carácter obligatorio para todos los empleados, cumplimentado a cierre de 2009 por el 89,7% de la plantilla. Adicionalmente, en este año se han impartido cursos presenciales y dataconferencias, a los que han asistido 656 empleados.

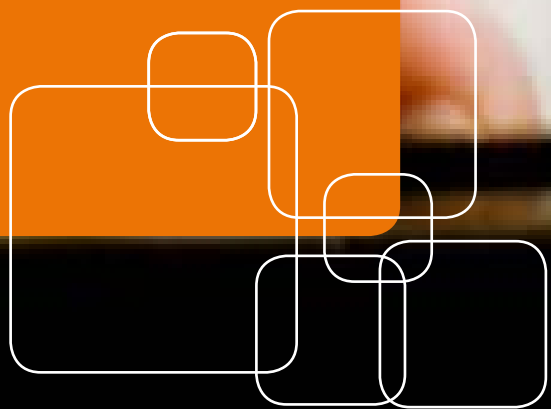
Asimismo, de manera continua se publican foros internos para informar a la plantilla de actualizaciones legislativas, recordatorios de procedimientos, recoger buenas prácticas, etc.

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.



## Orientación al cliente

La confianza de los clientes en Bankinter es consecuencia de la calidad de servicio que reciben del Banco, variable principal en la que asienta nuestra oferta diferencial. El cliente de Bankinter se encuentra cada vez más cómodo con el servicio recibido, situación especialmente meritoria en un entorno tan difícil y competitivo como el actual.



## Orientación al cliente

### Calidad: actitud y aptitud para la mejora.

El futuro de Bankinter se asienta sobre la base de una plantilla preparada y comprometida con la estrategia del Banco y unas herramientas de gestión adaptadas para ofrecer el mejor servicio. La marca y los valores de la Entidad se ven reforzados en cada oportunidad de diálogo con nuestros clientes.

La confianza de los clientes en Bankinter es fiel reflejo de la calidad de servicio que reciben del Banco, variable principal en la que asienta nuestra oferta diferencial. El cliente de Bankinter se encuentra cada vez más cómodo con el servicio recibido, situación especialmente meritoria en un entorno competitivo y con un consumidor financiero mejor formado y con mayor acceso a comparar la información.

Bankinter dedica un especial esfuerzo a escuchar la opinión del cliente a través de encuestas realizadas por empresas independientes, realizando un seguimiento continuo al objeto de convertir sus opiniones en información de gestión, analizando con la mayor precisión la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos, y conociendo en detalle nuestro mercado.

Mensualmente, se mide de forma exhaustiva la percepción de los clientes sobre el servicio recibido, estructurando esa medición en función del segmento del cliente (Particulares, Banca Privada, Finanzas Personales, Extranjeros, Pymes y Banca Corporativa), su red de distribución (Red de Oficinas, Banca Virtual, Redes a distancia y Red de Agentes) y las plataformas de servicio a través de las cuales interactúan con el Banco (Banca Telefónica, Broker, Móvil Internet particulares e Internet empresas).

El resultado que se desprende de esas encuestas es el de un cliente con un alto nivel de satisfacción con el Banco, que en ocasiones supera los 75 puntos de ISN, lo que significa una alta calidad de servicio percibida.

Asimismo, se realizan periódicamente -también por una compañía independiente- investigaciones de mercado para conocer tanto la posición relativa del Banco con respecto al resto de entidades financieras, como cuáles son los factores de servicio que más nos diferencian.

En 2009 la diferencia con la competencia en el mundo de las personas físicas fue de 4,8 puntos de ISN a favor de Bankinter, lo que demuestra que el Banco sigue manteniendo, año tras año, una posición de auténtico privilegio. En el caso de las personas jurídicas, en concreto Pymes, esta diferencia es de 2,2 puntos de ISN por encima de la media de clientes de otros bancos y cajas.

Internamente, con esta misma filosofía de medida que posibilita la mejora, los Servicios Centrales del Banco son evaluados por toda la plantilla, tanto desde la Red de Oficinas, como por los propios Servicios Centrales. Esta valoración, junto con la evolución de la satisfacción de los clientes, forma el llamado 'Factor de Calidad', un índice al que están vinculados el 100% de los empleados y que conforma una parte importante de su remuneración.

Con el objetivo de sacar a la luz las mejoras en calidad de servicio en el trabajo diario, los empleados de Bankinter proponen acciones a lo largo del año. Durante 2009 se han iniciado 156 Acciones y Proyectos de Mejora, en los que han participado 241 personas, un 5,3% de la plantilla, pertenecientes tanto a los

A través de la centralización del SAC, se garantiza la uniformidad y unidad de criterio en la gestión de las distintas reclamaciones y/o quejas de los clientes

Servicios Centrales como a las distintas redes y plataformas, y de todo tipo de categorías profesionales: directivos, personal técnico, ejecutivos comerciales, analistas y personal administrativo. Por último, las áreas que se han visto afectadas abarcan tanto las más cercanas al cliente (marketing, Calidad, Plataforma Telefónica, Servicio de Atención al Cliente), como aquellas más operativas (Sistemas de Información, Operaciones, Riesgos y Contabilidad).

Toda esta información, la medida de la percepción de los clientes, el análisis del mercado, el estudio de la satisfacción interna y las mejoras aportadas, posibilitan el contraste con un número cada vez mayor de indicadores de los diferentes productos del Banco. Unos indicadores que ofrecen medidas concretas y objetivas, y que nos dan toda la información necesaria para orientar los proyectos y acciones de mejora.

En este sentido hay que destacar al Servicio de Atención al Cliente (SAC), cuya función es, por un lado, la de atender las reclamaciones que le son formuladas por los clientes, y por otro, prevenir y corregir las principales incidencias que el Banco pueda tener en relación con la prestación de los servicios. A través de la centralización del SAC, se garantiza la uniformidad y unidad de criterio en la gestión de las distintas reclamaciones y/o quejas de los clientes. Para ello el personal del SAC tiene a su disposición la totalidad de los sistemas y aplicaciones del Banco para la consulta e investigación de lo reclamado por los clientes, siendo además la resolución adoptada por el SAC vinculante para la Entidad. De esta forma, si la resolución es favorable para el cliente, desde el propio SAC se procede a la regularización de sus posiciones.

Es a través del SAC de Bankinter desde donde se coordina a los departamentos afectados al objeto de que este mismo problema no se dé en el futuro. A pesar de ello, durante 2009 se ha experimentado un ligero incremento de quejas/reclamaciones resueltas, hasta las 11,4 por cada millón de transacciones (desde las 10,9 de 2008).

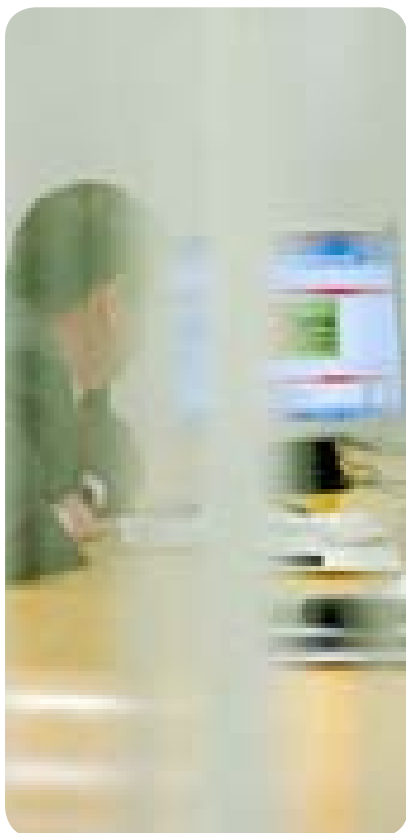
#### Servicio de Atención a Clientes. Número total de Quejas y Reclamaciones.

Total Quejas y Reclamaciones económicas	2008	2009
Nº Total de Quejas (no económicas)	5.959	4.609
Nº Total de Reclamaciones (económicas)	10.034	14.947
<b>Total</b>	<b>15.993</b>	<b>19.556</b>

Total Reclamaciones económicas	2008	2009
Nº Reclamaciones a favor del Cliente	6.750	8.757
A favor del Cliente (%)	67,27	58,59
Nº Reclamaciones a favor del Banco	3.284	6.190
A favor del Banco (%)	32,73	41,41
<b>Total Reclamaciones económicas</b>	<b>10.034</b>	<b>14.947</b>

#### Plazos de resolución de las incidencias económicas

Plazos	Total incidencias	%
0 días	7.001	35,80
1 y 2 días	3.271	16,73
3 a 6 días	2.492	12,74
7 a 10 días	1.437	7,35
> 10 días	5.355	27,38
	<b>19.556</b>	<b>100,00</b>



El cliente siempre tiene la potestad de acudir al Defensor Externo del Cliente, D. José Luis Gómez Dégano, bien con posterioridad a la formulación de su reclamación ante el SAC (si no está conforme con la resolución emitida por el citado departamento de Bankinter), o bien dirigiéndose directamente a dicho órgano independiente. Durante el año 2009, el Defensor Externo del Cliente ha tramitado 1.051 reclamaciones.

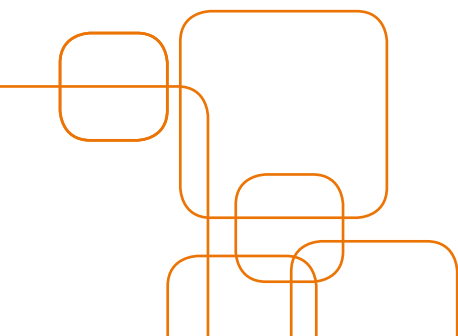
#### Defensor Externo del cliente

	2008	2009	09 / 08 (%)
Tramitadas	708	1.051	48,45
Resueltas a favor del Cliente	404	261	-35,40
Resueltas a favor del Banco	278	571	105,40
Excluidas	26	219	742,31

Por último, durante el año 2009, se han atendido a través del Servicio de Reclamaciones del Banco de España 515 reclamaciones, formuladas por los clientes no conformes con la resolución previa dada por parte del Defensor Externo del Cliente o del Servicio de Atención al Cliente de Bankinter.

#### Banco de España

	2008	2009	09 / 08 (%)
Reclamaciones resueltas	122	515	322,13
a favor del Cliente	36	55	52,78
Allanamientos	21	39	85,71
a favor del Banco	22	58	163,64
Pendientes de resolución	40	361	802,50
No competencia de BE	3	2	-33,33





## Seguridad, protección del cliente y continuidad del negocio

### Protección de datos personales

Bankinter, S.A. ha sido siempre una de las sociedades pioneras en comprometerse con la protección de datos personales y la confidencialidad de la información, y en ofrecer a sus clientes medidas innovadoras que garanticen en todo momento el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y su normativa de desarrollo, que entró en vigor el 19 de abril de 2008 con el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, centrando así sus esfuerzos en la adaptación de sus sistemas a la misma.

La política de protección de datos personales del Banco se apoya sobre dos pilares básicos: observancia legal y técnica.

Todos los contratos que celebran los clientes con Bankinter, S.A. incorporan una cláusula de protección de datos a través de la cual no solo se recaba su consentimiento para el tratamiento de sus datos, sino que también se les informa detalladamente de la finalidad del tratamiento de los mismos. Asimismo, en el momento de la firma del contrato, se les da la posibilidad, desde el primer momento, de oponerse al tratamiento de sus datos con fines comerciales, mediante la marcación de una casilla que permite manifestar su voluntad.

La cláusula de protección de datos, además, informa a los clientes de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento que les asisten y la forma de ejercerlos, garantizando un poder de control sobre sus datos personales. 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.

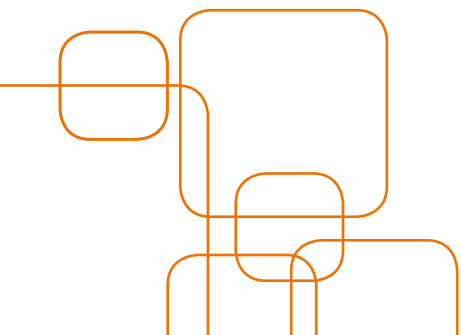
En lo relativo a la confidencialidad y seguridad de los datos, la política de seguridad de Bankinter, S.A. garantiza en todo momento que los datos se transmiten por canales adecuados, fiables y seguros, asegurando la integridad y confidencialidad de las operaciones generadas por los clientes.

Asimismo, Bankinter, S.A. ha asumido el compromiso de supervisar las medidas de seguridad periódicamente, realizando auditorías sobre sus propios sistemas y sobre los sistemas de aquellos proveedores con los que el Banco mantiene relaciones comerciales y que puedan tener acceso a datos de carácter personal de los clientes.

En 2009, Bankinter, S.A. inició una auditoría sobre el 'Cumplimiento de Aspectos Legales de la LOPD', que va a ser realizada por Ernst & Young, y será coordinada desde Auditoría Interna.

En materia de formación, existe un curso online de obligado cumplimiento para los empleados, cuya actualización de contenidos se ha iniciado en 2009 y tiene prevista su finalización para el año 2010.

En definitiva, Bankinter, S.A. sigue cumpliendo cada año con su compromiso de garantizar a todos los clientes la protección, integridad y confidencialidad de sus datos, reforzando e innovando las estrictas medidas internas de protección.



El concepto  
'seguridad de  
clientes' forma parte  
de la estrategia de  
protección de la  
Entidad para con sus  
clientes: información,  
protección y  
asesoramiento

A cierre de 2009, la Entidad ha recibido tres sanciones de la Agencia de Protección de Datos en materia de respeto a la privacidad y deber de secreto de los datos de clientes. Todas ellas han sido recurridas ante la Audiencia Nacional.

### Seguridad de Clientes

El concepto 'seguridad de clientes' forma parte de la estrategia de protección de la Entidad para con sus clientes; una estrategia definida bajo tres pilares básicos: información, protección y asesoramiento, junto a la premisa global de que el cliente debe ser parte activa de su propia autoprotección.

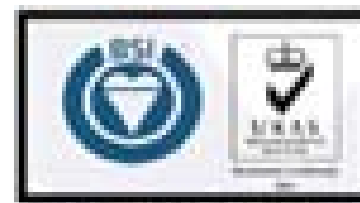
Por otro lado, y como en años anteriores, los sistemas de seguridad y protección implantados en Bankinter han sido auditados por personal independiente y de reconocido prestigio, ratificándose nuevamente sus garantías de seguridad y fiabilidad que han hecho de la banca a distancia de Bankinter un referente en el sector.

Bankinter configura unos planes de continuidad y contingencia recogiendo los procedimientos alternativos a la operativa normal destinados a restablecer la actividad de la empresa ante una interrupción inesperada de los servicios críticos.

Los objetivos principales que cubren estos planes son:

- Asegurar la continuidad de la actividad de la empresa y una adecuada gestión de las indisponibilidades críticas.
- Minimizar el impacto económico y financiero de dichas indisponibilidades.
- Identificar los puntos críticos que afectan a la continuidad de los negocios.
- Facilitar la toma de decisiones en momentos de indisponibilidades.

La mejora de los planes de contingencia y continuidad de negocio, ha llevado a Bankinter a renovar su certificado BS25999, otorgado en España por British Standard Institution (BSI) –sobre el Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio-, y que acredita a Bankinter con los estándares más elevados de calidad y rigor profesional en la gestión de la continuidad de negocio en nuestras distintas plataformas y sistemas informáticos.



## Transparencia en la información

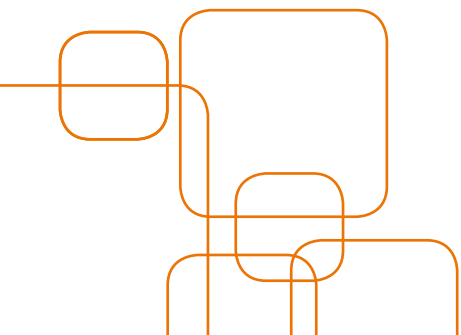
Bankinter asume el compromiso de informar a los mercados, a las autoridades supervisoras, a los inversores, a los accionistas y a la comunidad financiera en general en los términos más amplios posibles. Una comisión de auditoría, integrada por consejeros externos, verifica, con carácter previo, la información financiera y contable que se ofrece públicamente.

El cumplimiento de las normas reguladoras de la actividad bancaria no es sólo una obligación que se impone al Banco desde el exterior, sino un deber interiorizado en la cultura del mismo. Todas las personas que realizan su labor en Bankinter, desde los miembros del Consejo de Administración, hasta los empleados más recientemente incorporados, tienen la obligación de conocer y cumplir las normas inherentes a su función que internamente se establezcan, así como otra serie de normas de conducta de los mercados de valores, sobre prevención del blanqueo de capitales, protección de datos y demás aplicables al sector.

La transparencia se proyecta de la misma forma sobre el ámbito interno de la empresa, que se caracteriza por una cultura corporativa abierta y desjerarquizada. La información financiera, comercial y administrativa más relevante está a disposición de los empleados del Banco, sin perjuicio de la confidencialidad legal. Las bases de datos de Bankinter están abiertas a la plantilla, y la comunicación interna está diseñada como un modelo sin límites por razones de jerarquía o de función, con una relación entre directivos y empleados directa y fluida.

Con el objetivo de defender y proteger los intereses de los clientes, el Grupo Bankinter dispone de un reglamento interno dedicado a regular los procedimientos de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, resultado de la aplicación de diferentes disposiciones legales: la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero en su capítulo V; el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros; así como la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, entre otras disposiciones.

Además, a nivel interno, el Banco cuenta con un procedimiento de validación de iniciativas y prácticas comerciales que asegura que, con carácter previo al lanzamiento de un producto o al establecimiento de una práctica comercial, se comprueba que éstas ofrezcan no sólo las garantías mínimas exigidas desde el punto de vista legal o regulatorio sino también los estándares de calidad que persigue el Banco. El Comité de Nuevos Productos, Riesgo Operacional y Riesgo Reputacional -encargado de coordinar el proceso al que hemos hecho referencia de lanzamiento de nuevos productos e implantación de prácticas comerciales- valora, junto con los temas normativos apuntados, cuestiones relacionadas con el riesgo operacional y reputacional, garantizándose así el lanzamiento al mercado de unos productos de acuerdo con unos mínimos establecidos por el Banco.



La gestión responsable del riesgo y la política de limitación del sobreendeudamiento que ha venido realizando Bankinter se ha demostrado vital para mantener la eficiencia, la calidad crediticia, el capital y la liquidez.

En lo que respecta a la publicidad, Bankinter debe someter sus campañas - como entidad financiera- a la supervisión de los organismos competentes en cada caso (BdE y CNMV, en virtud de la normativa vigente aplicable en España).

Con todo ello, Bankinter pretende garantizar a sus clientes el íntegro cumplimiento del marco normativo vigente que regula la actividad de las entidades financieras y, en especial, las normas sobre transparencia, comercialización de productos bancarios y de inversión.

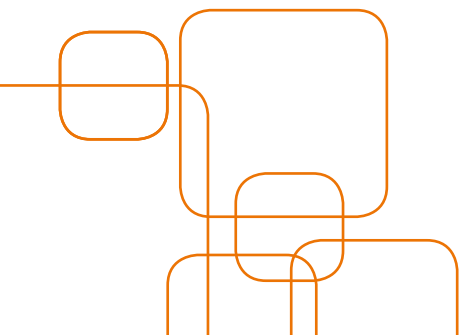
A finales de 2007, y durante 2008, Bankinter llevó a cabo un esfuerzo especial para implantar las exigencias de la normativa europea conocida como MIFID no sólo en los procesos y estructura operativa y transaccional del Banco sino también en la propia cultura de nuestros empleados, transmitiéndoles una correcta línea de actuación en lo referente a comercialización de productos financieros y asesoramiento. Durante este año, se ha consolidado esta práctica avanzando en el sentido que apunta la norma, para dar siempre a los clientes los mejores y más completos servicios. A lo largo de 2009, Bankinter no ha incurrido en ninguna sanción por incumplimiento de la mencionada normativa.

En tiempos de crisis, la gestión responsable del riesgo y la política de limitación del sobreendeudamiento que ha venido realizando Bankinter se ha demostrado vital para mantener la eficiencia, la calidad crediticia, el capital y la liquidez, situando a la Entidad en una posición de preeminencia en la banca nacional. Bankinter cerró el año con una tasa de morosidad del 2,5%, la mitad que la registrada en el sector; y un ratio de cobertura de la mora del 74,4%, uno de los más altos del sistema.

El Banco pone a disposición de sus empleados todos los medios necesarios (técnicos y de formación) para que puedan dar a nuestros clientes la máxima calidad, tanto en términos de asesoramiento como en lo referente a la información sobre las características y riesgo de los productos comercializados, buscando siempre su mejor adecuación a las necesidades, intereses y conocimientos financieros de los clientes.

Bankinter ha perseguido siempre la transparencia y la honestidad en la relación con los clientes, pero no puede impedir que, en el contexto excepcional de una situación económica de crisis e incertidumbre, algunos se hayan visto perjudicados por la evolución de los tipos de interés o por eventos totalmente imprevisibles, como la quiebra del banco de inversión norteamericano Lehman Brothers.

Tras la quiebra de Lehman, Bankinter mantuvo una política activa de comunicación y asesoramiento legal a los clientes afectados, atendiendo puntualmente las peticiones de información y las reclamaciones, e instituyendo además un procedimiento de revisión individualizada a cargo de un comité externo, integrado por prestigiosos juristas, con el fin de analizar individualmente aquellas reclamaciones sobre casos de intermediación de productos financieros emitidos por Lehman en las que pudieran concurrir circunstancias objetivas que justificaran la obligación del Banco a hacer frente a las mismas. Además, se mantuvo a los clientes afectados informados en todo momento de la marcha del proceso, ofreciéndoles la posibilidad de ser representados en el mismo, asumiendo el Banco el coste del asesoramiento legal. Dicho comité ya ha finalizado su actividad, resolviendo de forma favorable a los clientes en 10,7% de las reclamaciones presentadas, asumiendo el Banco

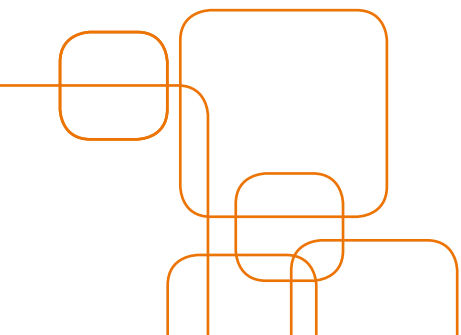


- > Calidad: actitud y aptitud para la mejora
- > Seguridad, protección del cliente y continuidad del negocio
- > Transparencia en la información

con prontitud el dictamen de los expertos y reparando a los clientes según el dictamen. Esta iniciativa ha merecido en 2009 un reconocimiento internacional a la innovación en prácticas jurídicas empresariales, según el ranking anual de Financial Times. Bankinter ha obtenido la novena posición en el ranking, siendo la única empresa española que se sitúa entre los diez primeros puestos. El ranking destaca la originalidad, alineación empresarial, creación de valor e impacto de esta iniciativa.

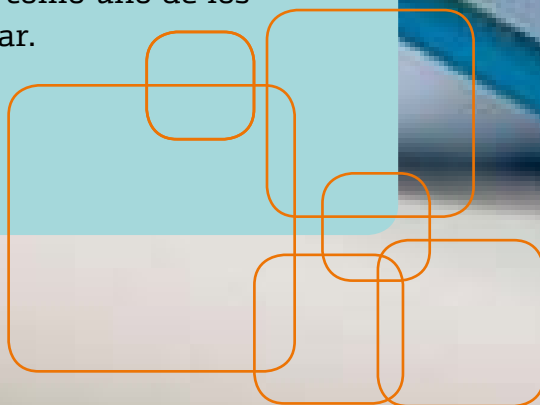
Por otra parte, y cumpliendo el imperativo legal establecido por la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica, que obligaba a ofrecer una cobertura de tipo de interés a los clientes que tuvieran un préstamo hipotecario a tipo variable, Bankinter ha ofrecido a sus clientes con financiación a tipos de interés variable productos específicos -como clips e intercambios- para ayudarles a planificar sus costes financieros, haciendo que éstos pasen a ser fijos durante un determinado período de tiempo. Con ligeras variaciones, todas las entidades financieras han comercializado este mismo tipo de productos de cobertura. La evolución de los tipos de interés ha supuesto, para algunos de los clientes que los contrataron, el coste de oportunidad derivado de no poder revisar a la baja su coste de financiación y también que, en el caso de decidirse por la cancelación anticipada del producto, debieran afrontar los costes de dicha cancelación, tal y como se reflejaba en el contrato correspondiente. Esta situación ha motivado preguntas y reclamaciones por parte de los clientes afectados.

Con carácter general, todos los clientes que contrataron estas coberturas fueron debidamente informados de las características y condiciones del producto. No obstante, queriendo abordar de nuevo las reclamaciones de los clientes desde una posición fundamentalmente ética, el Banco ha llevado a cabo un exhaustivo proceso de revisión del procedimiento de comercialización de estos productos, estudiando individualmente la casuística de todos aquellos clientes que así lo han solicitado.



## Gestión responsable de personas

Bankinter impulsa de forma sistemática la igualdad, la flexibilidad, la conciliación, la formación y el desarrollo profesional de sus empleados, a los que considera uno de sus principales activos. La incorporación de nuevos profesionales resulta de un proceso de selección riguroso cuyo objetivo principal es atraer talento. Según los principales estudios de clima laboral, Bankinter está considerado como uno de los mejores lugares para trabajar.



## Gestión responsable de personas

### Perfil de empleados

Las personas que trabajan en Bankinter son el principal activo del Banco. Son personas éticas, innovadoras, dinámicas, con tesón, con ganas de crecer y de aprender, profesionales capaces de hacer equipo, con una inquietud permanente por el aprendizaje y la superación. En definitiva, son profesionales flexibles capaces de adaptarse a diferentes funciones y de cambiar de actividad según sus propios intereses o los del Banco. Su talento, la inversión en tecnología y el espíritu de innovación permanente de la Organización forman una combinación única de la que resulta la ventaja competitiva de Bankinter.

Por ello, la motivación, el desarrollo y el compromiso de los empleados representa uno de los objetivos prioritarios de la Entidad; y sus políticas de gestión de personas potencian dicha motivación y compromiso con los resultados de la compañía y promueven un entorno que facilite y motive dicho compromiso. Se impulsan de forma sistemática la igualdad, la flexibilidad, la conciliación, la formación y el desarrollo profesional. Asimismo, se pretende mantener y mejorar la implicación directa de los profesionales en los procesos de toma de decisiones y en la introducción de mejoras significativas, fomentando un entorno de trabajo libre, abierto, desjerarquizado, creativo y motivador.

Por sexto año consecutivo, Bankinter ha sido seleccionado por el Instituto Great Place to Work como una de las mejores empresas para trabajar en España, según el prestigioso ranking que publica anualmente esta Institución, el cual se elabora a partir de la opinión de los propios empleados. También este año, y por tercer año consecutivo, Bankinter fue seleccionada y reconocida por CRF Institute como empresa 'Top Employer',

### Distribución de empleados por tipo de contratación

	2008		2009	
	Número	%	Número	%
Contratos temporales	21	0,46	145	3,22
Contratos fijos	4.462	99,53	4.364	96,78
<b>Total</b>	<b>4.483</b>		<b>4.509</b>	

La plantilla media del Banco durante 2009 ha sido de 4.463 personas, si bien el año se cerró con 4.509 personas en plantilla.

