

00 ÍNDICE

01 INTRODUCCIÓN	002
02 BANESTO EN LA SOCIEDAD	006
01 Banesto Promueve el Empleo y el Espíritu Emprendedor	008
02 Los Clientes	016
03 Los Empleados	020
04 Los Accionistas y el Gobierno Corporativo	034
05 Medio Ambiente	044
06 Fundación Cultural Banesto	048
07 Fundación Banesto Sociedad y Tecnología	052

01 INTRODUCCIÓN

002

INTRODUCCIÓN

CRECER DE MANERA SOSTENIBLE

“Para que las empresas y los países puedan tener éxito en los próximos 20 años no valen las recetas del pasado”

*Cicle de Economía de Mallorca,
15 de julio de 2004*

“La idea de la sostenibilidad nació en la teoría económica buscando modelos de crecimiento económico perdurables, sin merma de los recursos, ya sean naturales o sociales.”

*Congreso de la Asociación Española de Codificación Industrial, Barcelona,
29 de octubre, 2003*

“El éxito duradero se basa más en valores humanos que en medidas de rentabilidad, y eficiencia. El capital ya no es el único factor crítico de producción. Ya no hay tanta escasez de capital. Hoy, de hecho, hay exceso de liquidez en muchos mercados. El factor crítico de producción es el talento, las personas.”

Encuentro del Instituto Banesto celebrado en Santiago de Compostela, 17 de junio, 2004

“Cuanto más dinámica es y más crecimiento tiene una economía, mayores son las posibilidades para la industria financiera. Es decir, cuanto más rico es un país, necesita una más que proporcional cantidad de servicios financieros.”

*XI Encuentro del Sector Financiero en Madrid,
27 de abril, 2004*

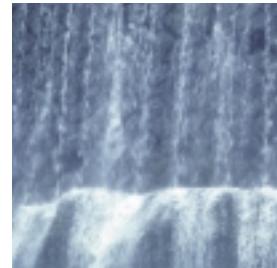
Ana P. Botín, Presidente de Banesto

NUESTROS VALORES



EL CLIENTE

Es el centro de nuestra actividad



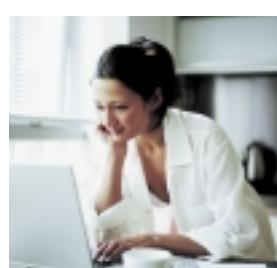
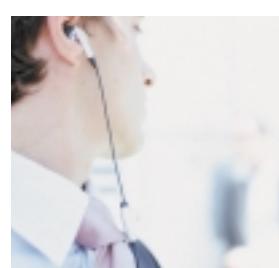
LA FLEXIBILIDAD

Visión de negocio



LA SENCILLEZ

Priorización, hacerlo bien a la primera



LA INNOVACIÓN

Creatividad responsable

LA TRANSPARENCIA

Una conducta ejemplar

LA EXCELENCIA

Pasión por lo bien hecho

LA EFICIENCIA

Orientación a resultados

01 INTRODUCCIÓN

004

INTRODUCCIÓN

VISIÓN Y VALORES

“LA VISIÓN DE BANESTO ESTÁ ASENTADA EN UN PASADO DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE, Y SE PROYECTA HACIA EL FUTURO.”

EL CLIENTE:

SABEMOS ESCUCHAR. SABEMOS APORTAR

El cliente es nuestra principal razón de ser. Y nos hemos propuesto aprender de las mejores prácticas para ponerlas al servicio de nuestros clientes. Sabemos escuchar sus planteamientos, aportamos soluciones, nos anticipamos a sus demandas, porque el cliente es el centro de nuestra actividad.

LA EFICIENCIA:

HAGAMOS NUESTRO TRABAJO CADA DÍA MEJOR

Eficiencia es hacer las cosas bien desde el primer momento. Optimizar la gestión interna y la gestión con los clientes apoyados en nuestra ventaja tecnológica.

Creamos un entorno de participación e integración que fomenta el trabajo en equipo, que potencia tanto nuestra eficacia individual como la colectiva, buscando soluciones y ofreciendo respuestas, para lograr calidad en el servicio al cliente.

LA SENCILLEZ:

HACERLO BIEN A LA PRIMERA

Pocas prioridades y claras. Apostamos por la simplicidad y agilidad en nuestros procesos de trabajo y decisión para que estos rasgos sean parte principal de nuestras señas de identidad. Hacerlo bien, sin complicaciones. Con cada cliente. En cada área de negocio y segmento.

LA FLEXIBILIDAD:

NOS ANTICIPAMOS A LOS CAMBIOS

Una organización flexible, capaz de anticiparse a las necesidades del cliente y adaptarse constantemente a los cambios. Un objetivo alcanzable si logramos rapidez y transparencia en nuestro trabajo.

LA INNOVACIÓN:

CON UNA ACTITUD EMPRENDEDORA

Necesitamos una creatividad responsable. La generación de ideas es tarea de todos y se fortalece con la diversidad de experiencias, talentos y capacidades. La innovación nos permite competir y ganar.

LA EXCELENCIA:

TENEMOS PASIÓN POR LO BIEN HECHO

Apostamos por el talento, la diversidad y por la satisfacción de todos los que integramos la organización. Impulsamos el desarrollo profesional en igualdad de oportunidades, potenciando el espíritu de equipo en un entorno de gran exigencia individual.