A lo largo de 2009, Bankinter ha mantenido el empleo con un alto porcentaje de contratación indefinida, incorporando otros modelos de contratación, como la interinidad y los contratos a tiempo parcial.

La edad media de la plantilla es de 37,38 años (edad media hombres: 40 años; y mujeres: 36 años) y la antigüedad media es de 11 años (antigüedad media hombres: 13 años; y mujeres: 9 años).

La distribución por género de la plantilla, por tramos de edad y antigüedad, es consecuencia, por un lado, del crecimiento de la incorporación al mercado laboral de la mujer en los últimos 15 años, notablemente superior a la del hombre, y por otro, es fruto de una política de selección que se lleva aplicando desde hace varios años, basada en el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación.



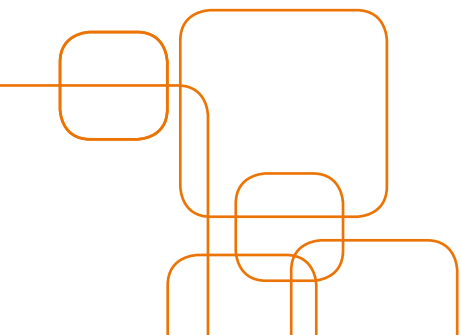
#### Distribución de empleados por grupos edad (2009)

	total	porcentaje	hombres	porcentaje	mujeres	porcentaje
< 25 años	103	2,28	35	0,77	68	1,50
Entre 25-30	1.149	25,48	492	10,91	657	14,57
Entre 31-35	1.031	22,86	468	10,37	563	12,48
Entre 36-40	707	15,67	274	6,07	433	9,60
Entre 41-45	567	12,57	281	6,23	286	6,34
Entre 46-55	713	15,81	521	11,55	192	4,25
Mayores de 55 años	239	5,30	192	4,25	47	1,04
<b>Total</b>	<b>4.509</b>		<b>2.263</b>		<b>2.246</b>	

#### Distribución de empleados por grupos de antigüedad (2009)

	Total	porcentaje	hombres	porcentaje	mujeres	porcentaje
Hasta 5 años	2.398	53,18	1.081	23,97	1.317	29,20
Entre 6 y 15	959	21,26	350	7,76	609	13,50
Entre 16 y 25	675	14,97	453	10,04	222	4,92
Más de 25	477	10,57	379	8,40	98	2,17
<b>Total</b>	<b>4.509</b>		<b>2.263</b>		<b>2.246</b>	

Las ganancias no están por encima de todo, las personas sí.





En Bankinter,  
potenciamos la  
contratación de  
jóvenes licenciados,  
un 73,8% de la  
plantilla es titulada  
universitaria.

#### Distribución de empleados por Comunidades Autónomas (2009)

	hombres	mujeres	total
Andalucía	201	163	364
Aragón	66	54	120
Asturias	40	34	74
Baleares	29	26	55
Canarias	56	80	136
Cantabria	35	31	66
Castilla- La Mancha	43	32	75
Castilla y León	97	71	168
Cataluña	203	213	416
C. Valenciana	207	154	361
Extremadura	13	8	21
Galicia	35	41	76
La Rioja	16	12	28
Madrid	1.041	1.157	2.198
Murcia	48	28	76
Navarra	18	14	32
País Vasco	115	128	243
<b>Total</b>	<b>2.263</b>	<b>2.246</b>	<b>4.509</b>

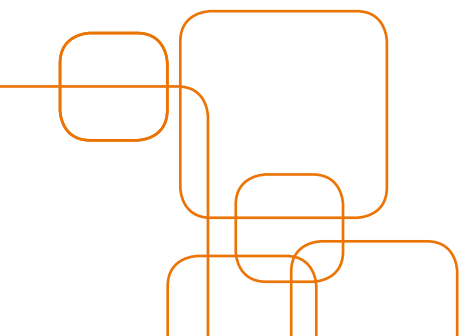
#### Empleo y selección

Las incorporaciones de nuevos profesionales resultan de un proceso de selección exhaustivo y riguroso cuyo objetivo principal es atraer talento y cuyo proceso se inicia con las actividades de reclutamiento. Las políticas de selección y contratación garantizan la igualdad de oportunidades y la ausencia de trato discriminatorio. El modelo de selección atiende exclusivamente a los méritos académicos, personales y profesionales de los candidatos y a las necesidades del Banco.

En Bankinter, potenciamos la contratación de jóvenes licenciados, un 73,8% de la plantilla es titulada universitaria.

La distribución de la plantilla por categorías profesionales refleja una concentración de mujeres en las categorías administrativas y técnicas, debido a la política de contratación de la Entidad (incorporación en puestos de base) junto con la tardía incorporación de la mujer al mercado laboral. Siendo un objetivo del área lograr una distribución más equitativa, lo cual vendrá dado en gran medida por el propio desarrollo profesional de las personas dentro del Banco.

Desde 2005 en Bankinter se han incorporado un 13% más de mujeres que hombres.



Distribución de empleados por categorías profesionales

	2008			2009		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	total
Administrativo	283	527	810	247	502	749
Comerciales - Técnicos	1.107	1.182	2.289	1.106	1.242	2.348
Director	902	482	1.384	910	502	1.412
Total	2.292	2.191	4.483	2.263	2.246	4.509

Se han recibido en Infojobs un total de 58 ofertas de empleo. Asimismo, se han tramitado a través de la web corporativa del Banco 6.279 currículos, siendo el total de los gestionados en el año 2009 de 19.835. También se ha participado en 6 foros de empleo en universidades y escuelas de negocio, a los que han asistido miembros del área de Gestión de Personas y Conocimiento, así como integrantes del equipo directivo del Banco y empleados identificados dentro del colectivo de talento. Fruto de los acuerdos de colaboración que mantenemos con universidades y escuelas de negocio han realizado prácticas de empresa 251 becarios, de los cuales 81 eran hombres y 170 mujeres.





### Empleados por categorías profesionales en Red y Servicios Centrales

Datos Red	2008		2009	
	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje
<b>Administrativo</b>	<b>456</b>	<b>15,54</b>	<b>566</b>	<b>17,26</b>
hombres	160	5,45	191	11,46
mujeres	296	10,09	375	23,26
<b>Comercial</b>	<b>1.592</b>	<b>54,24</b>	<b>1.725</b>	<b>52,61</b>
hombres	782	26,64	827	25,22
mujeres	810	27,60	898	27,39
<b>Directores</b>	<b>887</b>	<b>30,22</b>	<b>988</b>	<b>27,39</b>
hombres	595	20,27	649	19,79
mujeres	292	9,95	339	10,34
<b>Total</b>	<b>2.935</b>		<b>3.279</b>	

Datos SSCC	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje
<b>Administrativo</b>	<b>354</b>	<b>22,87</b>	<b>183</b>	<b>14,88</b>
hombres	123	7,95	56	4,55
mujeres	231	14,92	127	10,33
<b>Técnico</b>	<b>697</b>	<b>45,03</b>	<b>623</b>	<b>50,65</b>
hombres	325	20,99	279	22,68
mujeres	372	24,03	344	27,97
<b>Directores</b>	<b>497</b>	<b>32,10</b>	<b>424</b>	<b>34,47</b>
hombres	307	19,83	261	21,22
mujeres	190	12,27	163	13,25
<b>Total</b>	<b>1.548</b>		<b>1.230</b>	

### Evolución de la plantilla

	2007	2008	2009
Plantilla	4.530	4.483	4.509
Hombres	2.346	2.292	2.263
Mujeres	2.184	2.191	2.246

### Distribución plantilla entre Red Comercial y Servicios Centrales (2009)

	Número de personas	Porcentaje relativo
<b>Red Comercial</b>	<b>3.279</b>	<b>72,72</b>
hombres	1.667	50,84
mujeres	1.612	49,16
<b>Servicios centrales</b>	<b>1.230</b>	<b>27,28</b>
hombres	596	48,46
mujeres	634	51,54
<b>Total</b>	<b>4.509</b>	

### Igualdad de oportunidades, integración, diversidad y no discriminación

Bankinter respeta el principio de no discriminación por razón de raza, sexo, ideología, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier 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, como se pone de manifiesto en el código de ética.

### Igualdad de oportunidades, promoción interna y Desarrollo profesional

En Bankinter, la progresión profesional está basada en el mérito como criterio de desarrollo y en la gestión activa del talento de la organización. La gestión del talento tiene un valor estratégico para Bankinter, siendo el motor principal del cambio y diferenciación del Banco en el medio plazo.

Además, para el desarrollo profesional, el Banco cuenta con planes de carrera en diferentes segmentos de negocio, políticas de rotación interna basadas en el principio de igualdad de oportunidades (en 2009 la tasa de rotación interna de la plantilla se situó en un 26,0%) y en la búsqueda de la mejor adecuación de cada profesional al puesto de trabajo.

La administración de vacantes es el medio usado en Bankinter para gestionar de forma objetiva la rotación interna. Los gestores de personas tienen la opción de requerir la publicación de una vacante, y cualquier empleado tiene la posibilidad de solicitar a través de la intranet aquellas vacantes que consideren oportunas según criterios profesionales o personales.

En la rotación interna se tiene en especial consideración a aquellas personas que hayan mostrado sus preferencias profesionales, geográficas o familiares en su dossier. La solicitud de una vacante, o la información introducida en el dossier del empleado, son procesos confidenciales. En 2009, el 93,6% de las personas que solicitaron una vacante rotaron, y un 4,3% de las personas que rotaron lo hicieron con una promoción. La rotación interna, por lo tanto, es un valor dentro de Bankinter, así como una herramienta más para el desarrollo profesional de las personas que trabajan en el Banco.

Potencial de desarrollo

**532**  
personas, un  
11,8% de la  
plantilla

Rotación de la plantilla (2009)

Rotación interna	Número de personas	Porcentaje relativo
<b>Red Comercial</b>	<b>890</b>	<b>27,15</b>
hombres	476	14,52
mujeres	414	12,63
<b>Servicios centrales</b>	<b>284</b>	<b>23,09</b>
hombres	140	11,38
mujeres	144	11,71
<b>Total</b>	<b>1.174</b>	<b>26,04</b>

Rotación externa	Número de personas	Porcentaje relativo
<b>Red Comercial</b>	<b>123</b>	<b>2,73</b>
hombres	66	1,46
mujeres	57	1,26
<b>Servicios centrales</b>	<b>62</b>	<b>1,38</b>
hombres	31	0,69
mujeres	31	0,69
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>4,10</b>

Indicador	Personas identificadas con talento		Total personas banco
	Talento	Potencial	
Rotación interna	25,00	24,62	26,04
Promociones	6,00	6,95	3,07
hombres	4,00	3,01	1,48
mujeres	2,00	3,95	1,59

La gestión el talento, en la que se lleva trabajando desde 2003, tiene un valor estratégico para Bankinter. Su objetivo es identificar a aquellos jóvenes que tienen un mayor potencial de desarrollo y menos visibilidad dentro de la organización. Este año se ha incorporado al proceso de selección del colectivo del talento una herramienta ya utilizada en los procesos de selección externos. Se trata de un test de personalidad laboral que permite contrastar el perfil del candidato con el perfil definido previamente para el talento, en el que tienen un peso importante cualidades como el liderazgo, la innovación o la visión estratégica. Las personas que realizan el test han sido previamente seleccionadas por los gestores de personas en la evaluación de potencial, en la que se tienen en cuenta: sus capacidades actuales, la adecuación al puesto que ocupa, la evaluación de su desempeño y una serie de comportamientos profesionales propios de la cultura interna de la Entidad.

En 2009 se han identificado a 532 personas (un 11,8% de la plantilla) con potencial de desarrollo, de las que 100 personas (un 2,2 de la plantilla) se adecuan al perfil de talento definido para la Entidad. Estas últimas forman parte del colectivo de talento, participando en un proyecto de desarrollo específico.

Este programa contiene políticas de formación, rotación y promoción de acuerdo con sus necesidades específicas, que se determinan analizando sus resultados y contrastándolos con una entrevista personal realizada individualmente.

Con el fin de seguir su desarrollo, existen desde 2006 indicadores con los que realizar un seguimiento diferenciado del colectivo identificado, en el que se pueden comparar datos con el resto de personas que no están incluidas en dicho proyecto.

## 26 nacionalidades distintas:

Alemania, Andorra, Argentina, Bélgica, Brasil, Bulgaria, China, Colombia, Cuba, Dinamarca, Ecuador, España, Estados Unidos, Francia, Holanda, Irlanda, Italia, Países Bajos, Paraguay, Perú, Reino Unido, Rumania, Rusia, Suecia, Suiza, Uruguay y Venezuela

### Integración, Diversidad y no Discriminación

En relación a la diversidad, el Banco ha seguido trabajando en fomentar la diversidad cultural, demográfica y social de la plantilla, contando a 31 de diciembre de 2009 con empleados de 26 nacionalidades distintas (Alemania, Andorra, Argentina, Bélgica, Brasil, Bulgaria, China, Colombia, Cuba, Dinamarca, Ecuador, España, Estados Unidos, Francia, Holanda, Irlanda, Italia, Países Bajos, Paraguay, Perú, Reino Unido, Rumania, Rusia, Suecia, Suiza, Uruguay y Venezuela).

En los procesos 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

Atendiendo a nuestro principio de no discriminación, sus categorías profesionales se distribuyen del mismo modo que en el resto de empleados. Se trata de un colectivo de 65 empleados, 28 hombres (el 43% del colectivo) y 37 mujeres, que representan el 57%.

### Distribución por puesto de empleados con nacionalidad distinta a la española (2009)

	Nº empleados	Porcentaje
Administrativo	11	1,47
Comercial - Técnico	43	1,83
Directores	11	0,78
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>0,78</b>

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: Fundación Manpower, Fundación ADECCO, FAMMA, COCEMFE, FUNDOSA, Fundación Randstad o Universia, para la Integración Laboral.

En la plantilla de Bankinter, a 31 de diciembre de 2009, hay integradas 42 personas con discapacidad, lo que supone un 0,9% de la plantilla. La ley permite la solicitud del certificado de excepcionalidad a aquellas entidades que aún no han alcanzado la cuota exigida. Bankinter materializa sus medidas alternativas mediante:

- Compra de bienes y servicios prestados por centros especiales de empleo del Grupo Fundosa, grupo con el que se firma un contrato marco por importe de 664.320 euros; habiendo sido facturados a lo largo de 2009 478.945,29 euros.
- Compra de bienes y servicios a Fuhnpaiin, por importe de 102.433,64 euros.
- Compra de bienes y servicios a Serveis Gràfics Fargrup, por importe de 6.391,60 euros.
- Donación a la Fundación Adecco para la selección, formación e integración de personas con discapacidad, por importe de 132.864 euros.
- Donación a la Federación de Asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA) por importe de 22.144 euros.

Sigue también vigente el Plan Familia, cuyo objetivo es proporcionar a los empleados o familiares de empleados, con algún grado de discapacidad, ayudas para facilitar su integración

A través del Plan Familia se realizan iniciativas formativas centradas en el desarrollo de habilidades y actitudes sociales que faciliten la incorporación al mundo laboral de familiares de empleados con discapacidad.

real en el mundo laboral y social según las necesidades individuales de cada uno de ellos.

Se realizan 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. Estas iniciativas son individualizadas según las necesidades, como por ejemplo clases de inglés, conducción, equinoterapia, pádel, psicomotricidad y terapia del lenguaje, musicoterapia, etc.

También merece la pena destacar las actividades deportivas organizadas a lo largo de 2009:

- Multiactividad vela, ciclismo y piragüismo adaptado, del 12 al 14 de junio, en el embalse de Ulibarri-Gamboa (Vitoria), con 20 participantes.
- Campamento multiaventura, del 1 al 8 de julio, en el Albergue rural de la sierra de Ayllón (Segovia), con 15 participantes.
- Semana de esquí alpino adaptado, del 8 al 13 de diciembre, en Sierra Nevada (Granada), con 20 participantes.

Además del Plan Familia, como beneficio social Bankinter abona anualmente 3.000 euros a los empleados con hijos menores que tienen una discapacidad mayor o igual al 33%. Esta prestación pretende paliar, en la medida de lo posible, el esfuerzo económico que han de realizar las familias en la atención del menor.

También se abonan anualmente 3.000 euros a los empleados que presenten un certificado de discapacidad igual o superior al 33%.

#### Gestión responsable de personas

- > Perfil de empleados
- > Empleo y selección
- > Formación
- > Valoración de desempeño
- > Salario y beneficios sociales
- > Seguridad y Salud
- > Derechos Humanos
- > Conciliación vida laboral y personal
- > Participación, innovación y transparencia
- > Clima laboral

## Formación

En la sociedad del conocimiento, el mayor valor de una empresa son las personas que la integran, la forma de conservar y compartir su conocimiento.

La formación de todos los empleados sigue siendo para Bankinter una inversión estratégica. A pesar del entorno socioeconómico, Bankinter ha seguido apostando por la formación, aportando un 1,3% de la masa salarial, sin recibir ningún tipo de subvención, apoyándose más en la formación interna e invirtiendo menos en la externa. Bankinter ha invertido 543 euros por persona. El 95,6% de la plantilla recibió formación en este año y el número medio de horas de formación por persona ha sido de 53,6.

Nuestros esfuerzos formativos se han focalizado en asesoramiento, mercados, productos y políticas y control de riesgo, aprovechando en la medida de lo posible la experiencia interna de los profesionales del Banco y las tecnologías disponibles internamente (videoconferencia, dataconferencia, formación on line, etc.)

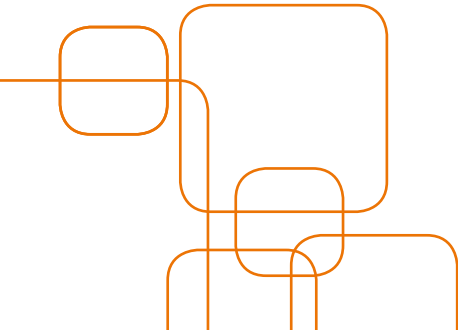
La web de personas del Banco contiene un espacio específico con cursos de carácter obligatorio, entre los que se encuentra la formación en Blanqueo de Capitales, cuyo cumplimiento tutela directamente el área de Prevención de Blanqueo de Capitales. Otros cursos de obligado cumplimiento son el de 'Ley Orgánica de Protección de Datos' y el de 'Prevención de Riesgos Laborales'.



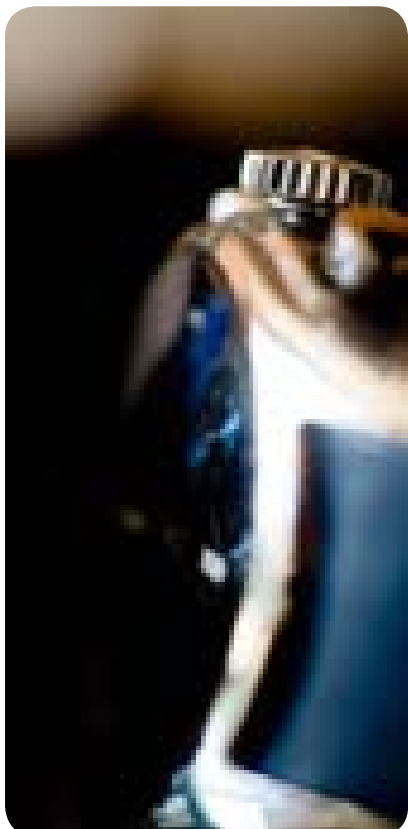
	2008		2009	
	Red Comercial	Servicios centrales	Red Comercial	Servicios centrales
% Personas formadas	100	92,46	94,60	94,11
Horas de formación por persona	61,90	48,30	58,81	37,47
Horas de formación por persona formada	61,45	52,24	62,17	39,81

	2008			2009		
	Administrativo	Ejecutivo	Director	Administrativo	Ejecutivo	Director
% Personas formadas	100	100	97,20	100	92,18	94,36
Horas de formación por persona	74,19	55,41	50,52	58,61	54,34	52,22
Horas de formación por persona formada	56,80	54,62	52,00	55,85	58,94	55,34

Existe también un programa específico para las personas jubiladas en la Entidad que contempla una serie de comunicaciones, servicios y asistencia, así como su participación en determinadas actividades. Se cuenta con una base de datos actualizada de este colectivo para su adecuada gestión y registro de las actividades realizadas.







## Valoración del desempeño

Todos los empleados de Bankinter participan en un proceso normalizado, con periodicidad anual, cuyo objetivo es evaluar los logros profesionales así como la actitud con la que se han realizado.

Se trata de una evaluación de gran importancia e impacto en la aplicación de políticas de gestión de personas, por lo que está en proceso de continua revisión y mejora. Por ello en 2009, siendo conscientes de la importancia que tiene el realizar la evaluación de forma rigurosa y objetiva, se han realizado una serie de mejoras.

Para la valoración de la plantilla se realizan tres evaluaciones:

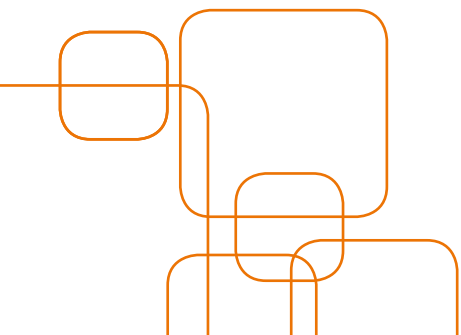
**Evaluación 360°.** Su propósito es ofrecer una perspectiva lo más completa y objetiva posible sobre las competencias laborales (conocimientos, habilidades y actitudes) y el comportamiento de los empleados, obteniendo información de los distintos colectivos con los que se relacionan: responsable directo, otros responsables, compañeros, colaboradores y autoevaluación. Se trata de una evaluación bidireccional, en la que todos los empleados son evaluados por sus responsables, sus colaboradores y compañeros. Su objetivo fundamental es el desarrollo profesional de las personas. La evaluación permite conocer el perfil de competencias de cada empleado, su adecuación al puesto, así como sus puntos fuertes y aquellos aspectos susceptibles de mejora.

En 2009 esta evaluación se ha distanciado temporalmente de la evaluación de desempeño: Se ha adelantado con el objetivo de aumentar el tiempo y el esfuerzo dedicado a la realización de la misma. El porcentaje de participación ha sido del 97,5%.

También se han revisado las competencias evaluadas, dejándose finalmente 14 competencias, y se han realizado mejoras en la usabilidad del propio formulario de la evaluación.

**Evaluación del desempeño.** El objetivo es evaluar el grado de consecución de los objetivos establecidos al inicio del ejercicio. La realizan sólo los gestores de personas que evalúan la consecución de los objetivos de sus colaboradores directos. La información obtenida de este proceso influye en el diseño del plan de formación, en las decisiones de rotación y promoción así como en la posible incorporación del empleado al programa de talento. En 2009 se han introducido mejoras sobre el sistema de valoración de los objetivos establecidos por los responsables directos.

**Evaluación de potencial.** Como ya hemos mencionado, esta evaluación es la base del programa de Talento, cuyo objetivo es identificar personas sin visibilidad y con potencial para alcanzar responsabilidades superiores. La evaluación la realizan los gestores de personas, a quienes se pide que tengan 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.





## Salario y beneficios sociales

La política retributiva de Bankinter busca compensar con 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 los convenios propios del sector. En el momento de la incorporación a la Entidad, -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.

La retribución cuenta con un componente fijo y otro variable. Los factores que inciden en la retribución fija son: la función desarrollada, la responsabilidad asumida, la experiencia en el puesto y el desempeño individual continuado en el puesto de trabajo. La retribución variable se establece también en base a la función desarrollada y la responsabilidad asumida, pero además tiene un peso importante la calidad.

Con esta referencia a la calidad, uno de los pilares de la Entidad, se vincula la retribución variable al compromiso de los empleados con los principios de cultura corporativa y la responsabilidad corporativa con nuestros grupos de interés.

La retribución variable en función de objetivos de resultados y el desempeño está generalizada. En 2009, el 74,7% de la plantilla tuvo retribución variable, lo que supone el 14,6% de la masa salarial.

También existe, en las áreas de negocio, un 'bonus' ligado a la consecución de objetivos individuales 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, la compañía ofrece beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente, como: anticipos y préstamos sociales para vivienda u otras necesidades, ayudas escolares o familiares por hijos, para practicar deporte y asistencia en el hogar, y los seguros.

La Entidad cuenta también con un sistema de retribución flexible. Se trata de un sistema de retribución voluntario en el que se produce un acuerdo individual entre el Banco y el empleado para la modificación de la composición (no de la cuantía) del paquete retributivo del empleado. En virtud de este acuerdo, se efectúa la sustitución de retribución dineraria por retribución no dineraria (producto), sustitución elegida individual y voluntariamente por el participante, que opta entre aquellos productos que se ponen a su disposición, que generalmente tienen alguna ventaja fiscal.

El beneficio para el empleado es maximizar su retribución, principalmente por dos vías: capacidad de negociación del Banco en relación al precio de determinados productos y/o servicios, y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos contratados a través de este sistema. Actualmente un 18,9% de empleados utilizan algún producto de retribución flexible. Todos los empleados, a jornada completa y parcial, cuentan con los mismos beneficios sociales, al igual que -con carácter general- el personal temporal, con la excepción de los préstamos y anticipos, a los que tienen derecho únicamente los empleados con más de seis meses de permanencia en el Banco. En lo que se refiere a las percepciones del sistema de la Seguridad Social en caso de viudedad, orfandad, incapacidad permanente profesional, incapacidad permanente absoluta

Reducción siniestralidad

**-65%**

accidentes con baja en  
jornada laboral

y gran invalidez, 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 244,9%.

[Salario inicial estándar de la Entidad / Salario mínimo interprofesional\*] x 100%

## Seguridad y Salud

Bankinter considera de máxima importancia la creación de un entorno de trabajo saludable y libre de accidentes, mediante la extensión de una cultura preventiva en la Organización. En ese sentido, se ha retomado este año el objetivo de implantar el Sistema de Gestión de Prevención según norma OSHAS.

En 2009 las horas de ausencia por enfermedad y maternidad son similares a las del año pasado, con un ligero incremento, 303 más que en 2008. Por lo que respecta a los accidentes con baja y en jornada laboral, han disminuido en un 65%, cumpliendo así los objetivos de reducción de la siniestralidad.

El índice de frecuencia de accidentes se sitúa en 0,8, y el índice de gravedad en 0,03. Según los datos publicados relativos al año 2007 por el Ministerio de Trabajo para el sector Financiero, el índice de frecuencia de Bankinter se encuentra por debajo de la media del sector. (I.F sector: 3.2).

	2008	2009
Nº total de horas de ausencia por enfermedad común y maternidad	231.200	231.503
Índice de frecuencia (nº de accidentes /nº de horas trabajadas) *1000	2,18	0,79
Índice de gravedad (jornadas no trabajadas por bajas de accidente /horas trabajadas) *1000000	0,04	0,03

### Desglose accidentes

	Total 2009	Total 2008
Con baja	32	32
Sin baja	34	33
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>65</b>

Según el criterio establecido por el GRI, el índice de absentismo derivado de las bajas por accidentes de trabajo y enfermedad común, contabilizando el total de jornadas perdidas por ambas causas (nº total de días perdidos / nº total de días trabajados por el colectivo durante el mismo periodo x 100) es del 2,1%.

Bankinter cuenta con distintas iniciativas todas ellas encaminadas a prevenir y/o mejorar la salud de los empleados.

#### Desglose horas de ausencia

	2008	2009
Horas de ausencia por enfermedad común	148.592	154.158
Horas de ausencia por maternidad	82.608	77.345
<b>Total</b>	<b>231.200</b>	<b>231.503</b>

Bankinter cuenta con distintas iniciativas todas ellas encaminadas a prevenir y/o mejorar la salud de los empleados. Entre ellas podemos destacar las siguientes:

- Descuentos para los empleados del Grupo Bankinter en gimnasios, spas, fisioterapia, belleza y salud, entre otras.
- Un club deportivo, cuya actividad se realiza siguiendo el calendario escolar. Resumen del curso 2008-2009:
  - Número de jugadores: 892 jugadores.
  - Deportes incluidos: baloncesto, fútbol 7, voleibol, tenis, squash y padel.
  - Actividades añadidas de deporte y de ocio: maratones, excursiones, torneos y senderismo.
- Rutas de autocares en los edificios de Arroyo de la Vega y Tres Cantos.
- Habilitación de espacios de relajación y descanso con máquinas de vending, mobiliario, fuente de agua fría/caliente, pequeños electrodomésticos y manzanas repuestas diariamente.

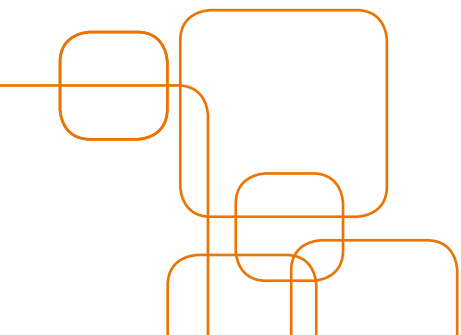
- Espacios físicos para la exposición de las expresiones artísticas de empleados.

La ergonomía es un aspecto muy importante en la seguridad y salud de los empleados. Un riesgo laboral que tenemos casi todos los empleados del Banco, derivado del tipo de actividad que desarrollamos, es el de los 'trastornos posturales', debido al uso de equipos informáticos y a la adopción de posturas estáticas. En Bankinter, tanto el entorno como los puestos de trabajo son diseñados de forma que se adaptan a las necesidades del trabajador: mobiliario ergonómico, reposapiés, kit de manos libres para poder hablar por teléfono, etc.

Existe un servicio de prevención al que cualquier persona de la plantilla se puede dirigir a través de diferentes vías (buzón de consultas, teléfono,...).

Es decir, en Bankinter se adapta el puesto de trabajo al trabajador y no al revés.

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. Bankinter se reúne con ellos cada tres meses para llegar a acuerdos sobre temas de seguridad y salud, con el objetivo de minimizar los riesgos laborales y elevar la salud de todos los trabajadores. Estos acuerdos se aplican al 100% de la plantilla.



## El 100% del personal ha recibido formación sobre prevención de riesgos laborales.

Este año hemos hecho hincapié en las comunicaciones internas sobre prevención de riesgos laborales (informando de las medidas preventivas a tener en cuenta en relación con nuestros riesgos laborales, sobre la gripe A, sobre la campaña de salud, etc.). Toda la información queda permanentemente disponible a disposición de la plantilla en la web de personas.

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

**Evaluaciones de riesgos.** 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 concurren todos los supuestos recogidos en la legislación vigente.

**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), en campañas de mejora de la salud y educación sanitaria (deshabituación tabáquica) y en campañas de donación de sangre.

En los tres centros principales de Madrid, debido al número de empleados que en ellos trabajan, existe una consulta médica a disposición de los mismos. Además, en todos los centros, hay colocados botiquines cuyo contenido excede el material de

primeros auxilios para caso de accidentes, con los medicamentos para la sintomatologías más comunes.

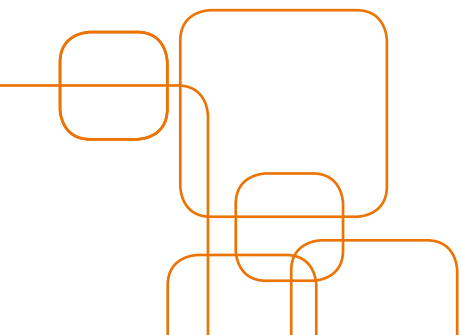
**Formación e información a los trabajadores sobre riesgos y medidas preventivas.** El 100% del personal ha recibido formación sobre prevención de riesgos laborales y ha realizado con carácter obligatorio el curso de Riesgos Laborales en el puesto de trabajo. Además, los empleados pueden ampliar su formación en temas relacionados con la prevención y la salud en el apartado específico de prevención y salud de la Intranet.

Aparte de esta formación, se publican periódicamente en los medios internos de Bankinter, de forma clara y sencilla, las medidas preventivas que pueden adoptar y tener en cuenta los trabajadores para eliminar y/o reducir los posibles riesgos. Adicionalmente, se informa también del seguimiento de los datos de siniestralidad del Banco para que el trabajador se vea implicado y participe en la prevención de su salud.

También, y debido a que la Organización Mundial de la Salud notificó en abril el nivel 6 de pandemia por gripe A, Bankinter -apoyándose en su tecnología y multicanalidad (potenciando el uso de la videoconferencia y teletrabajo para impedir la propagación entre los empleados)- ha elaborado planes de continuidad del negocio, así como un protocolo de prevención y actuación ante una pandemia de gripe. Conjuntamente se creó un Comité para coordinar y gestionar la pandemia.

En dicho protocolo de prevención, se recoge:

- Pautas de protección personal.
- Cómo actuar ante síntomas de posible contagio de empleados y familiares que convivan en su domicilio (se envían a su domicilio durante 7 días desde el que pueden teletrabajar).



## Desde el buzón de Gestión de Personas se respondieron 4.107 consultas.

- Normas de actuación en la desinfección de los centros que pudieran estar afectados.

Y en los planes de continuidad de las áreas y funciones críticas del Banco se garantiza su continuidad ante cualquier situación de emergencia.

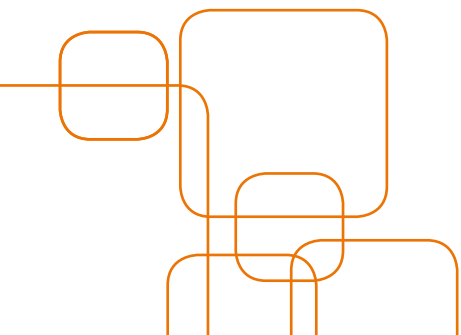
Paralelamente, se ha informado a través de las vías internas de comunicación las actuaciones adoptadas por el Banco, además de crear un canal de consulta, sugerencias y apoyo en las diferentes situaciones que pudieran darse.

Y para facilitar que tanto los empleados como los clientes adopten las medidas preventivas que las autoridades nos han recomendado, se han colocado en todos nuestros centros el llamado 'kit de la gripe A', consistente en gel desinfectante, guantes, cartel informativo.

Por otra parte, para las reclamaciones relacionadas con los problemas de riesgos laborales, los trabajadores tienen a su disposición el contacto de las personas responsables de prevención, así como el buzón específico de Gestión de Personas. Este buzón está estructurado en categorías (43) y tienen un compromiso de respuesta de 48 horas. En 2009 se respondieron 4.107 consultas, 140 de las cuales se referían a reposición de botiquines, preguntas sobre la revisión médica o temas relacionados con accidentes de trabajo.

Existe, además, 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. Las comunicaciones iniciadas por este canal sólo serán recibidas por el presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo o por el Presidente de la Comisión de Gobierno Corporativo.

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



Bankinter ha  
adquirido un  
compromiso explícito  
con la adhesión al  
Pacto Mundial de las  
Naciones Unidas.

## Derechos Humanos

El respeto de los derechos humanos es uno de los principios básicos que integran la cultura corporativa de Bankinter. La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado y, además, las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español. Por tanto, el riesgo de que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como pueda ser el trabajo infantil y forzoso o la violación de los derechos de los pueblos indígenas, se minimiza. No obstante, en Bankinter se ha adquirido un compromiso explícito con la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Respecto a la formación en materia de derechos humanos, en base al compromiso del Banco de fomentar el respeto a los mismos, 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 este último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios.

El área de Responsabilidad Corporativa tiene entre sus objetivos de 2010 la formación a la plantilla en materia de derechos humanos.

### Gestión responsable de personas

- > Perfil de empleados
- > Empleo y selección
- > Formación
- > Valoración de desempeño
- > Salario y beneficios sociales
- > Seguridad y Salud
- > **Derechos Humanos**
- > Conciliación vida laboral y personal
- > Participación, innovación y transparencia
- > Clima laboral

## 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 y Contact Center) 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.



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL



El 100% de las excedencias o reducciones de jornada solicitadas por los empleados en 2008 fueron concedidas.

## Conciliación vida laboral y personal

En Bankinter siempre se ha mostrado respeto y consideración a las circunstancias y necesidades personales, una gran flexibilidad y sensibilidad con las necesidades del negocio y especial atención a las situaciones más complejas y difíciles. Así, la flexibilidad de entrada y salida al trabajo, una dirección por objetivos frente a horas de presencia, el teletrabajo cuando sea necesario, la información, cuando no el apoyo de aquellos servicios que directa o indirectamente facilitan la conciliación o el tiempo libre de los empleados, así como un adecuado apoyo en la trayectoria profesional, constituyen 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.

### Datos de excedencias y reducciones de jornada

	Nº de empleados
Excedencia para el cuidado de familiares	6
Excedencia por maternidad	18
Excedencia por formación/actividades solidarias	3
Excedencia voluntaria	16
Reducciones de jornada	99
<b>Total</b>	<b>142</b>

Las medidas de conciliación existentes para el Grupo Bankinter están disponibles en la Intranet con el fin de facilitar a los empleados el conocimiento y el acceso a todas las medidas, que son:

#### Excedencia por:

Cuidado de hijos (hasta 7 años)  
Cuidado familiares o personas dependientes.  
Actividades solidarias.  
Formación.  
Voluntaria.

#### Licencias retribuidas destinadas a:

Lactancia.  
Partos múltiples (durante el primer año).  
Nacimiento de hijos con discapacidad (durante los 3 primeros años).  
Matrimonio.

#### Licencias no retribuidas en casos de:

Adopción.  
Cuidado de hijos (menores de 3 años).  
Hospitalización o enfermedad grave de familiares (hasta segundo grado). Tratamientos de fertilidad.  
Necesidades familiares justificadas.

#### Reducción de jornada en casos de:

Incorporación de baja maternal.  
Incorporación anticipada de la baja maternal al puesto de trabajo.  
Cuidado de hijos.  
Formación.  
Actividades solidarias.

#### Además de otras medidas que atienden a temas como:

Flexibilidad horaria  
Antigüedad  
Vacaciones  
Movilidad del empleado facilitando salas itinerantes  
Videoconferencias, PDA, Kit teletrabajo etc.  
Acuerdos con guarderías, campamentos de verano, tiempo de ocio...



## Participación, innovación y transparencia

Los tres son principios básicos integrantes de la cultura corporativa de Bankinter.

Para favorecer la participación se 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.

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 97,2%.

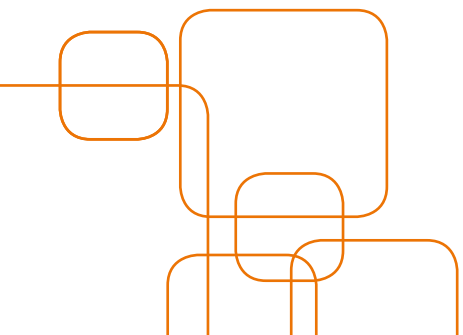
La web de personas, alojada en la Intranet del Banco, es la herramienta fundamental de comunicación y gestión que hace posible el objetivo de transparencia en la información y

comunicación a los empleados. La web de personas tiene 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), que permiten comunicarse de manera on line con la totalidad de los empleados, sin limitación geográfica, evitando desplazamientos innecesarios y las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de los mismos.

Agilidad, Originalidad, Entusiasmo e Integridad son los valores del Banco, un signo diferenciador y propio de la cultura interna de la Entidad, que permite la diferenciación en el mercado.

En 2009 las comunidades de conocimiento recibieron 2.011 aportaciones y hubo 442 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 31%

**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 97,20%.**



Ser excepcionales  
a diario es el  
espíritu con el que  
los profesionales  
de Bankinter  
afrontan los retos  
del día a día.

## Clima laboral

El estudio de clima laboral es un espacio corporativo de participación y comunicación que permite a todos los empleados, cada dos años, expresar libremente su opinión, de forma directa y confidencial, sobre temas relevantes de su trabajo y del Banco y que se instrumenta mediante un cuestionario a través de Internet.

La finalidad del estudio es reforzar y poner en práctica nuestros principios de transparencia y libertad, a la vez que constituye para la Dirección del Banco una valiosa herramienta de gestión. Conocer la opinión de nuestros profesionales es la mejor manera para mejorar su gestión.

En Bankinter, la satisfacción y el compromiso de los empleados son factores clave para el logro de los resultados de negocio y la diferenciación en el mercado.

En la encuesta realizada en 2009 participaron el 82% de los empleados, superando el nivel de participación de 2007 (81%), y demostrando, una vez más, la importancia que los profesionales de Bankinter conceden a este espacio de comunicación directo con la Dirección del Banco.

Los resultados reflejan el alto compromiso de los empleados con el proyecto empresarial y con la gestión corporativa que realiza la Entidad en el entorno económico actual, consiguiendo un excelente nivel de satisfacción profesional (79%) y de motivación (76%).

Destacan también entre los factores más valorados: La gestión corporativa (85%), la cultura corporativa (82%), el ambiente en el equipo (88%) y la satisfacción con la función que desempeña cada persona (82%).

Ser excepcionales a diario es el espíritu con el que los profesionales de Bankinter afrontan los retos del día a día, así como la forma de expresar el compromiso en la búsqueda incansable de la excelencia.

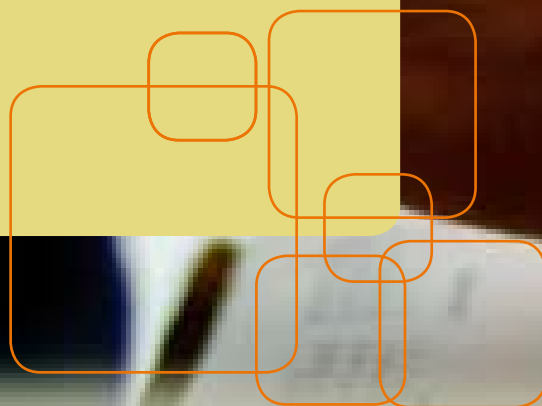
### Resultados encuesta clima laboral

	2005	2007	2009
Índice de satisfacción (%)	70	79	79
Índice de motivación (%)	73	73	76
Participación en la encuesta de opinión (%)	71,4	81	82

Nota: En 2009 se ha modificado la métrica de cálculo de estos índices pero para la comparativa se han rehecho los datos de 2005 y 2007

## Compras responsables

Todos los proveedores del Banco están alineados con el cumplimiento de la Responsabilidad Social Corporativa vigente en Bankinter. Durante 2009 se ha consolidado un sistema de homologación de los principales proveedores, en el que se ha revisado su observancia en cuestiones relacionadas con temas medioambientales, de riesgo operativo, legales, planes de contingencia ante imprevistos o temas relacionados con la salud financiera de las empresas.





## Compras responsables

### Bankinter y sus proveedores

Durante 2009, Bankinter ha consolidado la relación con sus proveedores, aumentando la confianza en base a relaciones a largo plazo, consecuencia, principalmente, de la coyuntura económica actual, que ha obligado a todas las partes a aumentar tanto los niveles de exigencia como la duración de los contratos vigentes, así como a adecuar el precio de los servicios a la nueva coyuntura.

Este año ha sido el de la homologación, donde los principales proveedores han cumplimentado cuestiones de distinta índole relacionadas con temas medioambientales, de riesgo operativo, legales, planes de contingencia ante imprevistos o temas relacionados con la salud financiera de las empresas, que nos permitan anticiparnos ante posibles fallos en los servicios planteados. Se han realizado importantes esfuerzos para extender la política ambiental mediante la inclusión de cláusulas ambientales en los contratos, especialmente en lo relacionado con la gestión de los residuos, contribuyendo así a la diusión de buenas prácticas ambientales en la cadena de suministro.

En ese sentido, se ha abordado la negociación de más de 450 proyectos, consolidando la actividad del área de Compras del Banco como parte activa en la optimización de la cuenta de resultados de la Entidad.

A cierre de 2009 se ha facturado un importe de 195 millones de euros a proveedores nacionales, se han negociado más de 450 procesos de compra, con un importe negociado aproximado de 160 millones de euros y con un índice de concurrencia de más de 3 proveedores por proceso, adjudicado aproximadamente a 200 proveedores.

### Relación con proveedores

Uno de los focos principales de actuación de la nueva área de Compras sigue siendo conseguir que todos los proveedores estén alineados con el cumplimiento de la Responsabilidad Social Corporativa vigente en Bankinter.

Es por ello que se ha consolidado durante 2009 un sistema para realizar la homologación de los principales proveedores, todos ellos nacionales y que cubren un 67% del total de la facturación del Banco.

Durante 2010 se abordará la implantación de un sistema de evaluación bidireccional con los proveedores que permita conocer el grado de satisfacción de las partes implicadas, usuario y proveedor, y sus acciones de mejora.

**Durante 2009 se ha consolidado un sistema para realizar la homologación de los principales proveedores, todos ellos nacionales y que cubren un 67% del total de la facturación del Banco.**

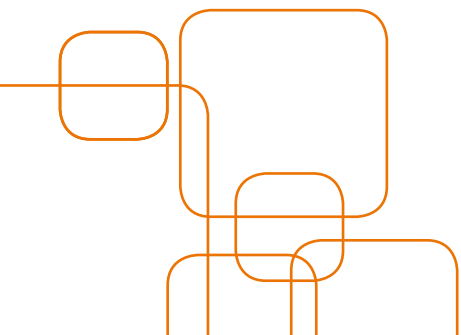


## Criterios de homologación

Con el objeto de garantizar lo anterior, Bankinter exige a los proveedores requisitos concretos, 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.
- Establecer planes de contingencia ante posibles imprevistos (tales como pandemias) que no impidan continuar dando los servicios planteados al Banco.

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.



## Gestión medioambiental

Bankinter mantiene una política activa para proteger el entorno y combatir el cambio climático, para lo que ha identificado, medido y controlado tanto los impactos directos que se producen por la propia actividad bancaria (a través de la implantación de un sistema de gestión ambiental), como los indirectos que se generan en las operaciones de financiación, en la gestión de los activos y en la gestión responsable de la cadena de proveedores.



## Gestión medioambiental

### Gestión ambiental

Como entidad financiera, Bankinter es consciente de la responsabilidad que asume con sus grupos de interés: clientes, accionistas, empleados y sociedad en general. Como consecuencia de ello, su línea de actuación pasa por desarrollar su actividad de la manera más sostenible y con menor impacto medioambiental posible.

El Banco mantiene una política activa para proteger el entorno y combatir el cambio climático, para lo que ha identificado, medido y controlado tanto los impactos directos que se producen por la propia actividad bancaria (a través de la implantación de un sistema de gestión ambiental), como los indirectos que se generan en las operaciones de financiación, en la gestión de los activos y en la gestión responsable de la cadena de proveedores y subcontratistas.

En 2009 se ha constituido el Comité de Sostenibilidad, órgano responsable de orientar la política y los programas de sostenibilidad del Grupo y de impulsar las iniciativas de responsabilidad ambiental necesarias para integrar en un modelo de desarrollo sostenible las dimensiones económica, ambiental y social de la Entidad. En 2004, Bankinter hizo pública su Política Ambiental -que revisó y amplió en 2007-, cuyos objetivos van más allá del cumplimiento estricto de los requisitos legales mediante la adopción de pautas de comportamiento sobre aspectos no legislados. Durante el año 2009 no se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa en relación con la gestión ambiental llevada a cabo por el Banco.

Los principios de actuación que recoge la Política Ambiental son los siguientes:

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 medio ambiente, 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.

Bankinter, el banco  
mejor gestionado  
medioambientalmente  
del mundo según el Índice  
Goldman Sachs Sustain.

ISO 14.001

19%

empleados en centros  
certificados



Consumo papel  
por empleados

-12,8%

respecto a 2008

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 medio ambiente

6. Comercializar productos y servicios financieros relacionados con industrias ambientales.

Como herramienta para la implementación de esta Política Ambiental, se ha desarrollado un programa de gestión ambiental integral que gestiona tanto los aspectos ambientales directos como los indirectos de la actividad.

Se ha implantado un sistema de gestión ambiental según la norma internacional UNE-EN ISO 14.001:2004, cuya certificación se obtuvo inicialmente en el edificio de la sede social del Banco, en el Paseo de la Castellana 29; y en 2009 en el edificio de Tres Cantos (Madrid), el centro de trabajo del Banco que mayor número de empleados concentra. El sistema se ha diseñado para extender su alcance al resto de la Entidad, donde se está promoviendo el ahorro del consumo de suministros y materiales, así como una correcta gestión de los residuos que implica su reutilización, reciclado, revalorización o en su defecto su adecuada eliminación.

ISO 14.001

	2007	2008	2009
Edificios	1	1	2
% personas en edificios certificados	4	4	19

## Control de consumos internos, residuos y emisiones

### Consumo interno

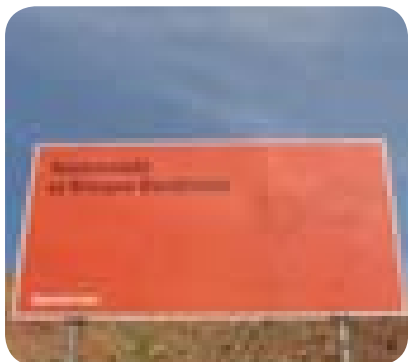
Con el fin de optimizar el consumo de recursos naturales, se continúa con la implementación y expansión de medidas dirigidas a la protección ambiental. Se recogen trimestralmente datos exactos del consumo de recursos, no sólo para medir el éxito de dichas medidas, sino también para detectar cualquier irregularidad en los procesos de la actividad.

La principal materia prima consumida en Bankinter es el papel. En este sentido, cabe destacar la consecución del objetivo establecido en 2009 de reducción del consumo de papel por empleado DIN A4 en un 10% respecto al año anterior, habiéndose alcanzado un 12,8%. Este material ha sido adquirido con criterios ambientales, dado que el 100% es papel reciclado y dispone de las certificaciones ecológicas 'Blue Angel' y 'Nordic Swan'.

### Grupo Bankinter

	Unidad	2007	2008	2009
Ratio consumo papel/ empleado	Kgs.	63,54	54,53	47,25
Total papel consumido	Tm	287,22	244,99	213,46
Porcentaje papel reciclado sobre total	%	100	100	100





Tras las campañas desarrolladas a lo largo de 2009 para extender el uso del servicio gratuito de correspondencia web, se ha duplicado el número de clientes que lo han suscrito y que, por ello, han dejado de recibir su información bancaria en papel. En este sentido cabe destacar la campaña dirigida a clientes particulares, con el compromiso asumido por el Banco de plantar un árbol por cada uno de los clientes que suscribieron este servicio, en el Bosque Bankinter situado en la Sierra de Alcaraz (Albacete).

Dado que uno de los principales aspectos ambientales derivados de la actividad bancaria es el consumo eléctrico, uno de los objetivos prioritarios del sistema de gestión ambiental es promover su reducción. El consumo energético se perfila en tres ejes principales: los sistemas de iluminación, los sistemas de climatización y el consumo de los equipos informáticos. En los Servicios Centrales del Banco se ha registrado una reducción del 2,3% en este consumo, que obedece a la adopción de medidas de ecoeficiencia energética tales como la temporización de alumbrados, el cambio de sistemas de climatización, la revisión de consignas de climatización, la optimización del rendimiento en los sistemas de climatización para los CPDs, así como a la implantación de estrategias de Green IT para el uso eficiente de los recursos informáticos con el objetivo de minimizar el impacto ambiental, como el proyecto para la sustitución de más de 250 servidores físicos por virtuales.

En la práctica totalidad de las oficinas de Bankinter (98%) ha sido implantado un sistema de domótica que posibilita optimizar el consumo energético. Además, en 2009 se ha desarrollado un estudio de sostenibilidad de una sucursal

prototipo, punto de partida del desarrollo del Proyecto de Oficina Sostenible, en el que se identifican los parámetros ambientales y de biosostenibilidad susceptibles de mejora conforme a los criterios de la certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) establecidos por el Consejo de la Construcción Verde, del que Bankinter es miembro.

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, así como el gas natural que se utiliza en las cocinas de los grandes centros.

#### Consumo de Energía Grupo Bankinter

	Unidad	2007	2008	2009
Consumo electricidad	Gj	94.772	94.048	97.670
Consumo gasóleo	Gj	2.286	2.270	1.738
Consumo gas natural	Gj	1.966	3.274	3.111

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

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

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.

Consumo agua

**-16%**  
respecto a 2008



V Premio de Fotografía Medio Ambiente  
Título: La estrella bajo el mar  
Autora: Ana Ramírez Cogollor

Fuentes de energía

	Unidad	2007	2008	2009
Carbón	Gj	122.821	121.883	126.577
Gas Natural	Gj	4.368	4.334	4.501
Productos Petrolíferos	Gj	25.838	25.641	26.629
Biomasa	Gj	2.189	2.173	2.256
Eólica	Gj	1.802	1.788	1.857
Hidráulica	Gj	14.427	14.317	14.868
Nuclear	Gj	116.378	115.489	119.937

Respecto al consumo de agua, aunque no es un aspecto significativo de la actividad bancaria, Bankinter es consciente de la importancia de este recurso en España. Por ello, se han instalado en todos sus inmuebles mecanismos que permiten ahorrar agua, tales como dispositivos de reducción de caudal en grifería o cisternas de doble descarga, a la vez que se conciencia a los empleados para que adopten los mejores hábitos en el consumo de este recurso. Para el cálculo del consumo en la Red de Oficinas, se ha extrapolado el consumo en función del número de empleados.

El agua consumida por el Grupo Bankinter proviene exclusivamente del suministro municipal de los ayuntamientos en donde se encuentran situados sus edificios, oficinas y centros.

Grupo Bankinter

	Unidad	2008	2009
Ratio consumo agua/empleado	m³	16,75	13,92
Consumo de agua	m³	75.239	62.892

Residuos, emisiones y vertidos

Entre los principales objetivos establecidos para 2009 en la gestión ambiental de Bankinter está, 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.

En los Servicios Centrales se han instalado contenedores diferenciados que facilitan la segregación del papel, los envases, la basura orgánica, el tóner y las pilas, para su gestión posterior, y se han retirado las papeleras individuales, donde los residuos se mezclaban sin posibilitar su separación y reciclado.