LA TRANSPARENCIA:

UN COMPROMISO FIRME DE TRANSPARENCIA CON LOS ACCIONISTAS, CON EL EQUIPO, CON LOS CLIENTES Y CON LA SOCIEDAD

Queremos transmitir un comportamiento ejemplar con el respeto y el desempeño profesional de todas las personas que integran la organización.

INTRODUCCIÓN

En Banesto, conscientes de la importancia del crecimiento sostenible hemos continuado trabajando para promoverlo a lo largo del año 2004. En este documento rendimos cuentas de una dimensión de la actividad de nuestro grupo, que personifica nuestros valores: Nuestro papel en la sociedad.

Para Banesto, de una correcta gestión del balance económico y el balance social se deriva el objetivo de crecimiento sostenible de nuestra entidad.

Convencidos de que los valores adquieran significado en la medida en que son llevados a la práctica, estamos tomando nuevas medidas que nos permiten personificarlos:

APOSTAMOS POR PROMOVER EL EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR. PARA ELLO PRESENTAMOS LA ESCUELA FUNDACIÓN BANESTO PYME.

A continuación tratamos otros temas de responsabilidad corporativa relativos al Banco y la sociedad, como el lugar que ocupa el cliente como centro de nuestra actividad, el papel central que desempeña nuestro equipo humano, y nuestra responsabilidad frente a los accionistas.

Terminamos abordando cuestiones sobre el medio ambiente, solidaridad, cultura, y el papel de Banesto como promotor de la sociedad de la información, de las que se encargan dos fundaciones: la Fundación Cultural Banesto y la Fundación Banesto Sociedad y Tecnología.

Somos el banco centenario más moderno del país. Nuestros valores caracterizan y diferencian a Banesto de otras organizaciones.

02 BANESTO EN LA SOCIEDAD

006

BANESTO EN LA SOCIEDAD





01	Banesto Promueve el Empleo y el Espíritu Emprendedor	008
02	Los Clientes	016
03	Los Empleados	020
04	Los Accionistas y el Gobierno Corporativo	034
05	Medio Ambiente	044
06	Fundación Cultural Banesto	048
07	Fundación Banesto Sociedad y Tecnología	052

02⁰¹ BANESTO PROMUEVE EL EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR

008

BANESTO EN LA SOCIEDAD



**PROMOVER
LA GENERACIÓN DE
EMPLEO** a través de
la formación, el impulso del
espíritu emprendedor y la
ayuda a los emprendedores

**ESCUELA
FUNDACIÓN
BANESTO PYME**

Bill Gates, Presidente de Microsoft Corporation, testigo de la firma del convenio de colaboración entre la **ESCUELA FUNDACIÓN BANESTO PYME Y MICROSOFT**, para potenciar la formación de los trabajadores e incrementar la competitividad de la Pyme.

- 1. CREACIÓN DE EMPLEO EN ESPAÑA**
- 2. ¿CÓMO PROMOVER EL EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR?**
- 3. LOS EMPRENDEDORES EXTRANJEROS EN ESPAÑA**
- 4. LAS EMPRENDEDORAS EN ESPAÑA**
- 5. ¿QUÉ TIPO DE NEGOCIO CREAN LOS EMPRENDEDORES EN ESPAÑA?**
- 6. DONDE SE PERCIBEN LAS OPORTUNIDADES PARA EMPRENDER**
- 7. LA ESCUELA FUNDACIÓN BANESTO PYME**

COMO FORMA DE DESARROLLAR LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA MÁS ALLÁ DE LA ACTIVIDAD BANCARIA, EN BANESTO QUEREMOS FOMENTAR LA CREACIÓN DE EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR.

1. CREACIÓN DE EMPLEO EN ESPAÑA

La prosperidad de un país está relacionada con la capacidad emprendedora de sus habitantes. Y en este sentido Banesto quiere contribuir a que la capacidad emprendedora del tejido social español aumente, para lo que en 2004 hemos puesto en marcha la Escuela Fundación Banesto Pyme, dentro de la Fundación Cultural Banesto, que promueve la generación de empleo a través de la formación, el impulso del espíritu emprendedor y la ayuda a las Pymes en la adopción de las nuevas tecnologías en su operativa diaria, impulsando su presencia en nuevos mercados.

Es prioritario para nosotros contribuir a la creación de empleo sostenible, al desarrollo y modernización del tejido industrial español, a la expansión internacional de nuestras Pymes y a su modernización e innovación tecnológica. Por ello, hemos firmado un acuerdo con SEPI, Desarrollo Empresarial, S.A. (SEPIDES) para la constitución conjunta de un fondo de capital riesgo que apoye económicamente a las pequeñas y medianas empresas en sus etapas de creación y expansión, en las que normalmente encuentran mayores dificultades de acceso a las fuentes ordinarias de financiación.

Desde la óptica de la Universidad, una institución que tiene un papel fundamental que desempeñar como cantera de emprendedores, Francisco Tomás¹, Rector de la Universidad de Valencia, y Presidente de I+D de la CRUE (Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas), ha destacado la importancia de la presencia de instrumentos de capital riesgo para la transferencia de tecnología y del conocimiento de la Universidad hacia las empresas.

En Banesto somos conscientes de la importancia que para España tiene la creación de empleo, capítulo en el que el país ha mejorado en los últimos años. Un buen dato es que el paro registrado en 2004 ha disminuido por primera vez desde el año 2000. Sin embargo, la tasa de desempleo del 10,5% registrada en el tercer trimestre de 2004 todavía es alta. Sobre esta cifra destaca la proporción de parados de larga duración, aquellos en paro durante un periodo mayor de un año. Tomando los últimos datos anuales completos disponibles, en 2002 el porcentaje de parados de larga duración ascendió al 40,2%.

Si estudiamos los datos de creación de empleo de las empresas, la mayor aportación se produce precisamente en empresas pequeñas, de hasta 49 trabajadores. Entre ellos destaca la tasa de creación de empleo en las microempresas:

DATOS DE CREACIÓN DE EMPLEO DE LAS EMPRESAS

**Puestos de trabajo
creados 2001-2002**

Pymes reflejadas en Central de Balances -hasta 50 trabajadores- (incluye grandes, medianas y pequeñas)	42.000
Microempresas -de menos de 30 trabajadores- (reflejadas en Base de datos de Registros Mercantiles)	43.800

Fuentes: Banco de España, Central de Balances, Base de datos de Registros Mercantiles.

(1) Rector de la Universidad de Valencia, y Presidente de I+D de la CRUE (Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas), en un encuentro sobre "La Contribución de las Universidades al Desarrollo", celebrado en la Sede de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo en Santander el 13 de septiembre 2004.

02 01 BANESTO PROMUEVE EL EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR

010

BANESTO EN LA SOCIEDAD

En España hay más de 2,7 millones de Pymes. La mayoría de ellas emplean a menos de diez personas. Juntas, estas empresas generan el 70% del Producto Interior Bruto, y el 80 % del empleo.

2. ¿CÓMO PROMOVER EL EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR?

Sabemos que las empresas españolas jóvenes no conocen en su mayoría los instrumentos disponibles para financiar nuevas empresas. Según un estudio de 2004 las Cámaras de Comercio, *Instrumentos de apoyo a empresas jóvenes*, el 54,6 de las empresas señala que no conoce de la existencia de mecanismos para financiar la creación y consolidación empresarial. Entre los distintos tipos de mecanismos para financiar al emprendedor, el menos conocido son los fondos de capital riesgo.

El 11% de los encuestados opina que los Fondos de Capital Riesgo tienen una utilidad elevada. Pero en cuanto a su uso, sólo el 0,02% de las empresas jóvenes se han financiado con fondos de capital riesgo, frente a un 7,3% de empresas que han solicitado la línea de financiación más popular, la del Instituto de Crédito Oficial para la Pyme.

La media de capital requerido por las nuevas empresas en España se sitúa en torno a los 33.000 euros, aunque la moda es de 6.000 euros exactos, con una desviación típica de 47.000 euros. El mínimo capital es de 555 euros y el máximo de 360.000.

Más del 50% de las empresas nacientes identificadas en la encuesta requerían menos de 20.000 euros. Más de la mitad de los emprendedores afirmaban poner de su bolsillo el 100% de este capital inicial. Quizás por ello dos tercios de las nuevas empresas españolas afirman comenzar con un número de propietarios comprendido entre dos y cinco. Ese porcentaje disminuye de manera drástica en empresas nuevas (menos de tres años y medio) y empresas establecidas (más de tres años y medio).

Existe un gran desconocimiento entre los emprendedores de los mecanismos de apoyo a la innovación empresarial. Sólo un 28,4 de las empresas conocen algún tipo de mecanismo, y el 71,6% del total de las empresas desconoce mecanismos de

apoyo a la innovación de las empresas, según las Cámaras de Comercio. BanesPyme en Banesto responde a esta necesidad desde la óptica de una entidad financiera: a final del año 2004, firmamos un Convenio de Colaboración con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, por el que a través de BanesPyme se destinarán 200 millones de euros para ayudar a la mejora de la capacidad tecnológica de las Pymes. Esta línea de ayuda se materializará en préstamos personales de hasta 120.000 de euros sin intereses ni comisiones, a los que podrá acogerse cualquier Pyme que quiera financiar la incorporación de tecnología de la información y de las comunicaciones a sus procesos de negocio.

La Escuela Fundación Banesto Pyme responde también a la necesidad de apoyo a la innovación empresarial. Supone un paso más y desde la Fundación Cultural Banesto apuesta por la creación de empleo y el apoyo a los emprendedores.

Las Cámaras de Comercio han estudiado la opinión de las empresas sobre los mecanismos para impulsar la cultura emprendedora. La medida que las empresas consideran más útil es la formación sobre la empresa y su gestión en escuelas y licenciaturas universitarias. En este sentido Banesto cuenta con un instrumento potente, a través de la Escuela Fundación Banesto Pyme.

3. LOS EMPRENDEDORES EXTRANJEROS EN ESPAÑA

Es interesante conocer que la cifra de emprendedores extranjeros en nuestro país es elevada, y creció más de un 17% el último año. Esta cifra contrasta con el 3,9% de crecimiento del número de emprendedores entre la población española.

Por nacionalidades, los más emprendedores en nuestro país son los británicos, y los alemanes, con negocios en las zonas donde se concentra el turismo y respondiendo a las necesidades de los ancianos de sus países ubicados en la península. Les siguen los nacionales chinos, caracterizados por un gran ímpetu emprendedor, los italianos y marroquíes.