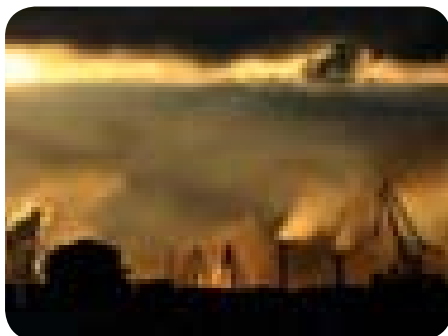
Respecto a los residuos peligrosos, tales como los fluorescentes, las pilas y la chatarra electrónica, son adecuadamente tratados por gestores autorizados de este tipo de residuos.

	Unidad	2007	2008	2009
<b>Residuos no peligrosos</b>				
Papel y cartón	Kg.	105.325	96.740	121.080
Plásticos	Kg..	22.870	18.111	18.078
Tóner reciclado	Kg.	1.695	4.921	1.724
Porcentaje tóner reciclado sobre total	%	49,46	44,2	42,42
<b>Residuos peligrosos</b>				
Pilas	Kg	354	553	70
Fluorescentes	Kg	1.278	424	330
Chatarra electrónica	Kg	2.359	5.547	11.150
Teléfonos móviles donados	Uds.	-	690	1.606

Emisiones CO<sub>2</sub>

-11,2%

respecto a 2008



V Premio Fotografía Medio Ambiente

Título: Atardecer

Autor: José Vaquero Jañez

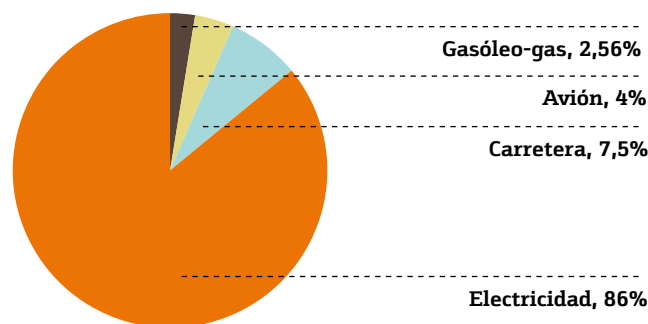
Mediante un acuerdo firmado con Cruz Roja Española y con la Fundación Entreculturas, Bankinter dona los teléfonos móviles corporativos que por motivos de obsolescencia son retirados, para posibilitar su reutilización.

También se ha firmado un acuerdo de colaboración con la Fundación Valora, por el que se donan a través de esta organización el mobiliario excedente del Banco.

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

Para minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero a la atmósfera, además de las acciones desarrolladas para la reducción del consumo eléctrico, se potencia el uso de la videoconferencia, para evitar desplazamientos, y se ha instalado en todos los puestos de trabajo la herramienta 'Office Communication Service'.

Distribución de emisiones CO<sub>2</sub>



Emisiones CO<sub>2</sub> (Tn)

	2007	2008	2009
<b>Total CO<sub>2</sub> emitido/empleado</b>	<b>3,10</b>	<b>2,82</b>	<b>2,49</b>
<b>Total CO<sub>2</sub> emitido</b>	<b>14.053,47</b>	<b>12.683,47</b>	<b>11.262,19</b>
CO <sub>2</sub> consumo gasóleo, gas	60,51	130,56	288,24
CO <sub>2</sub> consumo electricidad	9.371,90	9.300,34	9.658,45
CO <sub>2</sub> desplazamientos avión	1.340,44	1.037,32	486,53
CO <sub>2</sub> desplazamientos carretera	1.662,51	1.515,36	828,97

Para fomentar la movilidad sostenible en los desplazamientos al lugar de trabajo, se pone a disposición de los empleados concentrados en el mayor edificio del Banco -situado fuera del núcleo urbano- los medios de transporte colectivo que dan servicio diario a, aproximadamente, un 11% de la plantilla total, evitando así el uso del vehículo particular y, en consecuencia, la producción de más emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>. Además, se ofrece a través de la web de Medio Ambiente un acceso al sistema que ofrece la organización 'Compartir coche', que facilita un punto de encuentro para los empleados que estén interesados en compartir el vehículo privado para realizar un mismo desplazamiento.

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 2009 no se ha producido ningún tipo de derrame accidental en las instalaciones de la Entidad.



CARBON DISCLOSURE PROJECT



V Premio Fotografía Medio Ambiente

Título: Nuevos gigantes

Autora: Amaia Antolinez Eizaguirre

## Estrategia frente al cambio climático

Consciente del reto que implica el cambio climático, de la necesidad de adoptar medidas de mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero a la atmósfera para paliar sus efectos y, también, de las oportunidades que pueden surgir en este nuevo contexto, el Banco ha desarrollado diversos servicios y productos que contribuyen a la protección del medio ambiente. Ver apartado Finanzas Responsables.

Además, a lo largo de 2009 se han producido avances en el objetivo de incorporar criterios medioambientales en los sistemas de sanción de riesgos. A tal efecto se ha creado un equipo de trabajo pluridisciplinar que evalúa la inclusión de criterios medioambientales y sociales, con la finalidad de integrar esta herramienta de gestión en 2010.

En el mes de septiembre, Bankinter ha suscrito, y presentado conjuntamente con varios grupos de inversores de máximo nivel mundial, la Declaración de Inversores sobre la Necesidad Urgente de un Acuerdo Global sobre Cambio Climático (Investor Statement on the Urgent Need for a Global Agreement on Climate Change), una llamada de atención para la acción internacional a favor del clima que ha sido suscrita por 181 gestores de fondos, inversores institucionales y bancos, en la que se apuesta por dar una respuesta global al desafío que el cambio climático plantea y donde se advierte de los riesgos financieros si no se decide pasar a la acción.

Además, Bankinter sigue apoyando el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y ha desarrollado diversas iniciativas dirigidas a la protección del clima, apostando por un cambio en su cultura energética para reducir la emisión de gases de efecto invernadero a la atmósfera.

Bankinter ha suscrito en 2009 la iniciativa 'Carbon Disclosure Project' y ha participado en el análisis de este proyecto para España junto con las mayores empresas por capitalización, con el objetivo de facilitar y promover el diálogo entre los inversores institucionales, las organizaciones de compra y los altos directivos, a propósito de las implicaciones de las empresas como agentes corresponsables del cambio climático.

En marzo de 2009, Bankinter se adhirió a la campaña 'La Hora del Planeta', iniciativa mundial de WWF, a través del compromiso explícito de reducir sus emisiones de CO<sub>2</sub>, del apagado de la iluminación de todos sus inmuebles durante la campaña y de la invitación a sus empleados para unirse a la misma.

Bankinter ha querido compensar voluntariamente sus emisiones directas con la plantación de árboles en el Bosque Bankinter sito en la sierra de Alcaraz (Albacete), con la colaboración de la Fundación + Árboles. Con esta iniciativa, Bankinter se adhiere a la Campaña 'Plant for the Planet: Billion Tree Campaign' que impulsa Naciones Unidas en su Programa para el Medio Ambiente. Además, invitó a sus clientes a apoyar esta campaña y, para seguir impulsando el uso del servicio de correspondencia web, firmó un convenio con la Fundación + Árboles por el que el Banco plantó un árbol por cada uno de los 13.750 clientes que suscribieron este servicio. Se calcula que los 13.750 árboles plantados absorberán una cantidad de 4.125 Tm de CO<sub>2</sub>, aproximadamente, a lo largo de los próximos 40 años.

Bankinter ha colaborado con el Proyecto Cero CO<sub>2</sub> de la Fundación Ecología y Desarrollo, compensando las emisiones generadas por

Bankinter ha  
querido compensar  
voluntariamente sus  
emisiones directas  
con la plantación de  
árboles en el Bosque  
Bankinter.



la celebración de su convención anual de empleados, a través de un proyecto de generación de energía eólica en India.

Los 56 paneles solares colocados en el edificio singular del Banco en Tres Cantos, con una potencia instalada de 5,6 Kw., han producido una media de 6.500 kWh. el pasado año, evitando así la emisión de 8,9 Tm/año de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

Además, Bankinter fue la primera entidad financiera en desarrollar el servicio de videollamada, sistema que facilita el contacto de los clientes con los gestores del Banco a través de la web, evitándose así los desplazamientos y las emisiones derivadas de las visitas a la sucursal bancaria. Durante 2009 se han establecido 46.842 videollamadas de clientes, de lo que se calcula que este sistema ha podido evitar desplazamientos que generarían las emisiones aproximadas de 65 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Para concienciar e involucrar a los empleados y sus familiares en la estrategia de sostenibilidad emprendida por la Entidad, en el mes de diciembre se abrió en el mayor centro del Grupo, la exposición 'Desarrollo Soste ¿qué?', sobre Desarrollo Sostenible, en coordinación con el Centro Nacional de Educación Ambiental del Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino.

Bankinter ha puesto en marcha las medidas precisas para reducir las emisiones asociadas a la publicación de su memoria anual 2009, que comprende el Informe Anual, el de Responsabilidad Corporativa y la Memoria Legal del Grupo, priorizando su decisión en formato electrónico y la reducción al mínimo número posible de copias impresas, para finalmente compensar las emisiones de edición y distribución que no han podido evitarse, en el proyecto "Generación de energía eólica en India" incluido en la iniciativa CeroCO<sub>2</sub>.

## Formación, comunicación y sensibilización

### Formación

Para apoyar una buena gestión ambiental y seguir desarrollando la Política Ambiental del Grupo Bankinter, se ha definido en 2009 un plan de formación ambiental para los empleados de la Entidad, con el fin de inculcar una conducta inspirada en el sentido de la responsabilidad y dirigida a frenar el cambio climático y a preservar el medio ambiente.

Así, a cierre de 2009 se ha formado al 5% de la plantilla del Grupo en el curso de medio ambiente, accesible desde la Intranet corporativa, alcanzando así un 38% de la plantilla del Banco formada con este curso.

Se ha proporcionado a los empleados formación específica de Responsabilidad Corporativa en la aplicación de criterios ambientales y sociales en la política de riesgos.

Además, a través de la firma de consultoría SGS se ha impartido un curso de gestión medioambiental, según la Norma UNE EN-ISO 14.001, a las personas más directamente implicadas en la implantación del Sistema de Gestión Ambiental.

Con motivo de la Semana Europea de la Movilidad Sostenible, se formó con un curso de conducción sostenible a 80 empleados de la Entidad, con el objetivo de que adquiriesen destrezas para una conducción más segura y ecoeficiente, que reduzca el consumo de combustible y las emisiones de gases de efecto invernadero en sus desplazamientos en coche.



V Premio Fotografía Medio Ambiente

Título: *Ni por fuera ni por dentro.*

Autor: Moisés Rodríguez López

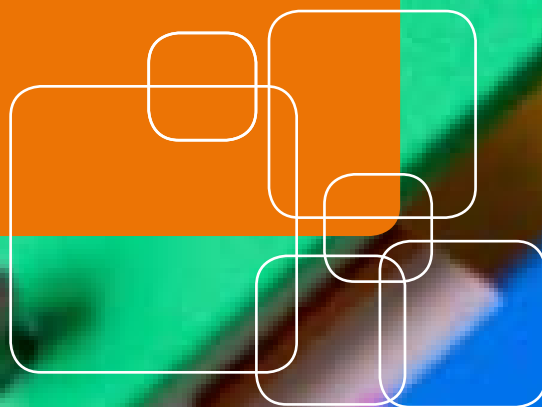
## Comunicación y Sensibilización

Internamente, los principales canales de comunicación ambiental son el portal de Medio Ambiente y el Foro, ambos dentro de la Intranet corporativa. Han sido varias las acciones emprendidas/acometidas en 2009 encaminadas a la comunicación y sensibilización de los empleados sobre la necesidad de preservar el medio ambiente, dentro y fuera del Banco, entre las que destacan:

- La campaña de Correspondencia web a clientes, enmarcada dentro de la campaña 'Plantemos por el Planeta' impulsada por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, en la que la Entidad se comprometió a plantar 1 árbol por cada cliente que suscribiese este servicio. Un total de 13.750 clientes particulares se adhirieron a esta campaña, y otros tantos árboles se plantaron con la Fundación + Árboles, en la Sierra de Alcaraz (Albacete).
- A través de la Intranet se difunde una campaña de comunicación permanente dirigida a la concienciación de la plantilla para el uso responsable de recursos como la electricidad, el agua y el papel, para la adecuada gestión de los residuos y la reducción de emisiones. Además, se posibilita a los empleados una herramienta para el cálculo y la compensación de sus emisiones particulares a través de un vínculo con la web del Proyecto Cero CO<sub>2</sub>, que promueve la Fundación Ecología y Desarrollo.
- Mensualmente, a través de la web de Medio Ambiente se ofrece a los empleados del Grupo información de las actividades y eventos en los que pueden participar en su tiempo libre -relacionados con el medio ambiente- que se desarrollan en todo el territorio nacional, acciones de voluntariado, así como bibliografía y noticias de interés ambiental.
- La revista interna del Banco, que se publica mensualmente en soporte digital y es distribuida a través de la Intranet corporativa, adjunta un enlace permanente a la web de Medio Ambiente.
- La convocatoria del V Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente para empleados y agentes de la Red, que en esta edición ha tenido como tema de inspiración de los trabajos el desarrollo sostenible. Los trabajos presentados por los participantes se han recogido en una galería virtual, accesible para todos los empleados dentro de la web de Medio Ambiente.
- La dinámica de intervenciones y reflexiones de interés ambiental que se ha mantenido a lo largo del año en el Foro, herramienta de comunicación interna y tribuna abierta disponible para todos los empleados desde la Intranet.
- El buzón de sugerencias en la web de Medio Ambiente, que se pone a disposición de los empleados, y que recibe iniciativas y consultas de carácter ambiental que son atendidas de forma centralizada por el comité de Medio Ambiente.
- La organización de una nueva jornada ambiental de Bankinter con la Fundación + Árboles, con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, para plantar los árboles necesarios en el Bosque Bankinter -en la Sierra de Alcaraz (Albacete)- para compensar las emisiones directas de la Entidad, con la participación de miembros del Comité de Sostenibilidad.
- Además, han sido seis las actuaciones de voluntariado ambiental organizadas dentro del proyecto 'Mueve.te' de voluntariado corporativo, que han sido desarrolladas en las distintas organizaciones territoriales del Banco. (Ver capítulo de Voluntariado Corporativo).

## Implicación social

Bankinter realiza su actividad financiera sin renunciar a desarrollar acciones específicamente dirigidas a mejorar el entorno social, las condiciones de vida o la inserción laboral de colectivos desfavorecidos. Asimismo, el Banco sigue empeñado en mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad a través de los diferentes canales y redes del Banco.





## Implicación social

### Acción social

En un entorno económico difícil, Bankinter desarrolla la actividad bancaria bajo sus premisas tradicionales de solidez, solvencia, innovación y desarrollo de canales alternativos, buen gobierno y creación de valor. Lo hace, además, sin renunciar a desarrollar acciones específicamente dirigidas a mejorar el entorno social, las condiciones de vida o la inserción laboral de colectivos desfavorecidos.

Bankinter desarrolla en colaboración con clientes, empleados y organizaciones del tercer sector diversos proyectos de carácter social y cultural que ponen de manifiesto su compromiso con la sociedad, dentro de las siguientes áreas de actuación:

- Proyecto 'Un banco para todos'.
- Inclusión tecnológica.
- Patrocinio de actividades culturales y jornadas de divulgación.
- Relaciones con el tercer sector.
- Voluntariado Corporativo.

### Un banco para todos

Bajo el proyecto 'Un banco para todos', seguimos empeñados en mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad a través de los diferentes canales y redes del Banco.

Entendemos la accesibilidad como una inversión social que promueve y garantiza el derecho de las personas con discapacidad a participar socialmente en la comunidad; y como una inversión económica en una doble vertiente: fidelización de clientes actuales y atracción de potenciales, ya que las personas con discapacidad suponen un importante porcentaje de la población actual. Se trata de una herramienta más de la calidad de gestión del Banco.

La apuesta por la accesibilidad ha sido una de las directrices tradicionales que ha seguido la estrategia de Acción Social de Bankinter, y por la que se han obtenido los mayores reconocimientos.

Así, Bankinter ha sido recientemente galardonado por la Fundación Adecco, en la X edición de sus premios, por su firme apuesta por construir un banco para todos, eliminando barreras, fomentando la accesibilidad en todos sus canales de relación y la igualdad de oportunidades para todas las personas, independientemente de sus diferentes capacidades. Los



La apuesta por la accesibilidad ha sido una de las directrices tradicionales que ha seguido la estrategia de Acción Social de Bankinter.

proyectos de acción social desarrollados por Bankinter se han complementado, nutrido y transformado gracias a la colaboración entre ambas entidades, fortaleciendo una estrategia compartida cuyo fin ha sido siempre el bien común.

Esta misma estrategia de diseñar 'un banco para todos' mereció este año el Premio Nacional 2009 que otorga la Federación Nacional de Paraplégicos y Grandes Discapacitados Físicos (ASPAYM) en su XII edición. Estos premios pretenden significar a aquellas personas y/o instituciones que se han destacado por sus actos o conductas en pro de las personas gravemente afectadas por una discapacidad física. Cuentan con tres categorías: institucional, investigación científica y clínica, y accesibilidad universal y diseño para todos. Es en esta última categoría en la que Bankinter ha sido reconocido por los distintos proyectos realizados en favor de la plena integración del colectivo de personas con discapacidad y, en especial, por el proyecto Oficina Máxima Accesibilidad, cuyo objetivo es que el 100% de nuestras sucursales, así como nuestra página web, sean completamente accesibles para cualquier persona, sin discriminar a nadie.



### Accesibilidad web

Bankinter.com fue el primer portal financiero en alcanzar 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 las páginas de Internet del Banco cuentan con los estándares más elevados de accesibilidad y cumplen con las pautas establecidas por las diferentes organizaciones especializadas. Y no sólo para las páginas consultivas sino también para algunas de las páginas operativas más utilizadas por los clientes, lo que significa que más del 90% de la operativa corriente es accesible para todos los clientes.

Al cierre del año 2009, el portal Bankinter.com se encuentra en proceso de verificación para la renovación de la certificación Euracert. El mantenimiento y la renovación de éstas supone la adaptación y mejora continua de las páginas acreditadas.

Algunas de las páginas sobre las que se ha trabajado este año son:

- Buscador de oficinas
- Mapa Web
- Programas
- Extracto integral
- Consulta de saldos
- Consulta de movimientos
- Buscador de movimientos
- Consulta de retenciones
- Transferencias nacionales
- Traspasos
- Datos de discapacidad

Para hacer de  
Bankinter una web  
totalmente accesible  
fueron **redefinidas**  
**y transformadas**  
**las páginas más**  
**visitadas y utilizadas**  
**del portal.**

Esto significa que la web del Banco es comprensible 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, de manera que estos colectivos tienen la posibilidad no sólo de conocer los productos y servicios del Banco, sino también de conectarse a sus cuentas y realizar todo tipo de inversiones y operaciones financieras.

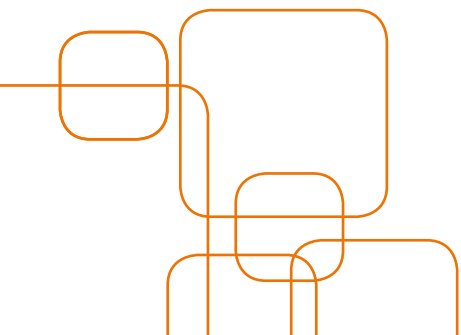
Para hacer de Bankinter una web totalmente accesible fueron redefinidas y transformadas las páginas más visitadas y utilizadas del portal, tanto las consultivas como los apartados transaccionales, y se implementó un nuevo sistema de operar para personas con discapacidades visuales o físicas, que incluye la posibilidad de introducir una suma de coordenadas mediante el teclado, lo que permite la operativa de estas personas manteniendo las garantías de seguridad. Asimismo, se creó una tarjeta de claves con formato Braille para que todos los invidentes pudieran realizar con normalidad sus operaciones financieras, tanto por Internet como por los diferentes canales a distancia del Banco donde es requerido este documento.

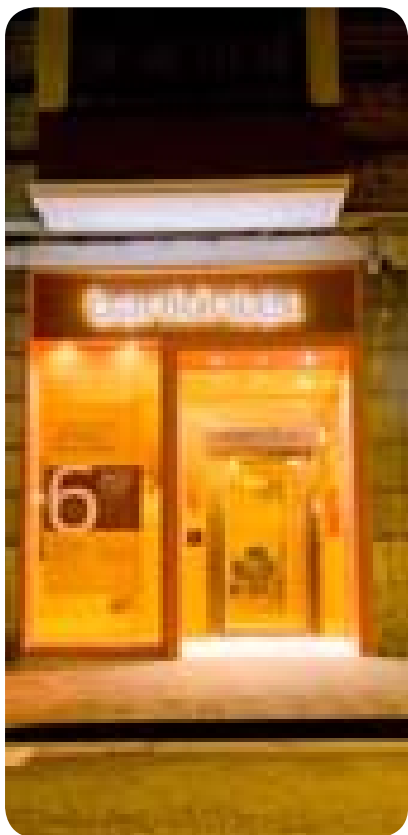
Por lo que respecta al colectivo de personas con problemas auditivos, desde 2005 cuentan en la web de bankinter.com con vídeos explicativos en lengua de signos, desde los que pueden

obtener información tanto de los contenidos y de las distintas funcionalidades del portal, como de la forma de operar del Banco por los distintos canales. Este proyecto ha contado con la colaboración de la Fundación CNSE (Confederación Nacional de Personas Sordas).

Para 2009 se mantiene el objetivo de que todos los nuevos contenidos de la web, así como los mantenimientos, se programen accesibles, de acuerdo con los requisitos de accesibilidad y usabilidad establecidos en el libro de estilo del Banco.

Toda la información sobre 'Bankinter Accesible' está recogida en la página web del Banco, en la opción de Accesibilidad. En este apartado se pone de manifiesto el compromiso de Bankinter por hacer 'un Banco para todos', y por informar a nuestros clientes de los servicios específicos de los que pueden disfrutar, solicitándoles a la vez información, mediante cuestionario, sobre cuáles son sus necesidades.





### **Accesibilidad física**

Actualmente, el 99,5% de las sucursales del Banco son centros plenamente accesibles y están dotados con el distintivo universal en la puerta de entrada.

Además, Bankinter pretende lograr en 2010 el Certificado AENOR de Sistemas de Gestión de la Accesibilidad Universal en su sede social del Paseo de la Castellana de Madrid. Este certificado supone el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma UNE 17001 y demuestra la capacidad para proporcionar un entorno accesible cumpliendo con los requisitos DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización, Comunicación), así como el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

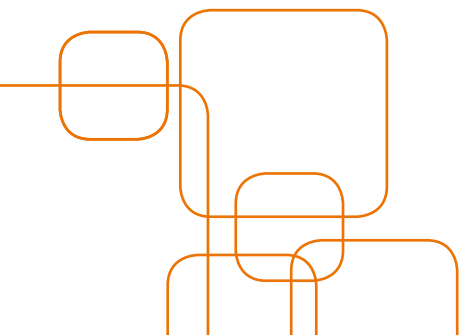
Bankinter dispone en su página web de un localizador de oficinas accesibles, que permite realizar búsquedas selectivas por provincias o por tipo de centros de aquellas oficinas que son plenamente accesibles para personas con discapacidad o, incluso, acotando aún más la búsqueda, solicitar que el centro cuente con cajero automático o caja de efectivo. Como servicio de valor añadido, este año Bankinter ha lanzado un servicio de 'realidad aumentada' que permite a nuestros clientes apuntar con su móvil con cámara a una determinada zona y recibir información sobre las sucursales más próximas, el número de teléfono, instrucciones de cómo llegar desde su ubicación, tiempo de llegada, qué tipo de sucursal es, si dispone de cajero accesible, etc.

### **Otros servicios**

Bankinter presta servicio telefónico de atención a personas con discapacidad. Asimismo, ofrece un servicio de intérprete en Lengua de Signos, facilitando el apoyo necesario a las personas con dificultades auditivas en su operativa bancaria. Para disponer de ello 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, pueden solicitarse otros servicios específicos tales como el extracto mensual en audio, el extracto mensual en 'letra grande' y la tarjeta de coordenadas en braille.

Bankinter tiene para 2010 el objetivo de avanzar en su oferta de productos y servicios en el ámbito de la discapacidad, mediante el desarrollo e implantación del servicio de Videollamada para el colectivo de personas sordas.





### **Inclusión tecnológica**

Bankinter apuesta por apoyar las nuevas tecnologías en todo lo relativo a favorecer la integración de los colectivos más desfavorecidos en la Sociedad de la Información. Conseguir la adecuada utilización de las nuevas tecnologías de la información supone contribuir a obtener una mayor igualdad social, un incremento de la competitividad y productividad, y una mejora de la calidad de vida de estos colectivos.

En este ámbito, Bankinter ha puesto en marcha tres líneas de actuación: 1) apertura de nuevos centros de alfabetización digital, 2) diseño y desarrollo de páginas web para el tercer sector y 3) innovación social.

#### ***Aulas alfabetización digital***

Bankinter ha concluido a lo largo de 2009 diversos acuerdos de colaboración con ASPAYM, FAMMA, Fundación Lescer, Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo y Sanitas con el objetivo de crear aulas de informática que faciliten el acceso a las nuevas tecnologías a las personas mayores y personas con discapacidad, ayudando así a reducir la brecha digital de estos colectivos.

Esta colaboración implica la donación y la asunción de los gastos derivados de la instalación del siguiente equipamiento: ordenadores personales con impresora y web cam, dotados de un sistema operativo y software accesibles para personas con discapacidad, conexión a internet ADSL y mobiliario para la utilización de equipamiento.

En 2009 se han inaugurado 5 nuevas aulas digitales, lo que supone que, desde que se inició esta línea de trabajo, se han abierto un total de 13 ciberaulas. Cuatro de las aulas inauguradas este año se han instalado en centros gestionados por Sanitas

Residencial, SL.: Sanitas Residencial La Moraleja, Sanitas Residencial El Viso, Sanitas Residencial Arturo Soria y Sanitas Residencial Guadarrama, en virtud del acuerdo firmado en 2008 con Sanitas para facilitar así el acceso a las nuevas tecnologías a las personas mayores residentes. Estas aulas informáticas permitirán a los residentes acceder al mundo digital y aprovechar las oportunidades de entretenimiento y comunicación que les brindan las nuevas tecnologías para mantener el contacto con sus familiares y amigos. El proyecto se financia a través de las comisiones de gestión obtenidas con la comercialización del fondo de inversión 'Bankinter Solidaridad, FI' y ha sido galardonado con el Premio Tecnet 2009 a la Responsabilidad Social, otorgado por el Grupo Júbilo (perteneciente al Grupo Planeta) e instituido con el fin de reconocer el esfuerzo de aquellas personas, empresas e instituciones que contribuyen al desarrollo de las nuevas tecnologías entre los mayores españoles.