Los estudios sobre este tema destacan las diferencias entre emprendedores que se embarcan en la aventura empresarial. En un número importante de casos, la formación empresarial

**EXISTE UN GRAN
DESCONOCIMIENTO ENTRE LOS
EMPRENDEDORES DE LOS
MECANISMOS DE APOYO A LA
INNOVACIÓN EMPRESARIAL**



de inmigrantes que montan pequeños negocios no es alta y estudios de este segmento destacan carencias como una idea de negocio poco concreta, empresas pequeñas en sectores poco rentables, intensivas en personal, centradas en profesiones que no requieren título, y con un índice de fracaso mayor que el de empresas creadas por autóctonos.

4. LAS EMPRENDEDORAS EN ESPAÑA

España es el tercer país de la UE-15 con mayor número de empresarias autónomas. El 30% de los empresarios españoles son mujeres, y el número de afiliaciones al Régimen Español de Trabajadores Autónomos refleja en el primer trimestre de 2004 un 48% de altas de hombre y un 52% de mujeres.

Por comunidades autónomas, Andalucía y Madrid se sitúan a la cabeza en el porcentaje de altas, seguidas por Extremadura, Cataluña, Castilla la Mancha y Comunidad Valenciana.

El índice de mortalidad de las empresas puestas en marcha por autónomas es menor que entre los hombres en los cuatro primeros años de actividad:

PORCENTAJE DE EXTINCIÓN DE LAS EMPRESAS

	2º año de actividad	3º año de actividad	4º año de actividad
Empresarios	20,3%	26,5%	34,3%
Empresarias	13,7%	15,9%	21,2%

Sin embargo, el Informe GEM 2004 (Global Entrepreneurship Monitor) un proyecto internacional de la London School of Economics y coordinado para el caso español por el Instituto de Empresa destaca la posición relativamente baja de la mujer emprendedora en nuestro país desde una perspectiva internacional, y afirma que "siguen necesitando un empuje sustancial para acercarse a la paridad, que es donde se sitúan algunos países europeos como Italia y Francia".

5. ¿QUÉ TIPO DE NEGOCIO CREAN LOS EMPRENDEDORES EN ESPAÑA?

Si en 2002 destacó la concentración de la actividad emprendedora en los sectores orientados al consumidor y de transformación, en los que se acumulaban las tres cuartas partes del total. En 2003, según el Informe GEM la situación da un vuelco espectacular: apenas un 40% de los emprendedores están operando en estos sectores. La

02 01 BANESTO PROMUEVE EL EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR

012

BANESTO EN LA SOCIEDAD

tendencia mayoritaria es el sector de servicios comerciales, sobre todo en los sectores de intermediación financiera, consultoría y actividades inmobiliarias.

Hay una gran diferencia en la actividad de las empresas nacientes. Las nuevas empresas en el sector orientado al consumidor caen 18 puntos porcentuales y las del sector de transformación (sobre todo en el sector manufacturero) más de 26 desde 2002.

El número absoluto de empresas nacientes se ha más que doblado del año 2003 al 2004 (un incremento del 110%). El número de empresas creadas en el sector de servicios al consumidor aumentó en 50.000 del año 2003 al 2004. Sin embargo las empresas nacientes en el sector de transformación y agropecuario, pero sobre todo las del sector de transformación, decrecen de forma continua.

¿Son innovadoras las empresas de nueva creación en España? Sólo una muy pequeña parte de las nuevas empresas, 0,3% en el caso de las empresas nacientes, han introducido nuevas tecnologías (o al menos inexistentes en el país en el último año). Tres-cuertas partes de las empresas afirma entrar en mercados con mucha competencia y apenas el 10% de las empresas afirman vender productos o servicios no conocidos anteriormente por sus clientes.

Otra medida de la innovación de los productos ofrecidos por las nuevas empresas viene dada por su capacidad de exportación y de competir en el mercado internacional. Según los datos recogidos en el Informe GEM, el 80% de las empresas nacientes y el 70% de las nuevas no piensan exportar su producto.

6. DONDE SE PERCIBEN LAS OPORTUNIDADES PARA EMPRENDER

Si las personas pudiesen emprender se decantaría mayoritariamente por negocios en el sector orientado hacia el consumidor o en el de servicios. Las encuestas destacan el interés en emprender en los sectores de comercio en general, servicios, procesos de información, hostelería, educación, estética, construcción, inmobiliarias, turismo, agencias de viaje, temas de ecología y otros. La tendencia es la escasa aparición de actividades industriales y del sector agrícola.

La población española percibe oportunidades en sectores muy relacionados con el consumidor y los servicios de todo tipo, tanto a empresas como a personas, habiendo aparecido también respuestas referentes a servicios geriátricos o de guardería que se van necesitando a medida que el sistema de trabajo va incorporando a más mujeres y a medida que la población envejece y aumenta la esperanza media de vida.

7. LA ESCUELA FUNDACIÓN BANESTO PYME

- ¿QUÉ REPRESENTA PARA BANESTO?
- ¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS?
- OBJETIVOS DE FUTURO
- ESCUELA FUNDACIÓN BANESTO PYME EN 2004

¿QUÉ REPRESENTA PARA BANESTO?

Escuela Fundación Banesto Pyme, dentro de la Fundación Cultural Banesto, promueve la generación de empleo a través de la formación, el impulso del espíritu emprendedor y la ayuda a las Pymes en la adopción de las nuevas tecnologías en su operativa, impulsando su presencia en nuevos mercados.

Para Banesto representa un compromiso permanente, un paso más allá de la actividad bancaria, dentro de la responsabilidad corporativa que decide asumirse desde la Fundación Cultural Banesto. Tiene carácter estratégico, y está relacionado con nuestra actividad empresarial.

¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS?

- El diseño y ejecución de programas de formación y ayuda a Pymes y emprendedores. Desarrollo de seminarios, cursos en solitario o en colaboración con otras organizaciones: Escuelas de Negocio, Universidades, Empresas, etc.
- La elaboración de publicaciones (notas, libros, publicaciones electrónicas a través de Internet) para promover la creación de empleo, la ayuda a la Pyme y divulgar el espíritu emprendedor en la sociedad española.

LA ESCUELA FUNDACIÓN BANESTO PYME, COMPROMISO PERMANENTE, CON CARÁCTER ESTRATÉGICO



LOS OBJETIVOS DE FUTURO

- Formar y ayudar a los empresarios ante los retos de la globalización y la deslocalización mediante la utilización de la tecnología y su reorientación estratégica.
- Compartir las capacidades de Banesto en cuanto a tecnología e innovación.
- Incidir en la formación de las personas, en cómo utilizan las personas las tecnologías y cómo desarrollar una cultura digital en la Pyme española.
- Pasar revista a las cuestiones relativas a las capacidades emprendedoras y empresariales de empresas de alto crecimiento, aprender de las experiencias y difundir los modelos que puedan servir como ejemplo a futuras empresas de alto crecimiento.

ESCUELA FUNDACIÓN BANESTO PYME EN 2004

La Escuela Fundación Banesto Pyme cuenta con un Comité Asesor que colabora en la definición de las grandes líneas de desarrollo. Este Comité Asesor está formado por personalidades del mundo académico, tecnológico y por especialistas en innovación.

El público al que se dirige es universal. Ofrece sus servicios tanto a clientes como a no clientes de Banesto. Tiene objetivo social, por lo que cualquier empresario o trabajador de una Pyme puede ser beneficiario de la actividad de la Escuela Fundación Banesto Pyme.

La Fundación Cultural Banesto se preocupa y cuida de las Pymes por su interés en el fomento del espíritu emprendedor y la generación de empleo en España. Encuestas a expertos españoles muestran que una mayoría del 62% considera falso o completamente falso que "nuestra cultura fomente la asunción de riesgos" y en torno al 55% que "nuestra cultura enfatiza la autosuficiencia, la autonomía y la iniciativa personal", según el Informe GEM.

Según el Libro Verde de la Comisión Europea sobre espíritu empresarial, las empresas de rápido crecimiento, que son conocidas como "empresas gacela", escasean en Europa.

Las empresas que consiguen altos crecimientos son organizaciones que compiten intensamente en los sectores donde operan, emprendiendo nuevos negocios e introduciendo, con frecuencia, grandes cambios en el mercado. Son, por tanto, motores de la innovación y el dinamismo empresarial, y aún más importante, se convierten en modelos de éxito a imitar por otras empresas.

¿Por qué, a pesar de tener una actividad emprendedora media, las nuevas empresas españolas no crecen y crean

02 01 BANESTO PROMUEVE EL EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR

014

BANESTO EN LA SOCIEDAD



empleo al nivel que sería deseable? El crecimiento empresarial raramente se produce de forma accidental: los empresarios se inspiran, sobre todo, en modelos de éxito.

Otro factor explicativo de la presencia de empresas de alto crecimiento en un país, aquellos referentes al sistema educativo y los valores creativos y de autosuficiencia que se transmiten y aquellos que hacen referencia al entorno cultural, podrían ser puntos débiles de España.

En todo caso hay empresas en España que ofrecen ejemplos exitosos del binomio crecimiento-innovación. Algunas tienen años de experiencia y dominan mercados en el exterior, y llegan incluso a Asia. También existen empresas jóvenes, que logran un alto crecimiento, son empresas que saben encontrar un nicho de gran crecimiento en negocios poco tradicionales. A través de la Escuela Fundación Banesto Pyme podremos difundir experiencias y modelos que puedan servir como ejemplo a futuras empresas innovadoras de alto crecimiento.

Para conseguir todos estos objetivos, se trabaja en establecer una red estable de alianzas, acuerdos y convenios de colaboración con escuelas de negocio, universidades, empresas, organizaciones empresariales y otras instituciones que permitan lograr los fines comentados.

La presentación de la Escuela Fundación Banesto Pyme fue realizada por la Presidente de la Fundación Cultural Banesto, Ana Patricia Botín en un acto en IFEMA, ante más de 3.000 empresarios, en el que participó el Presidente de Microsoft, Bill Gates, entre otros ponentes.

Después de la presentación se firmó un convenio de colaboración entre la Escuela Fundación Banesto Pyme y Microsoft. El acuerdo fue firmado por Ana P. Botín, Presidente de la Fundación Cultural Banesto, y Rosa María García, Consejera Delegada de Microsoft Ibérica. Bill Gates, Presidente de Microsoft Corporation, firmó como testigo.