La quinta ciberaula inaugurada este año se sitúa en la sede social de la Asociación de Paraplégicos y Personas con Gran Discapacidad Física de la Comunidad de Madrid (ASPAYM-Madrid), entidad que representa al colectivo de lesionados medulares. Su objetivo es ofrecer a estas personas oportunidades de formación, entretenimiento, búsqueda de empleo y, en definitiva, contacto con el exterior a través de los medios informáticos. En el próximo ejercicio se hará extensible este acuerdo a otros centros de ASPAYM.

En el transcurso del año 2010 concluirá la instalación de las aulas informáticas del Hospital de Toledo, la Fundación Lescer de Madrid y la asociación FAMMA de Madrid.

Estas aulas de alfabetización suponen, además, un punto desde el que poder acceder a los servicios financieros que Bankinter ofrece a través de Internet: desde la apertura de

Nuestro objetivo  
para 2010 es  
implantar World  
Community Grid  
en todos los  
equipos de la  
Entidad.

cuentas, solicitud de préstamos o compra de productos de ahorro e inversión, hasta la realización de todo tipo de operativa financiera (transferencias, domiciliación de recibos...).

#### **Webs para el tercer sector**

En lo que respecta a la segunda línea de actuación, y dando continuidad a un acuerdo de colaboración con la Fundación Lealtad, este año se han formalizado acuerdos con distintas ONGs y Fundaciones en virtud de los cuales Bankinter ha contratado al Centro Especial de Empleo, Technosite S.A., para realizar trabajos de diseño, desarrollo y programación de páginas web a favor de las mismas.

El objetivo de este proyecto es mejorar la transparencia en la comunicación de las ONG con los diversos colectivos con los que se relaciona.

Esta línea de trabajo tendrá continuidad a lo largo de 2010 con la construcción de páginas web para, al menos, cuatro instituciones del tercer sector.

#### **Innovación social**

Bankinter mantiene su apuesta por la tecnología como elemento estratégico en el desarrollo de su negocio, aplicada tanto a la mejora de la calidad percibida por los clientes (al utilizar los servicios del Banco), como al incremento de la eficiencia de los empleados de la Entidad y, también, desde un enfoque solidario.

#### **Cuentas Solidarias**

Se ha desarrollado para la portada de la web comercial, Bankinter.com, un sistema de llamamiento público ante situaciones de emergencia humanitaria, con objeto de recaudar donativos de los clientes que deseen colaborar en la ayuda a

paliar estas emergencias. Estas 'transferencias solidarias' se encuentran exentas de comisiones, tanto en origen (donante) como en destino (ONG beneficiaria).

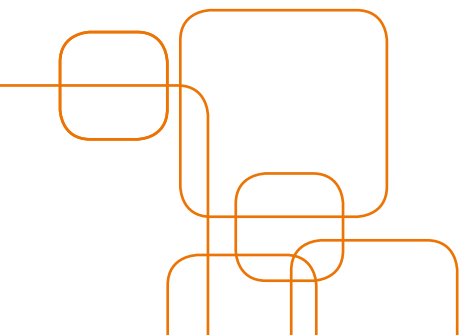
Además, la Entidad dispone de un sistema de lanzamiento de mensajería instantánea (SMS) de aviso ante emergencias, donde el cliente puede contestar con otro mensaje de texto, indicando el importe con el que desea colaborar y generando automáticamente una 'transferencia solidaria' entre la cuenta del cliente y la ONG beneficiaria.

Actualmente, tres ONGs se benefician de este sistema de 'transferencias solidarias': Cruz Roja Española, Intermón Oxfam y Cáritas España. Nuestro objetivo para el próximo año es incrementar el número de entidades sin ánimo de lucro beneficiarias.

#### **World Community Grid**

Bankinter mantiene su colaboración con IBM en el proyecto World Community Grid, cuyo objetivo es crear la red informática más amplia de mundo para aprovechar la capacidad no utilizada de estos ordenadores conectados a Internet cediéndola a determinados proyectos de investigación en beneficio de la humanidad. Bankinter ocupa la 85ª posición, de 416, en el ranking mundial de contribuidores, participando en los siguientes proyectos: Ayuda a la cura de la distrofia muscular, Lucha contra el cáncer infantil, Arroz nutricional para el mundo, Ayuda a vencer el cáncer, Proteoma humano, Lucha contra el SIDA, Comparación de genomas y Descubriendo medicinas para el dengue.

Nuestro objetivo para 2010 es implantar esta aplicación informática en todos los equipos de la Entidad.



## Bankinter socio del Centro de Gobierno Corporativo.



### *Hal-Cash*

Con este proyecto se pretende aprovechar el uso de las nuevas tecnologías y la popularización de la telefonía móvil, así como la combinación de canales, para aportar sustanciales ventajas a los procesos tradicionales de envío de remesas.

Hal-Cash es un innovador servicio a clientes de bancos/cajas que permite enviar dinero a un teléfono móvil, para ser retirado en un cajero automático, de forma instantánea, segura, a cualquier hora y en cualquier lugar de España, Ecuador y/o Marruecos.

El beneficiario del pago recibe de inmediato un SMS con una referencia secreta y no necesita ser cliente de ninguna entidad bancaria ni disponer de tarjeta para retirar su dinero del cajero.

El objetivo es facilitar al colectivo de inmigrantes el envío de fondos a sus países de origen de forma más económica (reducción de comisiones al eliminar la figura del intermediario), transparente y rápida (el envío es instantáneo) que la actual, así como ayudar a la bancarización de segmentos poblacionales que tienen dificultades para acceder a servicios financieros.

### **Patrocinios y jornadas de divulgación**

Desde hace unos años, Bankinter mantiene una estrecha relación institucional con la Universidad de Oviedo, patrocinando el Máster de Contabilidad Directiva y Control de Gestión, que tiene como objetivo ofrecer a recién titulados y profesionales en ejercicio una sólida formación que les permita desarrollar su carrera en el ámbito de la contabilidad directiva y del control de la gestión económica, financiera y de dirección de la compañía, proporcionando una formación adaptada a las necesidades

concretas de las empresas. El Máster ofrece la posibilidad de obtener dos especializaciones complementarias: Controller Financiero y Controller Operativo.

Continúa además nuestro compromiso de financiación económica de la II edición del Taller de Doctorandos de la Cátedra Javier Benjumea (Focus-Abengoa) de Ética Económica y Empresarial, de la Universidad Pontificia de Comillas, que tendrá lugar durante 2010, manteniendo así nuestra colaboración con esta Cátedra desde sus inicios. La Cátedra Javier Benjumea tiene como misión fomentar la investigación, el debate y la promoción de la Responsabilidad Social Corporativa, la Ética Empresarial y Ciudadanía Empresarial, convirtiéndose en un punto de encuentro de académicos, empresarios, directivos y otros profesionales interesados en promover el liderazgo ético en las organizaciones, dentro de un contexto de economía global.

Además, Bankinter colabora con aquellas asociaciones y empresas que se lo solicitan en la divulgación de contenidos sociales y relativos al negocio bancario. Así, durante 2009 se han realizado distintas sesiones presenciales en: Foro Sociedad en Red, Mobile Financial Services Congress 2009, Nuevos modelos de negocio a través de la Banca Móvil, Mobile Financial Services Congress, Money Track, Red.es, Jornadas de Economía y Empresa de la Universidad de Valencia, Move Madrid, MVNO Congress 2009, Desarrollo e innovación del negocio online en el sector asegurador y financiero, III Ciclo 'Horarios Racionales' en la mesa redonda 'Armonización de tiempos de trabajo/tiempos escolares', Practitioner Web Analytics y Nuevas tecnologías en Banca y Seguros.

Este año es destacable una de las actividades llevadas a cabo por la Fundación de la Innovación Bankinter en colaboración con el área de Acción Social de la Entidad: la conferencia 'Innovación

EL MÓVIL, QUE YA NO ES MÁS LA ÚNICA MANERA DE  
COMUNICARSE



Social: Reinventando el desarrollo sostenible', a la que fueron invitados profesionales de la Responsabilidad Corporativa y expertos del tercer sector. En esta jornada se pretendía identificar las estrategias a seguir para lograr un modelo de organización social y económica que contemple los valores éticos y el desarrollo sostenible.

Por último, cabe mencionar la condición del Banco como socio del 'Centro de Gobierno Corporativo', una iniciativa conjunta de Bankinter, Iberdrola, IE y PwC, -instituciones de reconocido prestigio en sus respectivos ámbitos- desde la que manifiestan su interés y su preocupación por todo lo relacionado con el Buen Gobierno Corporativo, su mejora continua, la creación de valor sostenido en el tiempo, la defensa de los intereses de los distintos stakeholders y de los mercados, la transparencia y la Responsabilidad y la Reputación corporativas.

El Centro pretende convertirse en un foro de intercambio de ideas y de opiniones, de análisis y de investigación, y de divulgación y docencia sobre Gobierno Corporativo y Responsabilidad y Reputación corporativas. Su objetivo es identificar ideas y nuevas tendencias que surjan en el contexto internacional, y encontrar respuestas a los interrogantes planteados, prestando especial atención al origen de las crisis económicas y financieras, como la actual, y a su posible relación con el Gobierno Corporativo.

#### Relaciones con el tercer sector

El Banco mantiene una colaboración constante con diversas ONG's, facilitando la relación entre éstas y los empleados a través de nuestras herramientas de comunicación interna. De esta forma, se sensibiliza a los empleados difundiendo e informando sobre las actividades y necesidades del tercer sector (llamadas de ayuda en situaciones de emergencia humanitaria,

promoción de exposiciones y mercadillos solidarios, etc.), se comunica la participación de empleados en proyectos sociales y sirve de estímulo interno para que más personas se animen a colaborar con las organizaciones no lucrativas.

Bankinter contribuye a la transparencia informativa en el tercer sector colaborando con entidades no lucrativas en su mayoría auditadas por la Fundación Lealtad, fundación dedicada a analizar la transparencia y buenas prácticas del tercer sector.

Destacamos algunas de estas colaboraciones:

- Bajo el lema 'Todo vale, nada sobra', la Entidad firmó un convenio de colaboración con la Fundación Valora para gestionar la donación de excedentes empresariales, haciéndose llegar el material a las instituciones que más lo necesitan.
- Adhesión al 'Foro Inserta Responsable', iniciativa impulsada por la Fundación ONCE con el objetivo de sumar los esfuerzos que están realizando entidades como Bankinter para favorecer el respeto por los derechos de las personas con discapacidad como trabajadores, clientes, etc. y servir de ejemplo para la actuación de otras empresas, entidades y organizaciones y, así, construir entre todos una sociedad más inclusiva. Se trata de un espacio de participación y de innovación social sobre la responsabilidad social empresarial y discapacidad, donde las empresas participantes comparten sus mejores prácticas y realizan un análisis en torno a las políticas de responsabilidad social y de la responsabilidad social en discapacidad.
- Campaña 'Dona tu móvil' con Entreculturas y Cruz Roja, que este año se ha hecho extensiva, además de a los empleados de la entidad, a los clientes de la misma.
- Firma de un convenio marco de colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) de Barcelona para aunar esfuerzos e implicar a los trabajadores de la Entidad en la lucha contra el cáncer. Mediante este convenio, Bankinter se





integra dentro del programa de Salud y Empresa Solidaria de la AECC, con el que se quieren divulgar mensajes de prevención y realizar acciones de concienciación sobre el cáncer entre todos los empleados de Bankinter. Además, Bankinter ha donado este año a esta asociación parte de los beneficios obtenidos con la comercialización del producto 'Depósito Armonía' para colaborar en la lucha contra el cáncer.

- Campaña de solidaridad con Cáritas Española con los afectados por los desastres naturales acaecidos en Samoa, Filipinas y Sumatra.
- El Banco promueve, junto con la Fundación Empresa y Sociedad y otras empresas, actuaciones empresariales de carácter estratégico para la integración social de personas con discapacidad.
- 'Plan Familia'. El objetivo de este proyecto es establecer un acuerdo marco de colaboración con la Fundación Adecco para el desarrollo, formación e integración laboral y social de colectivos desfavorecidos, fundamentalmente discapacitados, además de proporcionar a los empleados discapacitados y/o sus familiares con algún grado de discapacidad diferentes tipos de ayuda para facilitar su integración real en el mundo laboral y social, así como la realización de diferentes actividades, incluidas las de ocio. A través de esta Fundación se ponen en marcha iniciativas formativas que se centran en el desarrollo de habilidades y actitudes sociales que faciliten el acceso al mundo laboral, iniciativas que favorecen el acceso a información, orientación y asesoramiento para la búsqueda de empleo, así como iniciativas de carácter lúdico.
- Como en años anteriores, se han desarrollado campañas de donación de sangre en nuestros edificios de servicios centrales de la Comunidad de Madrid.

## Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo en Bankinter pretende aportar una nueva forma de entender la empresa, más solidaria y participativa, orientada a conseguir una entidad comprometida con los problemas del entorno.

Se asume el reto de fomentar un compromiso solidario, así como de crear y facilitar los canales necesarios para fomentar la participación de los empleados que tengan inquietudes sociales.

La filosofía del trabajo en equipo, la colaboración mutua y la creación de redes solidarias son ejes fundamentales del voluntariado corporativo en Bankinter.

En 2009 se ha creado una web de voluntariado corporativo denominada 'Mueve.te', donde los empleados -además de sus propuestas para generar acciones- pueden también ver y apuntarse a las propuestas que el Banco hace. En la web hay también un espacio donde están recogidas todas las acciones de voluntariado realizadas.

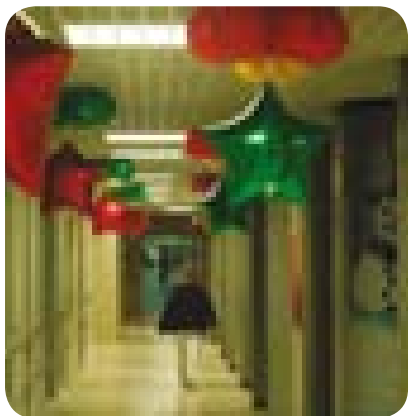
En 2009 se realizaron 39 acciones de voluntariado con una participación de 427 personas, lo que supone que casi el 10% de la plantilla ha participado activamente realizando voluntariado corporativo.

Las actividades desarrolladas a lo largo de 2009 se centraron en tres grandes líneas de actuación:

### **Voluntariado medioambiental.**

En este ámbito se han puesto en marcha 6 proyectos en diferentes puntos de la geografía española, en colaboración con





distintas fundaciones y asociaciones, con el objetivo de mejorar nuestro entorno. Así, se han realizado tareas de reforestación de bosque mediterráneo y otras encaminadas a la limpieza de playas y márgenes de ríos gravemente deteriorados.

***Proyectos solidarios de apoyo a personas discapacitadas, niños hospitalizados y colectivos en situación de exclusión social.***

Se han llevado a cabo 31 proyectos con diferentes entidades: Fundación Síndrome de Down de Madrid, Fundación Gil Gayarre, DISFABO y ASPRONA, Cooperación Internacional, Fundación Dulce Nombre de María... con el objetivo de organizar actividades para personas con discapacidad, así como recaudar fondos para la creación y construcción de centros y parques infantiles para este colectivo. Asimismo, el Banco, en colaboración con la Fundación Theodora, 'ha llevado muchas sonrisas' a niños hospitalizados, haciéndoles llegar material escolar y juguetes para hacer más grata su estancia, y decorando los hospitales con motivos navideños para conseguir así un entorno más cálido y cercano para las personas que no han podido salir del hospital en fechas tan señaladas.

El porcentaje de actuaciones de voluntariado en materia de discapacidad es del 66,6% sobre el total de las actuaciones de voluntariado corporativo

***Proyectos deportivos con fines solidarios.***

En colaboración con la Fundación GMP y la Fundación Jungel San Juan se han realizado 2 eventos deportivos (torneos benéficos de Golf y Pádel) cuyo objetivo era la recaudación de fondos destinados a distintos colectivos: personas con daño cerebral adquirido y personas con discapacidad física o intelectual.

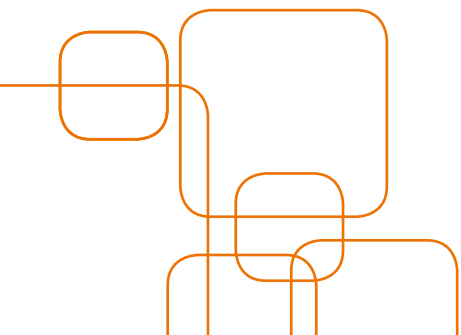
**Campaña de Navidad**

Bankinter ha puesto en marcha, un año más, entre sus empleados la tradicional campaña navideña de donación de juguetes, como fórmula de colaboración con distintas ONG 's para hacer del día de Reyes una jornada de satisfacción y alegría entre los niños de los centros tutelados y hospitales infantiles destinatarios de la donación.

Esta campaña de 'Juguetes para todos' ha estado abierta a la participación de los empleados del Banco con un carácter deslocalizado, habilitándose como puntos de recogida de los juguetes las diferentes oficinas principales de cada organización territorial.

La Fundación Lealtad ha sido, en esta ocasión, la encargada de coordinar las entregas y recogidas de los juguetes y su posterior distribución entre los niños, para lo que ha contado con la ayuda tres ONGs que ofrecen cobertura en casi todo el territorio nacional: Asociación Española Contra el Cáncer, Fundación Adsis e YMCA España.

La entrega de los juguetes se realiza durante la festividad de Reyes en diferentes hogares de menores tutelados, centros de integración de jóvenes inmigrantes, hospitales infantiles y centros penitenciarios de mujeres con hijos pequeños a su cargo repartidos por toda la geografía española.





## La Fundación de la Innovación

### Presentación: Misión y Objetivos

La Fundación de la Innovación Bankinter nace a finales de 2003 como una consecuencia natural de la cultura del Banco y, por lo tanto, alineada con sus valores estratégicos.

Desde su origen tiene la firme vocación de ser un modelo rompedor de contribución y compromiso con la sociedad y de alejarse radicalmente del concepto tradicional de 'fundación' conocido por todos.

La Fundación de la Innovación Bankinter es diferente por su enfoque, su público objetivo, su modelo de gestión, sus proyectos, los miembros que la componen, los socios y colaboradores, su creación de valor a la sociedad, su repercusión en los medios, etc.

La misión de la Fundación consiste en impulsar y consolidar la innovación en el tejido empresarial español, reforzando nuestro compromiso de seguir creando valor a largo plazo para todos los colectivos, con especial incidencia en los emprendedores y en aquellos que son agentes transformadores de nuestra economía. Para ello, la Fundación trabaja en la búsqueda de redes de conocimiento que, anticipando nuevas tendencias, permitan promover la innovación de forma tangible y midiendo sus resultados con rigor.

El público objetivo lo representa todo agente activo que pueda crear riqueza de una forma sostenible en nuestra sociedad, desde empresarios, emprendedores o altos directivos, hasta aquellos que podrán hacerlo el día de mañana: estudiantes universitarios.

La única fundación en el sistema financiero europeo cuya misión es la creación de riqueza a través de la innovación.

### Patronato

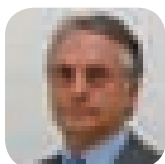
El Patronato de la Fundación de la Innovación Bankinter es un reflejo del alto nivel de la Fundación, de su misión y sus objetivos. El patronato es independiente y reúne a 20 de las mentes más innovadoras a nivel internacional, provenientes de distintos ámbitos: desde el tejido empresarial o los emprendedores de más alto nivel, hasta el segmento público y el académico. Asimismo, en el patronato están representados los principales sectores económicos: telecomunicaciones, biotecnología, medicina, banca, consultoría, información tecnológica, recursos humanos, comunicaciones, media, I+D (ya sea empresarial como en lo que se refiere a políticas innovadoras en todo el mundo), etc.

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

El patronato de la fundación está compuesto por las siguientes personalidades:



José María Fernández Sousa  
Presidente de la Fundación de la  
Innovación Bankinter y Presidente de  
Zeltia, S.A. España



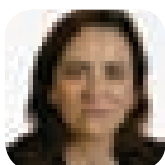
Carlos Mira  
Vice-Presidente de la Fundación de la  
Innovación Bankinter y Presidente de  
Alcaliss System.  
España



Pedro Guerrero  
Presidente de  
Bankinter  
España.



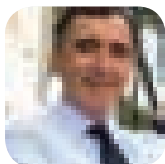
Fernando Alfaro  
Ex Vice-Presidente ejecutivo de la  
Innovación de Bankinter  
España



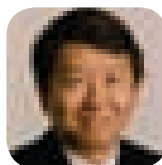
María José Alonso  
Vicerrectora de Investigación de la  
Universidad de Santiago  
España



Alpheus Bingham  
Presidente y Consejero Delegado de  
Innocentive Inc.  
Estados Unidos



José María Castellano  
Presidente Ejecutivo  
de ONO  
España



Tan Chi Nam  
Presidente de Media Development  
Authority.  
Singapur



John de Zulueta  
Socio Director  
de Point Lobos  
España.



Jaime Echegoyen  
Consejero Delegado  
de Bankinter.  
España.



Jeong H. Kim  
Presidente de Alcatel  
Lucent Bell Labs  
Estados Unidos.



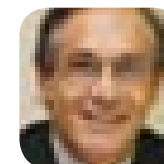
Luís Lada  
Asesor de Presidencia  
en Telefónica.  
España.



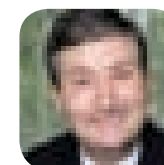
Philip Lader  
Ex Embajador de EEUU en Court of St.  
James y Presidente no Ejecutivo, WPP  
Group. Estados Unidos.



Carlos López  
Director de la Oficina Internacional de  
Telefónica  
España



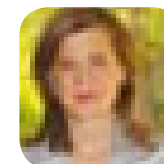
Rafael Mateu de Ros  
Consejero de Bankinter y Secretario  
del Patronato de la Fundación  
Innovación. España



Manuel Márquez  
Consejero Delegado  
de Amper  
España.



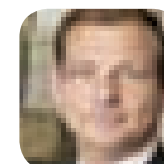
Christopher Meyer  
Fundador de Monitor  
Talent  
Estados Unidos.



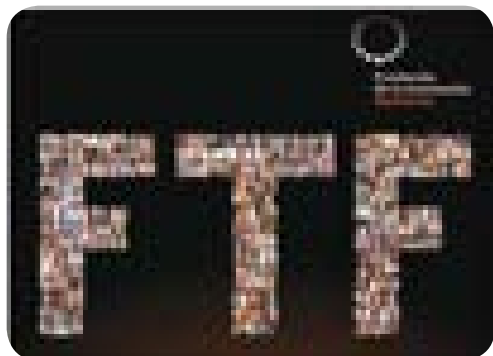
Rita Rodríguez Arrojo  
Directora del Área de  
Intangibles de Bankinter  
España.



Stephen Joel Trachtenberg  
Presidente Emérito de la  
Universidad George Washington.  
Estados Unidos



Carlos Vidal  
Antiguo Director de Estrategia  
Geográfica y Operaciones de  
Accenture.  
España.



## Proyectos

La Fundación de la Innovación Bankinter basa toda su estrategia en la innovación constante, y en su corta vida ha desarrollado tres proyectos que aspiran a impulsar la innovación de una forma tangible y cuantificable en tres horizontes y sobre 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 académico.

La Fundación de la Innovación Bankinter trata, a través de todos sus proyectos, de convertirse en un agente activo de la innovación en España, enfocándose no sólo en el análisis de las grandes tendencias futuras sino también contribuyendo al desarrollo de proyectos innovadores en el tejido empresarial.

### **Future Trends Forum (FTF)**

El Future Trends Forum (FTF) es el proyecto más antiguo y consolidado de la Fundación de la Innovación Bankinter.

Se trata del único 'think tank' multidisciplinar, multisectorial e internacional focalizado en innovación. Está compuesto por un exclusivo grupo de 277 expertos, líderes de opinión de los cinco continentes, y cuyo principal objetivo es anticiparse al futuro inmediato, detectando tendencias sociales, económicas, científicas y tecnológicas y analizando sus posibles escenarios e impactos en los actuales modelos de negocio.

Se trata de un empeño por anticiparse, por llenar un vacío y contribuir así a hacer de nuestra sociedad una comunidad más avanzada y competitiva, atrayendo a nuestro país el talento internacional.

A través de su web privada, el foro de expertos elige las tendencias más significativas que podrán cambiar el escenario socioeconómico a medio-largo plazo, una vez elegidas estas tendencias. Este foro se reúne dos veces al año en España para analizar corrientes mundiales y publicar un informe que será divulgado a través de la página web ([www.fundacionbankinter.org](http://www.fundacionbankinter.org)) y de conferencias en las principales capitales españolas.

Durante el año 2009 se han celebrado dos reuniones del Future Trends Forum:

- Reunión de junio de 2009, que bajo el título 'Reinventing Support to Sustainable Development' reunió a expertos representantes de los principales agentes involucrados en la innovación social.
- Reunión de diciembre de 2009, centrada en el desarrollo del 'Cloud Computing'. Para conocer más sobre esta reunión puede verse el vídeo resumen en la web de la Fundación.

Las publicaciones de la Fundación, elaboradas con la colaboración de Accenture, son trabajos de prospectiva que presentan una visión general de la situación actual de un tema concreto, así como las conclusiones extraídas por los propios expertos durante las reuniones del Future Trends Forum (FTF). El trabajo está enfocado a generar conclusiones sobre los posibles efectos

socioeconómicos de un tema concreto y orientado a España, con el fin de transmitir a nuestro público objetivo un conocimiento práctico y, sobre todo, cercano a la realidad.

Hasta la fecha, la Fundación de la Innovación Bankinter ha publicado los siguientes informes:

Dic/03: RFID  
Junio/04: 3G/UMTS  
Dic/04: Medicina Personalizada  
Junio/05: China  
Dic/05: Nanotecnología  
Junio/06: Energía  
Dic/06: Innovación y Competitividad  
Junio/07: Web 2.0  
Dic/07: Nuevos Consumidores  
Junio/08: Tecnologías Móviles  
Dic/08: Competir en tiempo de Crisis  
Junio/09: Innovación Social

Durante 2009, la Fundación de la Innovación Bankinter ha presentado dos publicaciones:

*Competir en tiempo de cambios: Nuevas reglas y el papel de la Innovación*

Esta publicación, fruto del análisis de los expertos del Future Trends Forum, estudia el nuevo orden mundial multipolar, caracterizado por un mayor peso de las economías emergentes, y profundiza en las nuevas reglas del juego que marcarán la dinámica de los mercados en los que conviven inversores, empresas, gobiernos y consumidores. Analiza los nuevos valores en la sociedad, que demandan una mayor colaboración

internacional para asegurar la solidaridad en el orden nacional y global, así como el reajuste a un estilo de vida y de negocios basado en la innovación y la sostenibilidad.