Los objetivos del acuerdo son dos. En primer lugar, promover un espacio de referencia en la formación y ayuda a las Pymes mediante la utilización de herramientas innovadoras de formación y la utilización de servicios en Internet. En segundo lugar, potenciar la formación continua y específica de la plantilla empresarial para incrementar la competitividad de la empresa y que las Pymes se abran a un mundo de cientos de millones de clientes potenciales que son hoy los usuarios de Internet.

LA ESCUELA FUNDACIÓN BANESTO PYME: GUÍA Y ASESORAMIENTO A LAS PYMES PARA ADAPTARSE A ENTORNOS NOVEDOSOS, AUMENTAR SU PRODUCTIVIDAD, RECONFIGURAR SUS CADENAS DE PRODUCCIÓN Y AÑADIR VALOR A SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El convenio de colaboración entre Banesto y Microsoft para promover la "Escuela Fundación Banesto Pyme" se enmarca en los siguientes ámbitos de actuación de interés común:

1. Nuevas empresas: fomentar y difundir programas de formación en tecnología para emprendedores. Un objetivo fundamental del acuerdo es el fomento del espíritu emprendedor para la creación de empresas de base tecnológica.
2. Pequeñas y medianas empresas: fomentar el conocimiento y utilización de las nuevas tecnologías entre las empresas establecidas. El objetivo es incrementar la competitividad, la productividad y la internacionalización de las empresas.
3. Pymes avanzadas tecnológicamente: formar y apoyar a aquellas empresas que hagan un uso avanzado de la tecnología. Promover el intercambio de experiencias de éxito entre empresarios mediante la utilización de casos, herramientas multimedia, publicaciones y eventos.
4. Espacio de soluciones tecnológicas verticales: dentro de la "Escuela Fundación Banesto Pyme", Banesto y Microsoft trabajan conjuntamente en la definición y difusión de soluciones específicas que respondan a las necesidades y requerimientos concretos de colectivos o sectores de actividad empresarial.
5. I+D: La finalidad de este espacio de actividad dentro de la "Escuela Fundación Banesto Pyme" es colaborar en la evaluación y desarrollo de programas específicos de I+D+i (Investigación, Desarrollo e Innovación) de común interés para con la Pyme española.

La Escuela Fundación Banesto Pyme llevará a cabo programas de formación para guiar y asesorar a las Pymes, ayudarles a adaptarse a entornos novedosos, aumentar su productividad, reconfigurar sus cadenas de producción y añadir valor a sus productos y servicios.

Las principales líneas de actividad de la Escuela Fundación Banesto Pyme son:

- **Crecimiento de las Pymes.** La mayor capacidad de generación de empleo se produce en aquellas empresas que consiguen alcanzar elevadas tasas de crecimiento de forma sostenida. La Escuela Fundación Banesto Pyme se plantea ayudar tanto a las empresas de nueva creación como a aquellas que llevan años de actividad en las fases de crecimiento y expansión. Fomentar la internacionalización, la creatividad, la innovación, el desarrollo de canales de distribución, la creación de redes de empresarios innovadores, el conocimiento del entorno jurídico de las Pymes o la divulgación de la cultura del crecimiento emprendedor son áreas de actuación de la Escuela Fundación Banesto Pyme.
- **Digitalización de las Pymes.** Las empresas que consiguen mayores niveles de productividad son aquellas con mejor adopción de las nuevas tecnologías en su operativa de gestión. La Escuela Fundación Banesto Pyme está desarrollando acciones prácticas para ayudar en la adopción de las nuevas tecnologías en la operativa de las Pymes. Algunas áreas de actuación previstas son el desarrollo de talleres prácticos para el conocimiento de las nuevas tecnologías, la entrega de premios a las mejores prácticas en su adopción por parte de las Pymes, la creación de guías para la digitalización, creación de píldoras de conocimiento sobre temáticas tecnológicas que afectan a este tipo de empresas, estudios sobre el uso de las nuevas tecnologías por parte de los empresarios y empleados y la extensión de la oferta de herramientas básicas de Internet para este segmento empresarial.

02⁰² LOS CLIENTES

016

BANESTO EN LA SOCIEDAD



1. ¿QUÉ SIGNIFICA PARA NOSOTROS EL CLIENTE?
2. ¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS CON EL CLIENTE?
3. EL CLIENTE EN BANESTO
4. CALIDAD
5. BANCA A DISTANCIA - BANCA POR INTERNET
6. BANCA A DISTANCIA - BANCA TELEFÓNICA

EN BANESTO ESTAMOS CENTRADOS EN EL CLIENTE. NUESTRO MODELO DE NEGOCIO SE BASA EN TRABAJAR MUY CERCA DE LOS CLIENTES, EN RELACIONES CASI DE "SOCIOS", Y MUY CERCANOS A LAS COMUNIDADES EN LAS QUE TRABAJAMOS.

1. ¿QUE SIGNIFICA PARA NOSOTROS EL CLIENTE?

El cliente es el centro de nuestra actividad. Y, ¿Qué ofrecemos a nuestros clientes?: El liderazgo en costes, y la diferenciación focalizada en determinados segmentos y negocios.

Banesto tiene hoy el coste por transacción más bajo del sector. Este liderazgo en costes es fundamental para ser competitivo en el entorno actual. Sin embargo, no es una condición suficiente.

Por eso al mismo tiempo buscamos la diferenciación en determinados segmentos y negocios en los que estamos focalizados y en los que buscamos crecer.

Queremos ser un banco para las personas, los comercios, las empresas, "el banco de la Pyme". Pero no un banco más. Apostamos por desarrollar dimensiones valoradas por los compradores que sirvan para mejorar nuestra rentabilidad. Que nuestro servicio esté basado en la diferencia frente a nuestros competidores.

Hacemos compatibles estos dos ejes, el liderazgo en costes y la diferenciación, basándonos en nuestras ventajas competitivas; la tecnología aplicada, que forma parte de nuestra cultura; nuestro modelo organizativo, y nuestro equipo humano.

2. ¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS CON EL CLIENTE?

Conocerles mejor, para poder ofrecerles los productos que necesitan.

Nuestro lema es: "Ya es hora de que un banco te sorprenda". Esto significa productos y servicios con valor añadido para el cliente.

A nuestros clientes:

- Les ahorramos tiempo, costes y les aportamos soluciones transparentes con nuestros productos.
- Les escuchamos y procuramos asesorarles.
- Les bonificamos con el uso de nuestras tarjetas.

3. EL CLIENTE EN BANESTO

Hace años un banco anunciaba sus hipotecas con el mensaje de que el cliente "se casará con su banco" y en ese contexto, estaba claro que no daba igual quién iba a ser su pareja.

Dada la importancia de las relaciones bancarias en la vida de una persona, una familia o en el funcionamiento de una empresa, nosotros en Banesto ponemos indudablemente al cliente en nuestro foco de actuación.

Tenemos una enorme motivación para demostrar que nuestro slogan "Ya es hora de que un banco te sorprenda" se convierte en servicios y productos altamente valorados por los clientes, que son únicos en el mercado.

02 02 LOS CLIENTES

018

BANESTO EN LA SOCIEDAD

Un ejemplo es nuestra tarjeta VISA BANESTO 1-2-3. Estamos orgullosos de haber inventado un producto en que ya confian más de medio millón de personas, que les ofrece beneficios muy tangibles todos los meses, y que genera rentabilidad adicional para Banesto.

Nuestro objetivo es crecer en volumen de negocio y en rentabilidad teniendo el foco puesto en el cliente. Estamos firmemente convencidos de que un buen asesoramiento eleva el valor del cliente a lo largo de su ciclo de vida.

Seguimos esta estrategia con todos nuestros productos, entre los que destaca la Cuenta Tarifa Plana, lanzada en octubre de 2004. Este producto ofrece claridad y transparencia al cliente, un aspecto que los clientes aspiran obtener en sus relaciones bancarias. Ofrece un ahorro de hasta el 60% respecto a la tarifa de los siete principales bancos y cajas de España, registrada en el Banco de España: en Banesto hemos abierto la batalla de las comisiones con la primera tarifa plana. Muchos clientes ven reducidos sus gastos de comisiones bancarias a través de la Cuenta Tarifa Plana. Hemos fortalecido nuestras relaciones con estos clientes y hemos atraído clientes nuevos con este producto innovador.

Creamos valor en todos los segmentos. En 2004 hemos puesto en marcha una iniciativa en Pymes y Comercios que especializa nuestra oferta para cada sector industrial. Numerosas reuniones con clientes en las que escuchamos sus preocupaciones y sus necesidades nos condujeron a definir ofertas personalizadas a segmentos como la joyería, la construcción, las bodegas o la restauración.

Nuestra filosofía de gestión también se refleja en las herramientas informáticas que tienen a su disposición los gestores comerciales en las oficinas.

Nuestro enfoque es recomendar al gestor un asesoramiento integral del cliente, buscando el producto que mejor se adapta a sus necesidades a largo plazo y evitando ofertas basadas en campañas puntuales.

Los sistemas informáticos de apoyo están entre los más sofisticados del mercado, y trabajamos continuamente en perfeccionarlos.

En nuestra relación comercial con los clientes, nuestra prioridad es la **Calidad de Servicio**. Este concepto es vital para una empresa de servicios, como Banesto, en la que nuestro eje de actuación es el cliente. Prueba de ello es la excelente evolución que marcan los indicadores internos y externos en el servicio de atención al cliente.

Cuando valoramos la calidad de servicio interna que prestamos a nuestros clientes por la vía de las reclamaciones presentadas y atendidas en la **Unidad de Atención al Cliente**, vemos que hemos tenido en el año 2004 una disminución del 34%, tendencia que rompe positivamente la línea de años anteriores.

Igualmente significativo es el indicador externo de la calidad de nuestros servicios y productos ante organismos oficiales. Las reclamaciones presentadas por nuestros clientes ante el Banco de España disminuyeron en un 45% y ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores en un 61%.

Estos resultados son fruto del trabajo que se viene realizando en equipo por parte de las oficinas y los servicios centrales del banco para satisfacer al cliente. Tratamos de darle el asesoramiento y la atención personal que requiere y unos productos y servicios que nos distinguen en el mercado por la importante aportación de valor.

Nuestro compromiso de crear valor para nuestros clientes es firme. Trabajamos para que cada vez más clientes se sientan identificados con nuestro slogan: "Ya es hora de que un banco te sorprenda".