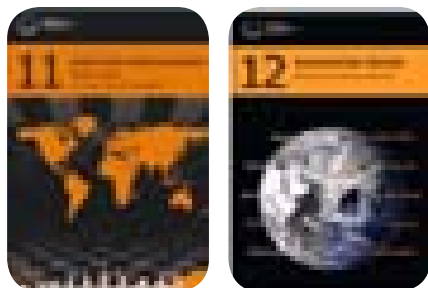
*Innovación Social: Reinventando el desarrollo sostenible.*

Esta publicación tiene como argumento de partida identificar las estrategias a seguir para lograr un modelo de organización social y económica que contemple los valores éticos y el desarrollo sostenible. Este modelo fomenta un progreso equilibrado en todo el mundo, lo que se llama 'globalización inteligente'. Si la 'globalización inteligente' es el objetivo, la innovación social es el método que ayudará a encontrar soluciones a retos mundiales cada vez más complejos: sistemas de sanidad ineficaces, degradación medioambiental, desempleo, falta de oportunidades, analfabetismo e inseguridad en la cobertura de las necesidades básicas a medio plazo.

Además de estas publicaciones, las conclusiones del FTF se difunden a nivel nacional, con la participación de los expertos, a través de congresos, conferencias, artículos y ponencias.

Desde la primera reunión del FTF, la Fundación ha organizado conferencias por todo el territorio nacional, con socios divulgativos de la talla de la Universidad de Deusto, Foment del Treball, Instituto San Telmo, Universidad Politécnica, escuelas de negocios, etc.

Desde su creación, la Fundación ha organizado una media de 12 conferencias al año sobre los temas tratados por el FTF, a las que han asistido más de 8.000 personas.



Durante el año 2009, la Fundación de la Innovación Bankinter ha celebrado 10 conferencias pertenecientes a los ciclos de:

- Tecnologías Móviles (celebradas desde noviembre de 2008 a mayo 2009)
- Competir en tiempo de Crisis
- Innovación Social (noviembre de 2009)

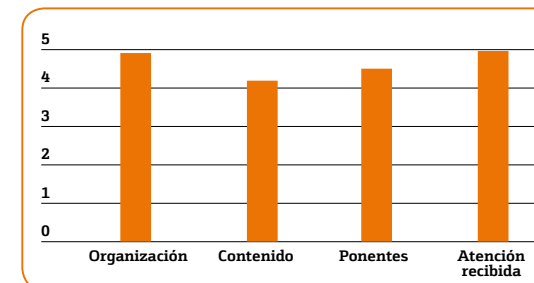
#### **X Ciclo de conferencias: Tecnologías Móviles**

En este ciclo de conferencias se han presentado las conclusiones de la publicación 'Tecnologías Móviles: apertura y nuevos modelos de negocio', fruto del análisis de los expertos del Future Trends Forum. En este ciclo se analizan las barreras técnicas, comerciales y sociales, que están poniendo freno a la innovación en el mercado móvil. En ese sentido, se examina la actual tendencia hacia la apertura del mercado móvil y cómo va a afectar ésta a la oferta de dispositivos y servicios. Asimismo, se brindan algunas claves sobre cómo aprovechar las oportunidades que están surgiendo en el sector, y se ofrecen ejemplos de empresas que están triunfando en este nuevo ecosistema con modelos de negocio innovadores.

Este ciclo de conferencias ha contado con más de 500 asistentes. Las ciudades en las que se ha celebrado son: Madrid, Bilbao, Valencia, Santiago, San Sebastián y Málaga.

Al hilo de su firme compromiso con la calidad, la Fundación ha realizado encuestas de calidad a los asistentes. A continuación se muestra el gráfico resumen de los resultados de las mismas correspondientes a este ciclo:

Encuesta de calidad. X Ciclo de Conferencias: Tecnología móviles



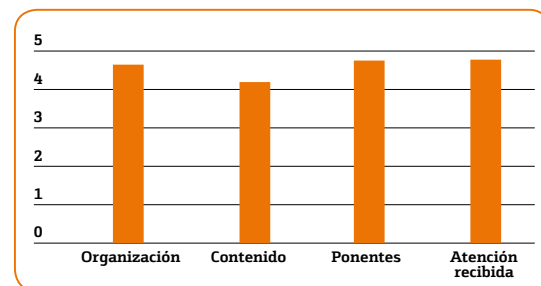
#### **XI Ciclo de conferencias: Competir en tiempo de crisis**

Durante el segundo semestre de 2009 se puso en marcha el ciclo de conferencias que presenta las conclusiones de la XI reunión del FTF sobre el argumento de 'Competir en tiempo de crisis'. En esta reunión, los expertos del FTF analizaron e identificaron las áreas específicas donde las actuales características de la economía mundial no están afectando (países emergentes), así como los cambios que esto producirá en las modificaciones que está sufriendo el actual modelo capitalista y cómo el mundo de los negocios puede prepararse para asumir estos cambios.

Este ciclo de conferencias ha contado con más de 875 asistentes. Las ciudades en las que se ha celebrado son: Madrid, Bilbao, Zaragoza, Valencia y Sevilla.

A continuación se muestra el gráfico resumen de las encuestas de calidad correspondientes a este ciclo:

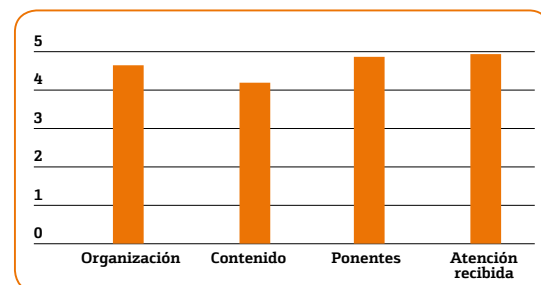
Encuesta de calidad. XI Ciclo de Conferencias: Competir en tiempo de crisis



### XII Ciclo de conferencias: Innovación Social

En noviembre de 2009 dio comienzo el XII Ciclo de Conferencias de la Fundación, en este caso sobre 'Innovación Social', en Madrid. Se analizan en él, de la mano de expertos internacionales, las tendencias globales en el sector social, las mejores prácticas en las organizaciones sin ánimo de lucro y la responsabilidad social empresarial. A la primera conferencia de este ciclo, celebrada en Madrid el 30 de noviembre, asistieron 115 personas. A continuación se muestra el gráfico de la encuesta de calidad de este evento.

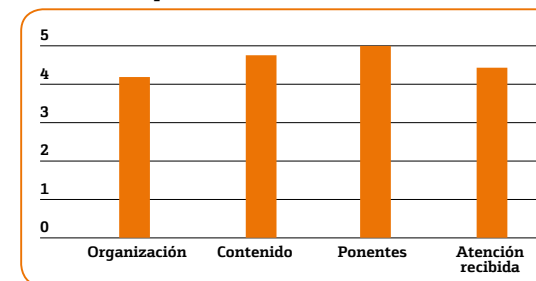
Encuesta de calidad. XII Ciclo de Conferencias: Innovación social



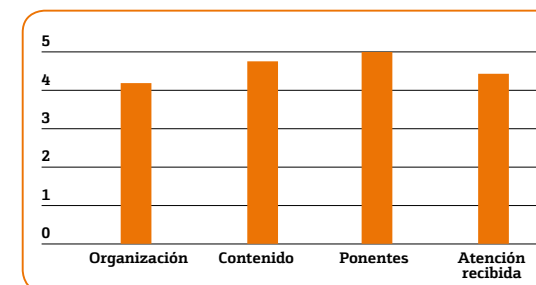
Durante el año 2009, además de las conferencias pertenecientes a los ciclos del Future Trends Forum, la Fundación de la Innovación Bankinter ha celebrado tres conferencias especiales, centradas en temáticas de especial interés:

- **Innovación en tiempo de crisis**, celebrada en Madrid con la participación de D. Emilio Ontiveros, Fundador y Consejero Delegado de AFI. A esta conferencia asistieron 42 personas.
- **Innovación: del Laboratorio al Mercado**, celebrada en Madrid con la participación, entre otros, del Premio Nobel de Medicina Prof. Harald Zur Hausen. A esta conferencia asistieron 280 personas.

Innovar en tiempo de crisis: Emilio Ontiveros



Encuesta de calidad. Innovación del Laboratorio al Mercado



## Durante el año 2009, el proyecto Akademia ha puesto en marcha su 'Curso de Innovación 360°.

### **Akademia**

La misión del proyecto Akademia, creado en 2006 por la Fundación la Innovación Bankinter, es influir en la educación y actitud innovadora de los líderes del futuro.

Akademia pretende estimular una actitud proactiva en innovación y despertar el espíritu emprendedor, proporcionando una visión global de la innovación desde experiencias profesionales internacionales y facilitando el acceso a nuevas tecnologías, como un medio natural y cercano, para fomentar la gestión y adaptación al cambio.

El proyecto quiere impulsar a los que desean ser los protagonistas de sus carreras profesionales, transmitiendo las tendencias que irán definiendo el futuro, abriendo los ojos y mentes de los alumnos hacia la innovación y motivándoles para asumir de manera protagonista el reto del cambio.

Akademia aspira a crear un ambiente que favorezca la innovación en las mejores universidades españolas, mediante iniciativas tales como: el 'curso de innovación 360°', seminarios sobre los temas de mayor impacto en la innovación global proporcionados por los expertos del FTF, y formación profesional de los alumnos -mediante becas- en las empresas consideradas más innovadoras de la economía mundial. Su objetivo es promover el desarrollo futuro de empresas innovadoras y de espíritu emprendedor en España.

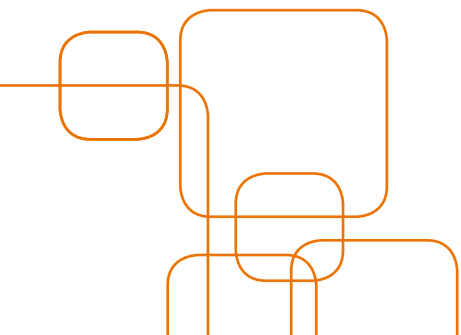
### **Curso de Innovación 360°**

Hasta diciembre de 2008, el programa Akademia de la Fundación de la Innovación Bankinter consistía en un piloto en una única universidad (Deusto ESTE) en el que la Fundación participaba como socio del programa "Innovandis", aportando algunas ponencias de expertos y altos ejecutivos de Bankinter, así como becas de prácticas en las empresas de los expertos del Future Trends Forum (FTF).

Durante el año 2009, el proyecto Akademia ha puesto en marcha su 'Curso de Innovación 360°', un curso intensivo en capital intelectual que tiene los objetivos siguientes:

- Desarrollar las habilidades en innovación de los estudiantes en distintos niveles: Público/Privado; Macro/ Micro; Local/ Regional; Internacional.
- Sensibilizar acerca de la innovación como la actitud necesaria para lograr ventajas competitivas sostenibles en las organizaciones.
- Orientar y despertar inquietud emprendedora de los alumnos.

El curso -basado en un método de enseñanza innovador, un material íntegramente digital y un contenido de primer nivel generado por los mejores expertos internacionales- está implementado en las mejores universidades de España.





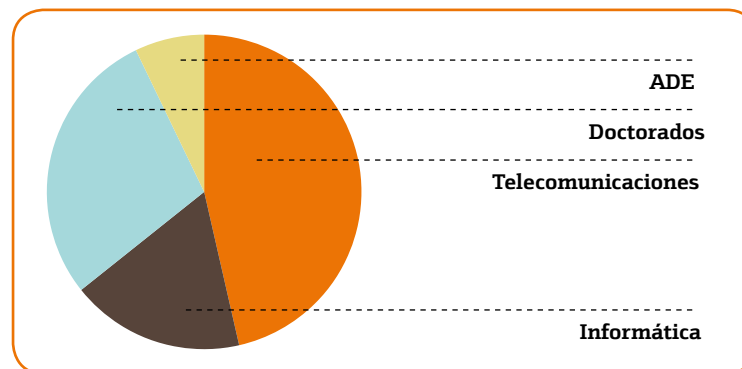
Durante el año 2009, este curso se ha implantado en las siguientes universidades:

▪ **Universidad Politécnica de Valencia**, con una experiencia piloto en el mes de marzo de 2009 con alumnos de LADE, Ingeniería Informática e Ingeniería de Telecomunicaciones. En noviembre de 2009 ha comenzado la nueva edición de este curso, recibido con una gran expectación por la Universidad, por lo que se ha ampliado a más titulaciones.

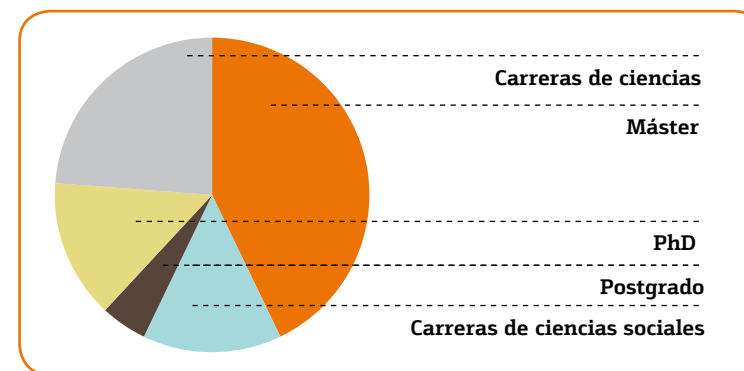
▪ **Universidad de Santiago de Compostela**. En 2009 se han comenzado los trámites para implantar el Curso de Innovación 360° en la universidad gallega. La presentación de este curso ha tenido una destacada repercusión en la Universidad, con:

- 86 CVs de candidatos recibidos,
- 50 alumnos seleccionados para la entrevista personal
- 30 estudiantes seleccionados para el programa de todas las titulaciones, doctorados y másters, con estos perfiles.

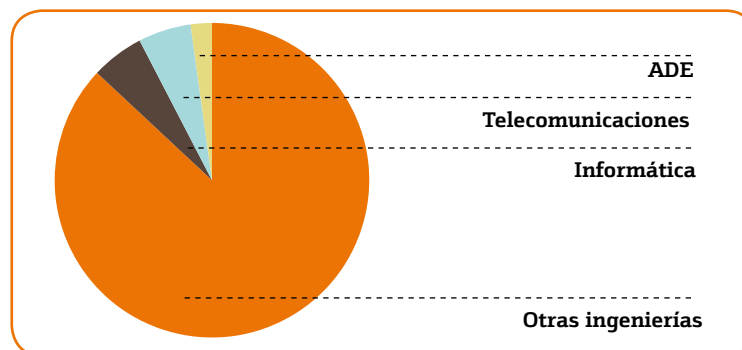
Perfiles alumnos Akademia UPV Curso 1



Perfiles alumnos Akademia USC



Perfiles alumnos Akademia UPV Curso 2



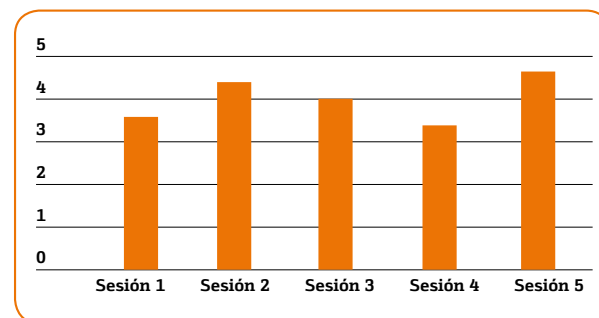
### **Curso de Innovación 360° para empleados Bankinter**

En el año 2009 también se ha puesto en marcha un Curso de Innovación 360° dirigido a los empleados de Bankinter. Esta adaptación del curso está dirigida a potenciar la actitud innovadora de los empleados del Banco.

Este curso ha contado con 5 sesiones, impartidas por 10 profesores procedentes de la Alta Dirección de Bankinter y por expertos internacionales de primer nivel.

Los 40 empleados que han asistido a este curso han visto cubiertas sus expectativas en un 95%, valorándolo con un alto nivel de satisfacción.

Calidad de las sesiones



### ***Plataforma de Promoción de la Innovación (PPI).***

La Plataforma de Promoción de la Innovación (PPI) surge con el objetivo de potenciar el talento emprendedor, apoyando a todos aquellos que tengan una idea innovadora, basada en tecnologías emergentes, en todo aquello necesario para crear su propia empresa. Mediante el PPI la Fundación de la Innovación Bankinter quiere desarrollar una red que permita aprender no sólo a innovar sino también a detectar la innovación y a convertir al innovador en empresario y a la innovación en valor económico.

El PPI nace para ofrecer apoyos no cubiertos a emprendedores con base tecnológica, con el fin de potenciar una mayor competitividad en el mercado español y desarrollar la innovación aplicada fomentando la creación de nuevas empresas innovadoras a través de tres mecanismos de acción:

- Movilizando capital intelectual del más alto nivel, tanto de los potenciales emprendedores como de los expertos internacionales que pueden ayudar en proyectos empresariales innovadores y brillantes.
- Apoyando a los proyectos y a los emprendedores durante todo el proceso desde el momento en que se tiene una idea innovadora: asesoramiento en la creación del equipo inicial, desarrollo del producto/servicio, acceso y búsqueda de potenciales clientes, etc.
- Crear casos de éxito en España y darles la difusión meritoria en los medios de comunicación.

Innotarget es  
un programa  
cuyo objetivo es  
potenciar el talento  
emprendedor  
innovador en  
tecnologías  
emergentes en  
España.

Entre los beneficios del PPI se puede mencionar la creación de nuevas empresas, la atracción de un alto nivel de capital privado interno y externo, el desarrollo de gestores experimentados en fondos para etapas iniciales, la comercialización de propiedad intelectual, la creación de nuevo empleo en la plataforma y las empresas de portfolio. Otros beneficios son: el desarrollo de la innovación, la promoción del espíritu innovador, mantener emprendedores en cada región donde se desarrolla el PPI, atraer y mantener personal tecnológico, el desarrollo de nuevas tecnologías, el reconocimiento público y la mejora del entorno competitivo de la región en la que actúan estas empresas.

#### **Innotarget**

Innotarget es un programa promovido por el proyecto PPI de la Fundación de la Innovación Bankinter, con el objetivo de potenciar el talento emprendedor innovador en tecnologías emergentes en España, en todo aquello necesario para crear su propia empresa, durante las fases iniciales de desarrollo. InnoTarget se enfoca en una primera fase en el sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Innotarget cuenta con el apoyo de Stage One Ventures de Israel, una de las empresas de Capital Riesgo en fases iniciales con más éxito a nivel mundial. Stage One Ventures ofrece apoyo financiero y profesional a empresas en fases iniciales con el fin de construir empresas excepcionales.

Innotarget tiene como objetivos: gestionar activamente los proyectos potenciales, ofrecerles todos los recursos necesarios para crecer y obtener financiación adicional en las fases iniciales. El programa selecciona los mejores proyectos mediante un proceso exhaustivo. La estancia media de cada proyecto en Innotarget será de 18 meses, tiempo a partir del cual se convertirá en una empresa viable y encontrará financiación adicional.

La Fundación de la Innovación Bankinter pondrá a disposición de los emprendedores el asesoramiento de expertos y empresas de todo el mundo pertenecientes a los sectores estratégicos de Innotarget. El programa contará también con socios -universidades nacionales e internacionales, escuelas de negocios, medios de comunicación, etc.- que apoyarán el desarrollo de los proyectos. La parte complementaria al apoyo en la gestión y desarrollo de los proyectos innovadores es hacer que los emprendedores sean conocidos y admirados, lo que se propiciará mediante la creación de premios específicos y la presencia los medios de los proyectos seleccionados y apoyados en el programa.

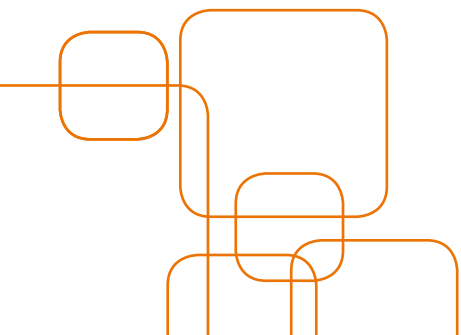
Durante el año 2009, Innotarget ha revisado 126 proyectos, pertenecientes a diferentes tecnologías.

#### **Comunicación Externa**

Durante el año 2009, la Fundación de la Innovación Bankinter ha realizado un importante esfuerzo en aumentar y mejorar su presencia en los diferentes canales de comunicación. El objetivo de esta comunicación es posicionar a la Fundación como fuente de referencia en Innovación en España.

Para cumplir este objetivo, durante 2009 se han mejorado sus tres herramientas de comunicación externa:

- InnoMagazine: Se ha rediseñado la revista mensual de la Fundación, tanto en contenidos como en imagen.
- Página web: En septiembre de 2009 se ha publicado la nueva versión de la página web.
- Presencia en prensa: Se ha potenciado la presencia de la Fundación en los medios de comunicación escritos.



### InnoMagazine

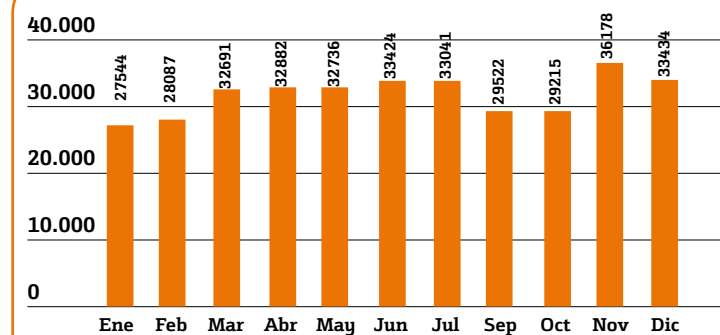
La Fundación de la Innovación Bankinter lanzó su revista mensual en julio de 2008. Su objetivo es ser una publicación de referencia de la innovación en España, donde, además de exponer las actividades de la Fundación, se muestren las nuevas iniciativas y principales tendencias en innovación, siguiendo el compromiso de la Fundación con la Sociedad.

Durante 2009, esta revista ha recibido el nombre de InnoMagazine y ha sufrido una transformación en su diseño, haciendo de ella una herramienta de comunicación para la comunidad de la Fundación de la Innovación Bankinter.

En el año 2009, se han publicado 11 números de InnoMagazine. La estadística de envío de InnoMagazine ha tenido un crecimiento constante a lo largo del año.

En la nueva web de la Fundación, se ha creado una página donde se puede acceder a todos los números de InnoMagazine, la dirección es: <http://innomagazine.fundacionbankinter.org/innomagazine/>

### Estadísticas de envío de Innomagazine



### Web

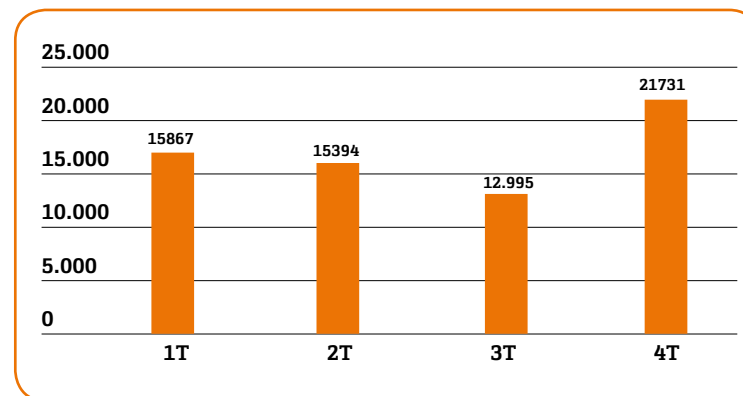
La Fundación de la Innovación Bankinter ha reinventado en el año 2009 su página web.



En esta nueva versión se han implementado y tenido en cuenta las nuevas tendencias innovadoras de Internet: web 3.0, viralidad de contenidos, web semántica, raiting, compartir contenidos en redes sociales, sindicación de contenidos, además de todas las funcionalidades web 2.0 con las que ya contaba la versión anterior.

Esta nueva web ha sido muy bien recibida por los usuarios. En el siguiente gráfico se puede observar el aumento de las visitas únicas a la página a partir del lanzamiento de la nueva web.

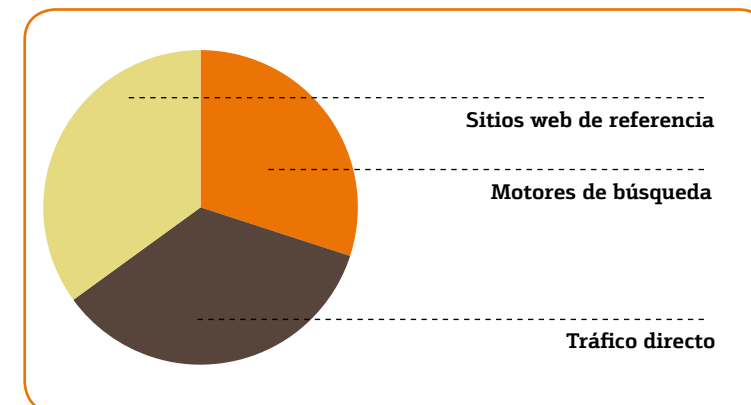
#### Visitas únicas a la web



Como datos estadísticos referidos a la nueva web cabe referir los siguientes.

- El porcentaje de visitas nuevas, o porcentaje de usuarios que entran en la web por primera vez, ha sido de un 63,4%, lo que demuestra su buena aceptación.
- El promedio de tiempo medio en el site fue de 03:42 minutos, lo que supera al tiempo medio en la web anterior.
- Un 39,4% de los usuarios entran a través de tráfico directo, frente a un 31,3% que lo hacen desde sitios web de referencia y un 29,0% por motores de búsqueda.
- La web de la Fundación de la Innovación Bankinter recibe visitas de 76 países diferentes, destacando a España y Estados Unidos.

#### Fuentes de navegación a la web





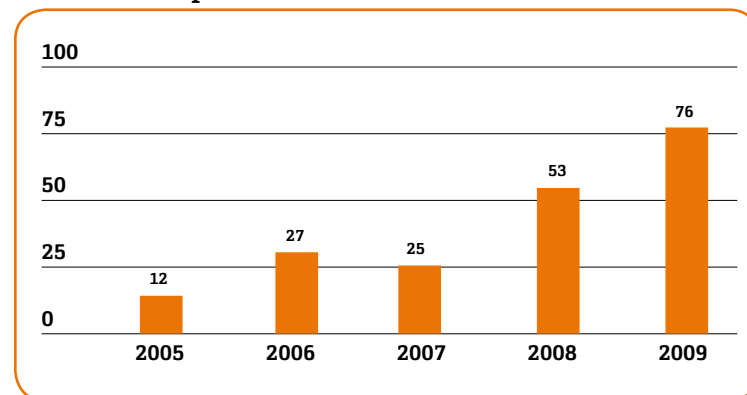
### Prensa

Durante el año 2009, la presencia en los medios de comunicación de la Fundación de la Innovación Bankinter ha crecido tanto en número de artículos publicados como en la calidad de los mismos.

Todos los artículos publicados durante el año 2009, así como en los anteriores años, pueden ser consultados en el Dossier de Prensa de la Fundación.

Durante el año 2009 se han publicado 76 artículos en prensa relacionados con la Fundación de la Innovación Bankinter, lo que supone un 28% más.

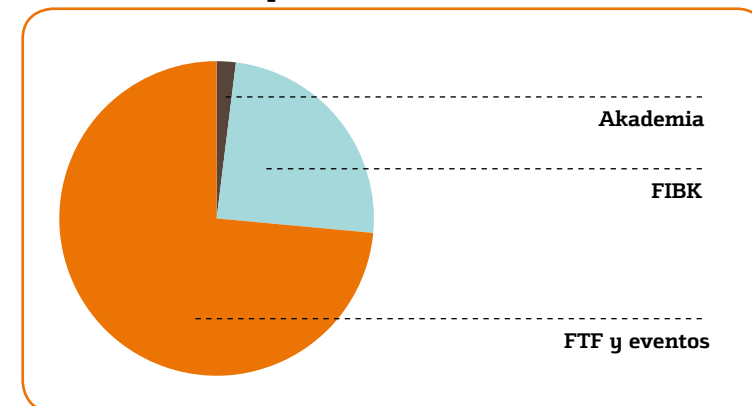
### Nº de artículos publicados



La temática de estos artículos es:

- Sobre la Fundación, con entrevistas a sus representantes, reportajes sobre la Fundación, etc. (26%)
- Sobre el FTF y sus eventos, entrevistas a los ponentes, referencias a las conferencias, etc. (73%)
- Sobre el proyecto Akademia. (1%).

### Temática de noticias publicadas



## Premios y Reconocimientos

Como cada año, recopilamos en este capítulo todos aquellos premios, reconocimientos públicos y menciones favorables que han tenido relación con Bankinter a lo largo de 2009. Todos ellos vienen a refrendar las buenas prácticas de la Entidad y de sus empleados, así como la calidad de sus productos, servicios, procesos internos y canales de relación con los clientes. Pese a la enorme variedad de argumentos en los que se basan los premios recibidos, merecen especial atención aquellos que tienen que ver con los pilares de la entidad, lo que viene a reafirmar la validez de su apuesta estratégica.

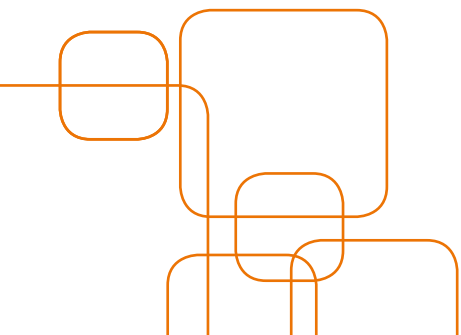
En esa estrategia es de vital importancia mantener una relación con el cliente basada en la calidad de servicio y el conocimiento preciso de sus necesidades financieras. El éxito y la fluidez de esta relación han llevado a Bankinter a conseguir ratios de venta cruzada muy por encima de los obtenidos por el resto de entidades. En ese sentido, la revista sectorial de banca y finanzas, editada en Londres, Retail Banker International, destacó a Bankinter en un reportaje publicado a mediados de año como el banco con mayor ratio de productos por cliente de todo el mundo, a gran distancia del segundo mejor clasificado. En los 20 primeros puestos de esa larga lista mundial sólo había, por cierto, otra entidad española.

En el estudio, titulado 'Spain's Bankinter tops worldwide cross selling league', se realizaba un pormenorizado análisis de algunas de las claves que han conseguido hacer especialmente exitosa la estrategia del Banco en la relación con sus clientes.

En el éxito de esa propuesta de valor de Bankinter en su relación con clientes tiene un peso muy importante su oferta de fondos de inversión, actividad en la que el Banco es un operador de referencia en el mercado, como se pone de manifiesto en todos los premios que cada año recibe la gestora.

La cosecha de premios de Bankinter Gestión de Activos fue amplia durante 2009. Empezaremos haciendo referencia a los ya clásicos 'Cinco Días - Lipper', en los que la gestora del Banco recibió nada menos que 8 galardones, entre ellos el de 'Mejor Gestora Global pequeña'. Y el resto, a otros tantos fondos de la Entidad: 'Bankinter Corporativo', como Mejor Fondo a 3 años de renta fija privada euro; 'BK Sector Energía', Mejor Fondo a 3 años renta variable sector recursos naturales; 'BK Fondvalencia Mixto', Mejor Fondo a 3 años mixto EUR conservador - Eurozona; 'BK Sector Finanzas', Mejor Fondo a 5 años renta variable Sector Banca y Finanzas; 'E-Bankinter Bolsa', Mejor Fondo a 5 años mixto EUR agresivo - Eurozona; 'BK Mixto España 30', Mejor Fondo a 5 años mixto EUR conservador - Eurozona; y por último: 'BK Bolsa España 2', como Mejor Fondo a 10 años de renta variable España. Asimismo, el fondo 'Bankinter Pequeñas Compañías' recibió un diploma en su condición de Mejor Fondo a 3 años de renta variable Eurozona pequeñas y mediana empresas.

En una línea similar, los Premios Fondos de Inversión de Expansión e Interactive data otorgaron a Bankinter Gestión de Activos la distinción como 'Mejor Gestora Global', 'Mejor Gestora de Renta Variable' y 'Mejor Gestora Mixtos Fondos de Pensiones'. Asimismo, el fondo 'Bankinter Mixto España 30', accedió al grado de finalista en la categoría de Mejor Fondo Mixto.



Otro medio de comunicación, en este caso el diario La Gaceta, en colaboración con Morningstar, otorgó sendos galardones a dos fondos de inversión del Banco: de nuevo 'BK Bolsa España 2', como Mejor Fondo de renta variable España y 'Bankinter Corporativo', como la mejor opción dentro de la categoría de renta fija Euro.

Por último, la revista 'Mi Cartera de Inversión', dentro de sus ya acreditados premios a los mejores productos y servicios financieros del año, seleccionó a Bankinter Gestión de Activos como finalista en el apartado de 'Mejor Gestora de Fondos de Inversión'.



No sólo los productos del Banco sino también los canales por donde estos se comercializan son objeto de premios y valoraciones. Es el caso de la Plataforma Telefónica del Banco, que por tercer año consecutivo fue acreedora del premio 'Izo System de experiencia de cliente' al mejor centro de contacto telefónico del sector bancario, una de las categorías que se disputaban dentro de la edición anual de estos ya clásicos premios. El Banco obtuvo, asimismo, otro galardón similar en la categoría especial de 'Mejor Programa de experiencia de cliente'.

Debido a su carácter objetivo y a la valiosa información que aportan, los premios 'Izo System de Experiencia de cliente y Empresa 2.0.' son una auténtica referencia en el sector de la Atención al Cliente, y miden la percepción del cliente con la atención recibida en las principales compañías de los grandes sectores de la actividad económica de España.

El proceso de evaluación corre a cargo de IZO System (empresa líder en la medición y mejora de la experiencia de los clientes y la calidad de los centros de atención telefónica), que decide los ganadores en función de un estudio sectorial que tiene en cuenta el criterio de cerca de 10.000 clientes respecto al servicio recibido, así como de más 20.000 opiniones publicadas en las Redes Sociales de Internet.

El estudio valora cuestiones tan importantes como: el acceso al servicio (disponibilidad, tratamiento automatizado, rapidez); gestión de la llamada (esperas, transferencias, visión integral del problema); solución de problemas (solución en primer contacto, responsabilidad, comprensión de la problemática); atención dispensada (amabilidad, empatía, capacidad de escucha); y proactividad (información adicional y compromiso con las necesidades del cliente).

### Una marca reconocida

Premios como los anteriores sirven para acreditar la solidez y la fortaleza de una marca como Bankinter, cuya identidad corporativa fue renovada en 2007 con el objetivo de ser fiel representación de los valores de la compañía: Agilidad, Entusiasmo, Integridad y Originalidad.

En ese sentido, es destacable el hecho de que Bankinter haya sido reconocida este año como la 'Mejor Marca Corporativa' en la IV Edición de los Premios 'Centro de la Marca de ESADE', organizados por esta institución académica internacional, con la colaboración de Accenture y Expansión.





Los Premios 'Centro de la Marca de ESADE' reconocen cada año las mejores prácticas en estrategias de marca, creadas y/o desarrolladas en España, que hayan sido capaces de aportar un valor añadido medible en base a resultados. Su objetivo es identificar aquellas iniciativas que por su interés, coherencia, consistencia, carácter innovador y resultados obtenidos, puedan convertirse en fuente de conocimiento y referencia en el ámbito de la gestión y dirección de marcas.

Dentro de estos premios, la categoría de 'Mejor Marca Corporativa' reconoce a las empresas que con sus acciones hayan contribuido más al desarrollo del valor y la reputación de las marcas corporativas para el conjunto de sus grupos de interés: clientes, accionistas, empleados, sociedad en general y otros públicos con interés en la corporación.

También Interbrand, la consultora de marca más grande del mundo, ha situado a Bankinter en el puesto 25º de su ranking nacional de marcas, con un valor de marca estimado en 242 millones de euros, siendo además la única entidad financiera cuyo valor de marca estimado se incrementa en un año en el que el valor del resto baja de media un 18%. Interbrand reconoce la gestión de fortalecimiento de marca realizada por el banco a través de la incorporación de novedosas iniciativas en branding, entre ellas la renovación de las sucursales, el desarrollo de la música y aroma corporativos y, en general, la sensación de consistencia transmitida.

De igual forma, Superbrands, considerada la principal autoridad mundial independiente en el campo del branding, ha reconocido este año a Bankinter como una de las 25 Marcas de Excelencia en el mercado español, siendo la única entidad financiera merecedora de este título en 2009, valorándose especialmente

el esfuerzo realizado para posicionar la entidad como un banco diferente mediante elementos que van más allá de los meramente racionales.

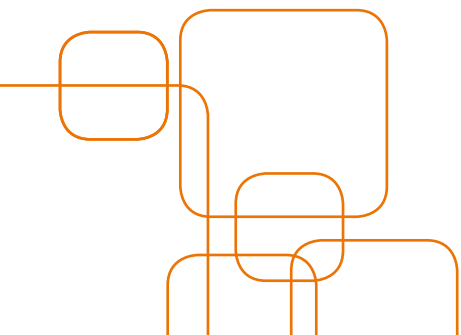
### Responsabilidad Social Corporativa.

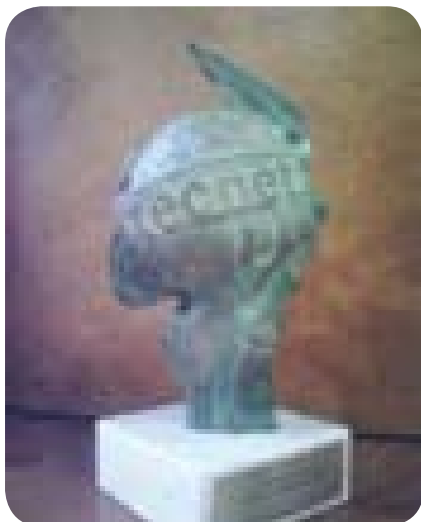
La Responsabilidad Social Corporativa tiene todos los años en este capítulo un abundante contenido de menciones y premios institucionales, consecuencia de la reconocida actividad del Banco en favor del ahorro energético y la preservación del entorno, la atención a sus grupos de interés y una decidida apuesta por mejorar la vida de los colectivos sociales más desfavorecidos.

En ese ámbito se enmarca la privilegiada situación de liderazgo alcanzada por Bankinter en el índice GS Sustain, como mejor entidad bancaria en gestión responsable con el medio ambiente. Este índice, elaborado por Goldman Sachs, es una referencia internacional en el análisis de la gestión sostenible de las empresas y de su responsabilidad medioambiental y sirve para reconocer las mejores prácticas en materia medioambiental entre las mayores empresas del mundo, tras un riguroso y exhaustivo análisis comparativo.

Según ese ranking, Bankinter es valorada como la mejor entidad financiera en materia de gestión responsable con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, dentro de una larga lista compuesta por más de 100 entidades financieras de todo el mundo.

Para elaborar este estudio se analizaron cuestiones como: el nivel e intensidad de las emisiones directas de CO2, la existencia en la empresa de políticas de reciclaje, programas de reducción





de consumo de combustibles en los vehículos de la empresa, de reducción del consumo eléctrico y energético, uso del transporte colectivo entre los empleados, programas internos de 'coche compartido', utilización del teletrabajo, inversión en productos y servicios que minimizan los efectos del cambio climático, comercialización de productos financieros focalizados en la defensa medioambiental, etc. El grado de cumplimiento de Bankinter tras el análisis de todos estos ítems fue de un 92%, muy por encima del segundo clasificado.

La utilización de la tecnología a favor de los colectivos en riesgo de exclusivo social, en este caso las personas mayores, fue el motivo elegido por el Grupo Júbilo, perteneciente al Grupo Planeta, para entregar a Bankinter el premio 'Tecnet 2009' a la Responsabilidad Social Corporativa. En esta VIII edición de los Premios el jurado valoró en Bankinter su proyecto de creación de aulas informáticas en centros residenciales de mayores gestionados por Sanitas Residencial, que son financiadas con las comisiones obtenidas con el fondo 'Bankinter Solidaridad'.

Los Premios Tecnet sirven para reconocer el esfuerzo de aquellas personas, empresas e instituciones que contribuyen al desarrollo de las Nuevas Tecnologías entre los mayores españoles. Con estos galardones también se reconoce la sensibilidad y el esfuerzo de distintas entidades para romper la denominada brecha digital, que lamentablemente aleja a un colectivo tan importante como el de las personas mayores del uso de Internet y de las Nuevas Tecnologías.

Bankinter recibió también este año uno de los Premios Nacionales que otorga la Federación Nacional de Paraplégicos y Grandes Discapacitados Físicos (ASPAYM), que en esta ocasión llegaban a su XII edición. En ese foro, Bankinter se alzó con el

galardón en la categoría de 'Accesibilidad universal y diseño para todos', por sus proyectos a favor de la integración del colectivo de personas con discapacidad, entre los que destaca haber logrado la plena accesibilidad de la web y de la red de sucursales del Banco.

En esa misma línea cabe mencionar la entrega de premios organizada por la Fundación Adecco en su 10º Aniversario, en donde se destacó la apuesta de Bankinter por construir un 'banco para todos', eliminando barreras y fomentando la accesibilidad en sus canales de relación y la igualdad de oportunidades para todas las personas, con independencia de sus capacidades.

### **Una buena empresa para trabajar.**

Por sexto año consecutivo, Bankinter ha sido seleccionado por el Instituto Great Place to Work como una de las mejores empresas para trabajar en España, según el prestigioso ranking que publica anualmente esta Institución, el cual se elabora a partir de la opinión de los propios empleados. Se da la circunstancia, además, de que Bankinter es la única entidad financiera y la única empresa del Ibex35 incluida en esa lista.

Para elaborar el informe, el Instituto realiza un exhaustivo proceso en el que se analizan a 250 empresas y se tienen en cuenta las respuestas de más de 100.000 personas procedentes de compañías de todos los sectores. Para una competición más justa, la institución estructura el ranking en 5 categorías distintas, en función del número de empleados.

Según el Instituto Great Place to Work, el concepto de un excelente entorno de trabajo podría definirse como "un lugar





donde puedes confiar en las personas para las cuales trabajas, te sientes orgulloso por lo que haces y disfrutas con las personas con las cuales trabajas". La calidad de los entornos de trabajo está evaluada según tres relaciones conectadas: la relación entre los empleados y directivos; la relación entre los empleados y su trabajo/la empresa, y la relación entre los empleados mismos. Los resultados se miden en base a cinco dimensiones básicas que tiene que tener un Best Workplace: credibilidad, respeto, trato justo, orgullo y camaradería.

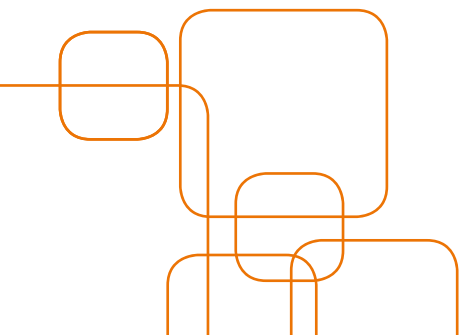
También este año, y por tercer año consecutivo, Bankinter fue seleccionada y reconocida por CRF Institute como empresa 'Top Employer', o lo que es lo mismo, como una de las compañías españolas que más destaca por sus prácticas de Recursos Humanos.

Según el estudio, Bankinter obtiene además, una de las dos mejores puntuaciones en el apartado de condiciones laborales, donde se evalúan criterios como la comunicación, gestión del conocimiento, mejora continua, medidas de conciliación, trabajo en equipo, apoyo al empleado y medidas de reconocimiento. CRF es una organización internacional que se dedica, desde 1991, a la coordinación y edición de proyectos de investigación sobre economía y empresa. El Instituto analiza las políticas de recursos humanos de cada empresa (salario y beneficios, formación y desarrollo, carrera profesional condiciones laborales y cultura corporativa) para determinar qué empresas cumplen los requisitos para ser certificados como Top Employers. Sólo las empresas que sobresalen en los criterios solicitados pasan a formar parte de la certificación y a usar el sello de calidad TOP Employers España durante un año.

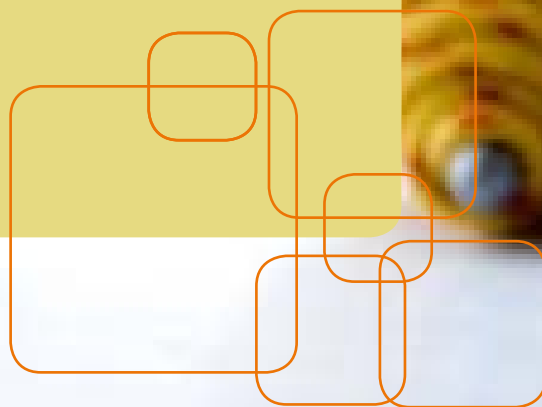
Llevar a cabo una adecuada gestión de las personas es, precisamente, una de las variables que han propiciado el hecho de que Jaime Echegoyen, Consejero Delegado de Bankinter, haya sido elegido como uno de los 20 mejores directivos de España y que, dentro de esta veintena de seleccionados, se alzara con el galardón de 'Directivo del año 2009' dentro de la IV Edición de los Premios Directivo Plus. Es, además, la primera ocasión en la que se alza con el triunfo un directivo del sector bancario.

El premio Directivo Plus, al que este año se presentaron más de 1.500 candidatos, es el único galardón en España que reconoce la excelencia del liderazgo directivo. Los candidatos son propuestos por sus colaboradores más cercanos en base a sus cualidades humanas y profesionales, por su capacidad en saber transmitir al equipo conductas ejemplares, objetivos claros y motivación para conseguir los resultados corporativos. A partir de ahí, el Jurado valora en los ganadores que sepan escuchar, su capacidad de motivación, empatía, credibilidad, honestidad y liderazgo, entre otras cualidades.

Y por último, una breve mención a la actividad llevada a cabo por las personas que componen el área de Relación con Inversores de Bankinter, que han logrado alzarse con un meritorio tercer puesto a nivel continental en el ranking '2009 Europe's Best Investor Relations', donde se ha reconocido su labor como departamento en dura competencia con los de otras empresas de Europa. Las variables más apreciadas del área de Relación con Inversores de Bankinter se encuentran, además, muy alineadas con los valores del Banco, síntoma de la coherencia con la estrategia de la Entidad de aquellos que tienen como una de sus funciones la de representarla. Entre estas variables destacan: la credibilidad e integridad de sus acciones, la calidad de sus respuestas, la transparencia de la información y su apuesta por la responsabilidad social corporativa.



## Informe de verificación



## Indicadores de Perfil

Apartado GRI	Descripción	Ubicación
<b>Estrategia y análisis</b>		
1.1	Declaración del Presidente	pág. 3 - 5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	pág. 6 - 10
<b>Perfil de la Organización</b>		
2.1	Nombre organización informante	contraportada
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Informe Anual pág. 31-41
2.3	Estructura operativa de la organización	pág. 117
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 pág. 75-83
2.8	Dimensiones de la organización informante	pág. 2
2.9	Cambios significativos acaecidos en la organización	Informe Gob. Corp. pág 3
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	pág. 94-98
<b>Parámetros de la memoria</b>		
3.1	Periodo cubierto de la Memoria	pág. 114
3.2	Fecha de la Memoria previa más reciente	pág. 114
3.3	Ciclo de presentación de memorias	pág. 114
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	pág. 120
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	pág. 114
3.6	Cobertura de la memoria	pág. 114
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	pág. 114
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc.	pág. 114

## Indicadores de Perfil

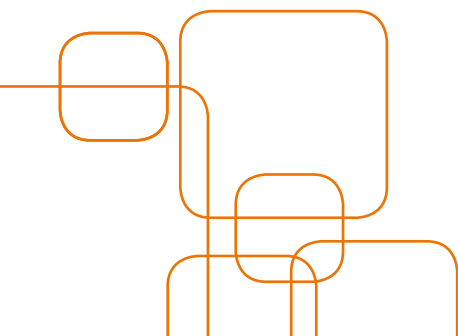
Apartado GRI	Descripción	Ubicación
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	pág. 114
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	pág. 114
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance.	pág. 114
3.12	Localización de los contenidos básicos en la memoria.	Índice
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	pág. 113
<b>Gobierno, Compromisos y participación de los grupos de interés</b>		
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	Informe Gob. Corp. pág 6, 23, 24
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Informe Gob. Corp. pág 16, 17
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Informe Gob. Corp. pág 7 y 8
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	pág 14, 15 y 51; Informe Gob. Corp. Pág. 30-32
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 Gob. Corp. pág 10 y 11
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Informe Gob. Corp. pág 14-16 y 20
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 Gob. Corp. pág 15 y 16
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social.	pág. 10

#### Indicadores de Perfil

Apartado GRI	Descripción	Ubicación
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 Gob. Corp. pág. 30-37
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	Informe Gob. Corp. pág. 12-13
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Informe Anual pág. 87-89
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización apruebe.	pág. 9, 67-68, y 71
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca o apoya.	pág. 10, 78, 79
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	pag. 7
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	pág. 6 y 7
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés.	pág. 7
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.	pág. 6, 7 y 29

#### Enfoques de Gestión

Denominación indicador	Ubicación
<b>Dimensión Económica</b>	
Desempeño económico	Informe Anual pág. 118-123
Presencia en el mercado	Informe Anual pág. 31, 36-40, 65-84
Impacto económico indirecto	Informe Anual pág. 119-123
<b>Dimensión Medioambiental</b>	
Materiales	pág. 63
Energía	pág. 64
Agua	pág. 65
Biodiversidad	No aplica. Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos.
Emisiones, vertidos y residuos	pág. 65 y 66
Productos y servicios	pág. 19 -25
Transporte	pág. 66
Aspectos generales	pág. 62 y 63
<b>Dimensión Social - Prácticas laborales y ética en el trabajo</b>	
Empleo	pág. 40 -43
Relación Empresa / Trabajadores	pág. 55
Salud y Seguridad en el trabajo	pág. 50 - 53
Formación y Educación	pág. 46 y 47
Diversidad e Igualdad de oportunidades	pág. 43 y 44
<b>Dimensión Social - Derechos Humanos</b>	
Prácticas de inversión y aprovisionamiento	pág. 54
No discriminación	pág. 45 y 46
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	pág. 54
Abolición de la explotación infantil	pág. 54
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	pág. 54
Quejas y procedimientos conciliatorios	pág. 55
Prácticas de Seguridad	pág. 50 - 53
Derechos de los indígenas	pág. 54



## Enfoques de Gestión

Denominación indicador	Ubicación
<b>Dimensión Social - Sociedad</b>	
Comunidad	pág. 6 -10
Corrupción	pág. 26 y 27
Política Pública	A través de asociaciones como la AEB, tenemos la oportunidad de trasladar a las Administraciones Públicas de modo colectivo las inquietudes, iniciativas y necesidades del sector bancario.
Comportamiento de competencia desleal	No aplica. No hay procedimientos abiertos contra Bankinter por prácticas anticompetencia
Cumplimiento Normativo	pág. 34 - 36
<b>Dimensión Social - Responsabilidad del producto</b>	
Salud y Seguridad del Cliente	pág. 33 ; Informe Anual pág.28 y 29
Etiquetado de Productos y Servicios	pág. 34 - 36
Comunicaciones de Marketing	pág. 35
Privacidad del Cliente	pág. 32; Informe Anual pág.28 y 29
Cumplimiento normativo	pág. 116
Políticas referidas al diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros. políticas, principios y/o códigos de conducta que han sido diseñados para asegurarse que los intereses de la institución y sus empleados están alineados con los intereses de los existentes y potenciales clientes (FS15)	pág. 10, 34 -36, 46 - 47
<b>Suplemento Financiero - Impacto de productos y servicios</b>	
Descripción de las políticas medioambientales y sociales aplicadas a las líneas de negocio básicas	pág. 10, 60 y 62
Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales y sociales en las líneas de negocio básicas	pág. 34, 63 Informe Anual pág 86 y 103
Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones.	pág. 7, 34, 63 Informe Anual pág 86 y 103

## Enfoques de Gestión

Denominación indicador	Ubicación
Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades sociales y medioambientales	pág. 68 y 69
Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	pág. 3, 6, 7, 29, 63, 67, 68 y 71

## Aspectos económicos

Apartado GRI	Denominación indicador	Ubicación
<b>Desempeño económico</b>		
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 gobiernos (ingresos de explotación en millones de euros).	Informe Anual pág 115
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	pág. 17, 67
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	pág. 49, Memoria Legal Grupo Página 54-55
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Memoria Legal del Grupo página 56
<b>Presencia en el mercado</b>		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	pág. 50
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	pág. 59
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	pág. 45



### Aspectos económicos

Apartado GRI	Denominación indicador	Ubicación
Impactos económicos indirectos		
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.	pág. 71
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	pág. 83 - 93

### Aspectos medioambientales

Apartado GRI	Denominación indicador	Ubicación
Materiales		
EN1	Materiales utilizados en peso o en volumen	pág. 63
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	pág. 63
Energía		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	pág. 64
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	pág. 64 y 65
EN5	Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	pág. 64 y 67
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	pág. 64, 67 y 68
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas	pág. 68

### Aspectos medioambientales

Apartado GRI	Denominación indicador	Ubicación
Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	pág. 65
EN9	Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana. Asimismo el consumo de agua proviene del suministro municipal.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	
Biodiversidad		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la diversidad.	
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 hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	pág. 66
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	pág. 66
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas	pág. 66 -68
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	Estas sustancias no son de aplicación para Bankinter.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	No se producen



Aspectos medioambientales

Apartado GRI	Denominación indicador	Ubicación
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	A través de la red urbana
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	pág. 65
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	No genera derrames.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	No transporta residuos
EN25	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	Sedes en terrenos urbanos.
Productos y servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos medioambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto	pág. 67 y 68
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos	Los productos financieros carecen de embalaje
Cumplimiento normativo		
EN28	Coste de la multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa medioambiental	pág. 62
EN29	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.	pág. 66 y 67
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones medioambientales	pág. 67 y 68

Indicadores sociales: Prácticas laborales

Apartado GRI	Denominación indicador	Ubicación
Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	pág. 38 y 40
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	pág. 44
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	pág. 49
Relación Empresa / Empleo		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo	pág. 54
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	pág. 54
Salud y Seguridad		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	pág. 51
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	pág. 50
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	pág. 52
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	pág. 51
Formación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	pág. 46 y 47
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	pág. 46

Indicadores sociales: Prácticas laborales

Apartado GRI	Denominación indicador	Ubicación
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	pág. 48
<b>Diversidad e Igualdad de oportunidades</b>		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad	<a href="https://www.bankinter.com/www/es-es/cgi/ebk+wim+consejo_adm?secc=WIM_GOBC&amp;subs=CSD">https://www.bankinter.com/www/es-es/cgi/ebk+wim+consejo_adm?secc=WIM_GOBC&amp;subs=CSD</a>
LA14	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	pág. 49

Indicadores Sociales: Derechos Humanos

Apartado GRI	Denominación indicador	Ubicación
<b>Políticas de Inversión</b>		
HR1	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.	No operamos de modo relevante en países fuera de la OCDE. Adheridos al Global Compact UN
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Objetivo 2010: incluir criterios de derechos humanos en relaciones con proveedores.
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 número de empleados formados	Entre los principios corporativos está el respeto a los Derechos Fundamentales.
<b>No discriminación</b>		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No existen
<b>Libertad de asociación</b>		
HR5	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. 54

Indicadores Sociales: Derechos Humanos

Apartado GRI	Denominación indicador	Ubicación
<b>Trabajo infantil</b>		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	pág. 54
<b>Trabajo forzoso</b>		
HR7	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. 54
<b>Personal de Seguridad</b>		
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	pág. 54
<b>Derechos Indígenas</b>		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	pág. 54

Indicadores Sociales: Sociedad

Apartado GRI	Denominación indicador	Ubicación
<b>Comunidad</b>		
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	pág. 6 - 8
<b>Corrupción</b>		
SO2	Porcentaje y Número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	pág. 27
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	pág. 27
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	No ha habido incidentes.

Indicadores Sociales: Sociedad

Apartado GRI	Denominación indicador	Ubicación
<b>Políticas Públicas</b>		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	A través de asociaciones como la AEB, trasladamos a las Administraciones Públicas las inquietudes, iniciativas y necesidades del sector.
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	No participa en ningún partido político (art. 5,4 del Código de Ética)
<b>Prácticas Anti- Competitivas</b>		
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas mono polísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	No existe
<b>Cumplimiento</b>		
SO8	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.

Indicadores Sociales: Responsabilidad sobre productos

Apartado GRI	Denominación indicador	Ubicación
<b>Salud y Seguridad del cliente</b>		
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	Informe Anual pág. 28 y 29
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	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa.

Indicadores Sociales: Responsabilidad sobre productos

Apartado GRI	Denominación indicador	Ubicación
<b>Etiquetación de productos y servicios</b>		
PR3	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	pág. 34
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	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	pág. 29 -31 ; Informe Anual pág. 13-21
<b>Comunicaciones de Marketing</b>		
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	pág. 35
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa.
<b>Provacidad del cliente</b>		
PR8	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.
<b>Cumplimiento</b>		
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	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa.

## Suplemento Financiero

Apartado GRI	Denominación indicador	Ubicación
FS6	Porcentaje del porfolio para líneas de negocio por región específica, tamaño y sector.	Informe Anual pág. 67, 90 y 96
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para distribuir un beneficio social específico para cada línea de negocio, desglosado por finalidad.	pág. 18 - 21,
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para distribuir un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio, desglosado por finalidad.	pág. 19 -21, 24 y 25
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implantación de políticas sociales y medioambientales, así como los procedimientos de análisis de riesgos.	Estamos trabajando en la identificación de riesgos sociales y medio ambientales así como la implantación de un sistema de auditorías
FS10	Porcentaje y número de empresas del porfolio institucional, con las que a la organización que reporta se ha relacionado en materia social y medioambiental	pág. 24 y 25. Por motivos de confidencialidad de datos no se detalla la información solicitada.
FS11	Porcentaje de activos sujetos a una proyección social o medioambiental positiva o negativa.	pág. 19
FS12	Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto.	pág. 10
FS13	Puntos de acceso en áreas de baja población o económicamente desfavorecidos	pág. 21 y 75
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de las personas discapacitadas a los servicios financieros.	pág. 72-75
FS16	Iniciativas para mejorar el lenguaje financiero por tipo de beneficiario	pág. 71, 87



1. **Author:** [Name]  
 2. **Title:** [Title]  
 3. **Journal:** [Journal]  
 4. **Volume:** [Volume]  
 5. **Issue:** [Issue]  
 6. **Page:** [Page]  
 7. **Year:** [Year]

© 2008 by University of North Carolina Press. All rights reserved. No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the University of North Carolina Press.

**Abstract**

\_\_\_\_\_

For more information on the extent of the adoption of the corporate social information disclosure, see the Social Reporting 2010 by Sodexo, 1-4, p. 10. Social Commitment, or *engagement* (Social Reporting, 2010) is the activity of the Sodexo's management in connection with the Monitoring of Environmental and Social Reporting, chapter 202, page 11-12 (2010).

14. *Proprietarii sau titularii de Proprietate Intelectuală (P.I.) trebuie să prezinte un document care să demonstreze că au înregistrat sau înregistrat deja la Biroul de Brevete din Statele Unite un brevet pentru invenția înregistrată în baza de date a P.I. și să prezinte în documente de brevet și descrierea invenției înregistrate în baza de date a P.I. și să prezinte în documente de brevet și descrierea invenției înregistrate în baza de date a P.I. și să prezinte în documente de brevet și descrierea invenției înregistrate în baza de date a P.I.*

© 2005 American Psychological Association or one of its allied publishers. This article is intended solely for the personal use of the individual user and is not to be disseminated broadly.

Nuestro trabajo no pretende ser un estudio de las percepciones de los propietarios y/o inversores, así como a los diversos niveles de la Gran Empresa, que han participado en la elaboración del informe de Responsabilidad Social Corporativa, ya se ha publicado el propio procedimiento utilizado y aplicado. No pretendemos analizar los datos de Responsabilidad Social.

1. Recibir los datos personales de Diego Martínez para conocer los servicios de gestión personal y obtener la información necesaria para la gestión actual.
2. Analizar los datos personales para registrar y validar los datos personales de el informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
3. Recibir de los departamentos correspondientes los datos de la identificación y conocimiento de los partes interesados e la gestión del servicio, del turno de atención, recursos e información de la información recibida en el informe de Responsabilidad Social Corporativa por función del departamento de los departamentos de los grupos de interés.
4. Analizar los datos personales de los departamentos del informe de Responsabilidad Social Corporativa e identificar los datos de RSC.
5. Recibir de la información actual y los servicios de gestión personal e validación de los datos de los departamentos.

\_\_\_\_\_



22. *Conservatorul instituției prezintă la solicitare un plan de acțiune pentru o perioadă de trei luni, în care să descrie măsurile (restructurări, schimbări în activitatea profesională a salariaților etc.) necesare în vederea îndeplinirii cerințelor de la punctul 12 din prezentul regulament de Supraveghere Financiară, după caz, măsurile de stabilire a planului financiar pentru o perioadă de trei luni de la încheierea următoarei sesiuni de supraveghere financiară. Pentru informații în acest sens, solicitantul se poate adresa celui mai apropiat serviciu de informare din cadrul Serviciului. El va primi informații din domeniul activității financiare și activității de supraveghere financiară.*

© 2005 by the Institute of Mathematical Sciences at the University of Edinburgh. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, without prior written permission of the Institute of Mathematical Sciences.

100

Journal published by the Institute of Management Sciences, University of Cambridge, 100 Brook Hill Drive, West Nyack, New York 10994-2133, USA. Telephone: +1 845 343 7500. Fax: +1 845 343 7501. E-mail: [ims@cam.ac.uk](mailto:ims@cam.ac.uk). Website: <http://www.ims.cam.ac.uk>

100

© 2005 American Psychological Association or one of its allied publishers. This article is intended solely for the personal use of the individual user and is not to be disseminated broadly.

Small amounts of the test compound were administered on Monday and Tuesday, 10 mg/kg and 20 mg/kg, respectively. On Wednesday, 30 mg/kg was administered. The animals were then fasted for 24 h before the final dose of 40 mg/kg was administered. The animals were then fasted for 24 h before the final dose of 40 mg/kg was administered.

\_\_\_\_\_



1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 26

\_\_\_\_\_





Source of funding: subject is a researcher; subject is an individual; subject is a representative of a community; subject is a group; subject is a community.

Source: U.S. Department of Commerce, Bureau of Economic Analysis, *Survey of Current Business*, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2

CATEGORIA		CATEGORIA		CATEGORIA		CATEGORIA		CATEGORIA	
NUMERO	DESCRIZIONE	NUMERO	DESCRIZIONE	NUMERO	DESCRIZIONE	NUMERO	DESCRIZIONE	NUMERO	DESCRIZIONE
1	1001	1001	1001	1001	1001	1001	1001	1001	1001
	1002	1002	1002	1002	1002	1002	1002	1002	1002
	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003
	1004	1004	1004	1004	1004	1004	1004	1004	1004
2	2001	2001	2001	2001	2001	2001	2001	2001	2001
	2002	2002	2002	2002	2002	2002	2002	2002	2002
	2003	2003	2003	2003	2003	2003	2003	2003	2003
	2004	2004	2004	2004	2004	2004	2004	2004	2004
3	3001	3001	3001	3001	3001	3001	3001	3001	3001
	3002	3002	3002	3002	3002	3002	3002	3002	3002
	3003	3003	3003	3003	3003	3003	3003	3003	3003
	3004	3004	3004	3004	3004	3004	3004	3004	3004
4	4001	4001	4001	4001	4001	4001	4001	4001	4001
	4002	4002	4002	4002	4002	4002	4002	4002	4002
	4003	4003	4003	4003	4003	4003	4003	4003	4003
	4004	4004	4004	4004	4004	4004	4004	4004	4004
5	5001	5001	5001	5001	5001	5001	5001	5001	5001
	5002	5002	5002	5002	5002	5002	5002	5002	5002
	5003	5003	5003	5003	5003	5003	5003	5003	5003
	5004	5004	5004	5004	5004	5004	5004	5004	5004
6	6001	6001	6001	6001	6001	6001	6001	6001	6001
	6002	6002	6002	6002	6002	6002	6002	6002	6002
	6003	6003	6003	6003	6003	6003	6003	6003	6003
	6004	6004	6004	6004	6004	6004	6004	6004	6004
7	7001	7001	7001	7001	7001	7001	7001	7001	7001
	7002	7002	7002	7002	7002	7002	7002	7002	7002
	7003	7003	7003	7003	7003	7003	7003	7003	7003
	7004	7004	7004	7004	7004	7004	7004	7004	7004
8	8001	8001	8001	8001	8001	8001	8001	8001	8001
	8002	8002	8002	8002	8002	8002	8002	8002	8002
	8003	8003	8003	8003	8003	8003	8003	8003	8003
	8004	8004	8004	8004	8004	8004	8004	8004	8004
9	9001	9001	9001	9001	9001	9001	9001	9001	9001
	9002	9002	9002	9002	9002	9002	9002	9002	9002
	9003	9003	9003	9003	9003	9003	9003	9003	9003
	9004	9004	9004	9004	9004	9004	9004	9004	9004
10	1001	1001	1001	1001	1001	1001	1001	1001	1001
	1002	1002	1002	1002	1002	1002	1002	1002	1002
	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003	1003
	1004	1004	1004	1004	1004	1004	1004	1004	1004

[illegible]

## Pacific Air Lines Corp. ■

<b>Programa de activitat</b> <b>Activitat de suport a la formació personal i social dels joves</b>				
<b>Formació</b>	Formes	141	Elaboració del currículum de competències de les 4 àrees per nivells d'ensenyament	100%
	Formes	142	Desenvolupament de materials i eines d'avaluació personalitzats, adaptats als grups de treball seleccionats	100%
	Formes	143	Realització d'activitats per les competències personals i socials, que es relacionen amb les competències bàsiques i les altres competències, desenvolupant les actitudines bàsiques	100%
<b>Formació</b>	Formes	144	Elaboració de materials i eines de treball de les competències bàsiques	100%
	Formes	145	Elaboració d'activitats de treball relacionades amb les competències bàsiques i les altres competències, desenvolupant les actitudines bàsiques	100%
<b>Formació</b>	Formes	146	Elaboració de materials de treball relacionats amb les competències bàsiques i les altres competències, desenvolupant les actitudines bàsiques	100%
	Formes	147	Elaboració de materials de treball relacionats amb les competències bàsiques i les altres competències, desenvolupant les actitudines bàsiques	100%
	Formes	148	Elaboració de materials de treball relacionats amb les competències bàsiques i les altres competències, desenvolupant les actitudines bàsiques	100%
	Formes	149	Elaboració de materials de treball relacionats amb les competències bàsiques i les altres competències, desenvolupant les actitudines bàsiques	100%
<b>Formació</b>	Formes	150	Elaboració de materials de treball relacionats amb les competències bàsiques i les altres competències, desenvolupant les actitudines bàsiques	100%
	Formes	151	Elaboració de materials de treball relacionats amb les competències bàsiques i les altres competències, desenvolupant les actitudines bàsiques	100%
	Formes	152	Elaboració de materials de treball relacionats amb les competències bàsiques i les altres competències, desenvolupant les actitudines bàsiques	100%
<b>Formació</b>	Formes	153	Elaboració de materials de treball relacionats amb les competències bàsiques i les altres competències, desenvolupant les actitudines bàsiques	100%
	Formes	154	Elaboració de materials de treball relacionats amb les competències bàsiques i les altres competències, desenvolupant les actitudines bàsiques	100%

**Additional Resources** ■

<div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> </div>	Proceso	181	Elaboración y revisión del plan de desarrollo de recursos humanos, que incluye: diagnóstico del desarrollo humano y del capital del capital del capital del desarrollo humano	1 año
	Proceso	182	Elaboración de un programa de desarrollo y crecimiento del personal, que incluye: diagnóstico del desarrollo humano y del capital del capital del desarrollo humano	1 año
	Proceso	183	Plan de trabajo de desarrollo de los recursos humanos, que incluye: diagnóstico del desarrollo humano y del capital del capital del desarrollo humano	1 año
<div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> </div>	Proceso	184	Elaboración del plan de desarrollo de los recursos humanos, que incluye: diagnóstico del desarrollo humano y del capital del capital del desarrollo humano	1 año
	Proceso	185	Elaboración del plan de desarrollo de los recursos humanos, que incluye: diagnóstico del desarrollo humano y del capital del capital del desarrollo humano	1 año
	Proceso	186	Elaboración del plan de desarrollo de los recursos humanos, que incluye: diagnóstico del desarrollo humano y del capital del capital del desarrollo humano	1 año
<div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> </div>	Proceso	187	Elaboración del plan de desarrollo de los recursos humanos, que incluye: diagnóstico del desarrollo humano y del capital del capital del desarrollo humano	1 año
	Proceso	188	Elaboración del plan de desarrollo de los recursos humanos, que incluye: diagnóstico del desarrollo humano y del capital del capital del desarrollo humano	1 año
	Proceso	189	Elaboración del plan de desarrollo de los recursos humanos, que incluye: diagnóstico del desarrollo humano y del capital del capital del desarrollo humano	1 año
<div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> </div>	Proceso	190	Elaboración del plan de desarrollo de los recursos humanos, que incluye: diagnóstico del desarrollo humano y del capital del capital del desarrollo humano	1 año
	Proceso	191	Elaboración del plan de desarrollo de los recursos humanos, que incluye: diagnóstico del desarrollo humano y del capital del capital del desarrollo humano	1 año
	Proceso	192	Elaboración del plan de desarrollo de los recursos humanos, que incluye: diagnóstico del desarrollo humano y del capital del capital del desarrollo humano	1 año



Criterios de Evaluación				
Conocimiento	Entender	Definir	Definición clara y concisa de los conceptos clave de la asignatura.	Excelente
	Analizar	Definir	Definición clara y concisa de los conceptos clave de la asignatura.	Buena
Habilidades	Entender	Definir	Definición clara y concisa de los conceptos clave de la asignatura.	Excelente
	Analizar	Definir	Definición clara y concisa de los conceptos clave de la asignatura.	Buena
	Sintetizar	Definir	Definición clara y concisa de los conceptos clave de la asignatura.	Buena
Actitudes	Entender	Definir	Definición clara y concisa de los conceptos clave de la asignatura.	Excelente
	Analizar	Definir	Definición clara y concisa de los conceptos clave de la asignatura.	Buena
Comunicación	Entender	Definir	Definición clara y concisa de los conceptos clave de la asignatura.	Excelente
	Analizar	Definir	Definición clara y concisa de los conceptos clave de la asignatura.	Buena

Sistema de Información	Proyecto	1991	Trabajo del curso de Estadística de los estudiantes y docentes de los cursos de Matemática, Estadística y Teoría de Modelos, los estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos y los docentes y estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos y los docentes y estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos.	1991
	Investigación	1992	Trabajo de los estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos y los docentes y estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos y los docentes y estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos.	1992
	Proyecto	1993	Trabajo de los estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos y los docentes y estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos y los docentes y estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos.	1993
Sistema de Información	Proyecto	1994	Trabajo de los estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos y los docentes y estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos y los docentes y estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos.	1994
	Investigación	1995	Trabajo de los estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos y los docentes y estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos y los docentes y estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos.	1995
	Proyecto	1996	Trabajo de los estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos y los docentes y estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos y los docentes y estudiantes de los cursos de Estadística y Teoría de Modelos.	1996



Estrategias de enseñanza	Clase magistral	1999	Elaboración de contenidos de la asignatura y desarrollo de actividades de enseñanza-aprendizaje, fundamentadas en conocimientos de marketing obtenidos en el aula y en la experiencia personal de los estudiantes.	100%
	Clase magistral	1999	Elaboración de los contenidos de la asignatura y desarrollo de actividades de enseñanza-aprendizaje, fundamentadas en conocimientos de marketing obtenidos en el aula y en la experiencia personal de los estudiantes.	100%
Estrategias de evaluación	Examen	1999	Elaboración de los contenidos de la asignatura y desarrollo de actividades de enseñanza-aprendizaje, fundamentadas en conocimientos de marketing obtenidos en el aula y en la experiencia personal de los estudiantes.	100%
	Clase magistral	1999	Elaboración de los contenidos de la asignatura y desarrollo de actividades de enseñanza-aprendizaje, fundamentadas en conocimientos de marketing obtenidos en el aula y en la experiencia personal de los estudiantes.	100%

1000

- [illegible]



<b>Programa de Pós-graduação em Engenharia de Transportes</b>				
		Disciplina	Conteúdo Programático	Carga Horária
Fundamentos	Disciplina	ETD-101	Introdução ao transporte de cargas e passageiros, aspectos gerais do transporte, legislação, segurança, aspectos econômicos e sociais.	120h
	Disciplina	ETD-102	Aspectos gerais do transporte e aspectos econômicos e sociais, aspectos gerais do transporte, legislação, segurança, aspectos econômicos e sociais.	120h
	Disciplina	ETD-103	Aspectos gerais do transporte e aspectos econômicos e sociais, aspectos gerais do transporte, legislação, segurança, aspectos econômicos e sociais.	120h
Especialização	Disciplina	ETD-201	Transporte e logística, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte.	120h
	Disciplina	ETD-202	Transporte e logística, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte.	120h
	Disciplina	ETD-203	Transporte e logística, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte.	120h
Integração	Disciplina	ETD-301	Transporte e logística, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte.	120h
	Disciplina	ETD-302	Transporte e logística, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte.	120h
TCC	Disciplina	ETD-401	Transporte e logística, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte.	120h
	Disciplina	ETD-402	Transporte e logística, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte, aspectos gerais do transporte.	120h

[illegible]

**Anexo**



a

anexo

### 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 del 1 de enero de 2009 al 31 de diciembre de 2009 salvo que se especifique lo contrario. La anterior Memoria, referente al año 2008, se publicó el 18 de marzo de 2009.

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

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

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.

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.

En la medida de lo posible, y donde se ha considerado relevante para analizar tendencias, se han incluido datos correspondientes al ejercicio 2008, al objeto de garantizar la exhaustividad y comparabilidad de la información.



#### 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
Especialistas Bolsa:	902 13 11 14
Pymes (horario de 8.00 a 19.00 horas, de lunes a jueves y los viernes de 8.00 a 18.00 horas):	901 15 15 15
Pymes (servicio en catalán, horario de 8.00 a 19.00 horas, de lunes a jueves y los viernes de 8.00 a 18.00 horas):	901 16 16 16
Corporativa (horario de 8.00 a 19.00 horas, de lunes a jueves y los viernes de 8.00 a 18.00 horas):	901 10 19 01
Corporativa (servicio en catalán, horario de 8.00 a 19.00 horas, de lunes a jueves y los viernes de 8.00 a 18 horas):	901 30 33 03
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 horas (horario peninsular), marcando o diciendo "0".



#### **OFICINA DEL ACCIONISTA**

Pablo Santos Romero  
Pico de San Pedro, 2  
28760 Tres Cantos – Madrid  
Tel.: 91 339 82 60 – 91 339 75 00  
Fax: 91 339 83 23  
E-mail: ofiaccionista@bankinter.es

#### **BANCOS CORRESPONSALES**

Zachary Towbin  
Sede central del Banco  
Pº Castellana, 29  
28046 Madrid  
Tel.: +34 91 339 83 62 – +34 91 339 75 00  
Fax: +34 91 339 7556  
E-mail: zhtowbin@bankinter.es

#### **COMUNICACIÓN EXTERNA**

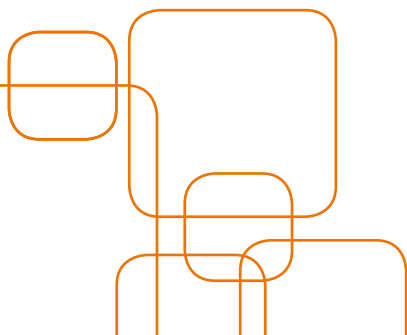
Javier Calderón Serrano  
Sede central del Banco  
Pº Castellana, 29  
28046 Madrid  
Tel.: 91 623 18 43  
Fax: 91 339 85 98  
E-mail: comunicacion@bankinter.es

#### **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)**

Rafael Olarte Corretjer  
Avda. de Bruselas, 12  
28108 Alcobendas (Madrid)  
Tel.: 901 113 113  
Fax: 91 623 44 21  
E-mail: incidencias\_sac@bankinter.es

#### **RELACIÓN CON INVERSORES**

Gloria Ortiz Portero  
Jaime Hernández Marcos  
Avda. de Bruselas, 12  
28108 Alcobendas (Madrid)  
Tel.: 91 436 71 06  
Fax: 91 623 44 33  
E-mail: Investor\_Relations@bankinter.es



## Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Bankinter S.A. está compuesto por los miembros que se adjuntan:

Cargo	Nombre/Denominación Social	Condición
Presidente	Pedro Guerrero Guerrero	Ejecutivo
Vicepresidente	Cartival, S.A. *	Externo Dominical
Consejero Delegado	Jaime Echegoyen Enriquez de la Orden	Ejecutivo
Consejero	José Ramón Arce Gómez	Externo Independiente
Consejero	John de Zulueta Greenebaum	Externo Independiente
Consejero	Jaime Terceiro Lomba	Externo Independiente
Consejero	Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda*	Externo Dominical
Consejero	Fernando Masaveu Herrero*	Externo Dominical
Consejero	Gonzalo de la Hoz Lizcano	Externo Independiente
Consejero	José Antonio Garay Ibararay	Externo Independiente
Consejero /Secretario del Consejo de Administración	Rafael Mateu de Ros Cerezo	Otros Consejeros Externos

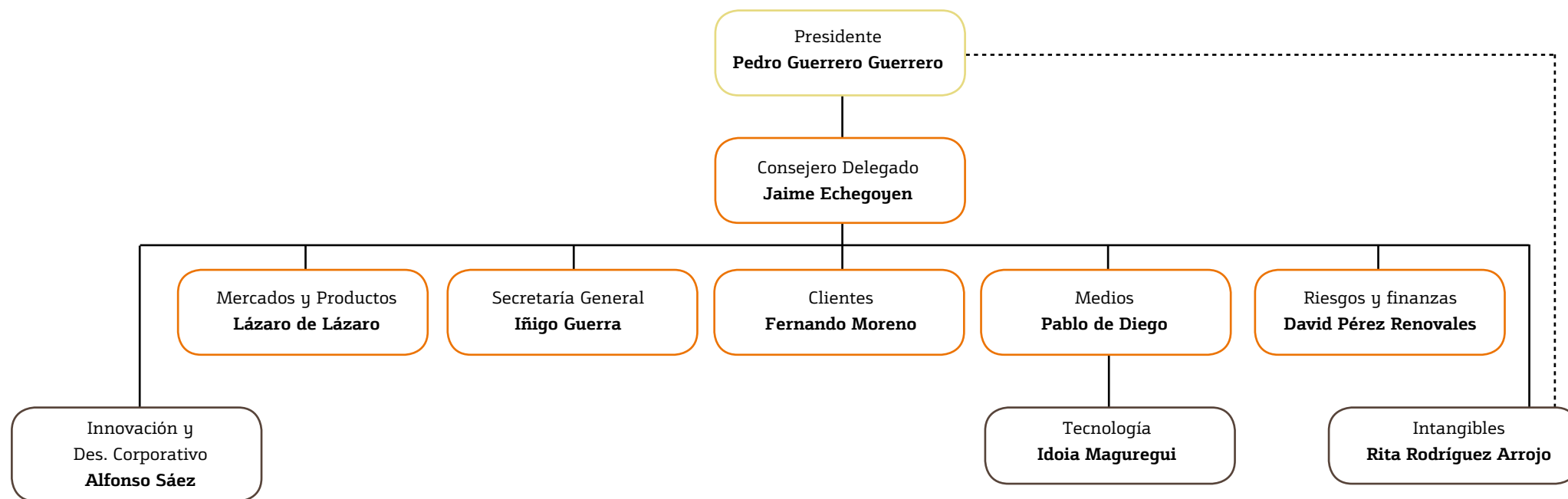
\* Cartival S.A.: Sociedad representada en el Consejo por Alfonso Botin-Sanz de Sautuola y Naveda, siendo Jaime Botín-Sanz de Sautuola el accionista significativo a quien representa.

\* Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda: Vinculado al accionista significativo Cartival, S.A.

\* Fernando Masaveu Herrero: Vinculado al accionista significativo S.A. Tudela Veguín.

## Estructura de Dirección

### Comité de Dirección y Comité de Coordinación



\*Dependencia del Comité de Dirección

Naranja: Comité de dirección

Naranja + marrón: Comité de coordinación

### Directores de organización

Eduardo Ozaita Vega	Andalucía
Lucas Peinado Mataix	Baleares
Juan Manuel Castaño Escudero	Castilla la Mancha-Extremadura
Antonio Fayos Crespo	Cataluña
Sebastián Alvarado Díaz-Agero	Las Palmas
José Luis Dionisio Cervantes	Levante
José Luis Vega Riestra	Madrid Este
Juan Villasante Cerro	Madrid Oeste
Antonio Berdiel Bitrian	Navarra-Aragón-Rioja-Soria
Joaquín Da Silva Castaño	Noroeste
Luis Fernando Azcona López	Norte
José Pérez Jiménez	Tenerife
Alfonso Alfaro Llovera	Corporativa Madrid



La Memoria de Bankinter 2009 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 y desarrollo**

**Gosban** consultora de comunicación