4. CALIDAD

La calidad ha sido uno de los ejes de nuestra estrategia de actividad bancaria en 2004. Hemos implantado el modelo Q10, un nuevo esquema de gestión de calidad interna y externa que busca la mejora permanente de la satisfacción de clientes y empleados.

Los objetivos de Q10 son:

- Desarrollar una cultura de satisfacción de los clientes aplicable por todas las personas de Banesto en lo que hacemos cada día.

PARA HACER DEL CLIENTE NUESTRO FOCO APOSTAMOS POR LA CALIDAD

- Impulsar la creatividad y la transmisión del conocimiento.
- Fomentar la participación y el desarrollo de los equipos y las personas .
- Minimizar ineficiencias y costes internos que no aporten valor a los clientes.
- Incrementar el porcentaje de clientes socios (clientes fieles y prescriptores) .

Prueba de la labor realizada en el ámbito de la calidad en Banesto, es que hemos alcanzando la calificación de 8,30 en el nivel de satisfacción de clientes en sus relaciones con el banco (en una banda entre 0 y 10). Estos resultados se obtienen en las encuestas permanentes que el Banco realiza con clientes elegidos de forma aleatoria.

Por la labor que hemos realizado en la mejora de la calidad, Banesto ha sido elegido para ocupar la Presidencia del Comité de Calidad de Entidades Financieras de la Asociación Española para la Calidad (AEC). Este Comité, en el que están integradas la mayoría y las más importantes entidades financieras del país, es un foro de difusión, y promoción orientado a la mejora de los niveles de satisfacción de los clientes y otros grupos ante los que la empresa se siente responsable. El Comité de Calidad también impulsa la mejora continua y la innovación, buscando la excelencia, a través del intercambio de experiencias y conocimientos en el sector financiero.

5. BANCA A DISTANCIA - BANCA POR INTERNET

La Banca por Internet se ha convertido en un pilar fundamental en la relación con nuestros clientes.

Para dar el mejor servicio a nuestros clientes hemos apostado por la calidad y hemos trabajado para obtener el sello de "clase A" otorgado por la consultora independiente AQmetrix. Este sello de calidad reconoce la máxima calificación que hemos obtenido en productos y servicios, atención y asesoramiento al cliente, disponibilidad, navegación y diseño.

También hemos profundizado en este modo de relación con el cliente, incrementando la posibilidad de contratar productos, y la operativa que de ello deriva, como la propia Banca a Distancia, Fondos de Inversión, Planes de Pensiones, Tarjetas, y Prestamos al Consumo.

6. BANCA A DISTANCIA - BANCA TELEFÓNICA

En Banesto la banca telefónica es un canal de relación con los clientes plenamente consolidado. Es un canal complementario a las sucursales y a Internet, con la ventaja de que la universalización del terminal permite que la práctica totalidad de nuestros clientes puedan realizar transferencias, compra-venta de valores, solicitar una tarjeta de crédito o formalizar un crédito preconcedido.

La banca telefónica es la plataforma idónea para dar soporte e información a nuestros clientes en nuevos productos y campañas. Este potencial de comercialización, información y traspaso de gestiones es el principal argumento a favor de la banca telefónica de Banesto. A esto hay que añadir una excelente calidad de servicio, veinticuatro horas al día, en un entorno que garantiza la máxima seguridad y confidencialidad.

Entre los retos a corto plazo que nos planteamos, está el ampliar las posibilidades de este canal para realizar contrataciones y aportaciones a fondos de inversión y planes de pensiones. Seguir trabajando en la utilización del SMS para informar a nuestros clientes sobre saldos o movimientos de sus cuentas, o en campañas puntuales; y participar en todos aquellos proyectos encaminados a utilizar el teléfono móvil como instrumento de pago para compras y transferencias, con la máxima seguridad y eficacia para nuestros clientes.

02 03 LOS EMPLEADOS

020

BANESTO EN LA SOCIEDAD



Trabajamos para conseguir que Banesto sea **EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR**

Nos esforzamos por encontrar respuestas que faciliten el **EQUILIBRIO ENTRE VIDA PROFESIONAL Y PERSONAL**

Durante 2004 hemos continuado apostando por la **DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

Formación para la mejora permanente: **EFICACIA Y PRODUCTIVIDAD**

1. ¿QUÉ REPRESENTAN PARA BANESTO LOS EMPLEADOS?

2. ¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS CON LOS EMPLEADOS?

3. LA ACTIVIDAD DEL ÁREA EN 2004

1. ¿QUÉ REPRESENTAN PARA BANESTO LOS EMPLEADOS?

El aspecto humano es la clave en una empresa de servicios como la nuestra donde el factor diferencial siempre está en las personas. La satisfacción de nuestros empleados constituye el impulso para su éxito, imprescindible para contar con clientes y accionistas satisfechos. Por ello trabajamos para las personas como foco de nuestra gestión.

El esquema de gestión de Banesto compromete a la organización para mejorar permanentemente la satisfacción de clientes y empleados, entendiendo y definiendo lo que ambos grupos esperan, conociendo en cada momento el grado de cumplimiento de este objetivo y poniendo en marcha las acciones necesarias para conseguirlo plenamente.

2. ¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS CON LOS EMPLEADOS?

1. COMPROMISO DE SATISFACCIÓN

Durante este año hemos desarrollado el modelo Q10. Dicho modelo supone el compromiso con la satisfacción de clientes y empleados, un modelo de gestión cuyo objetivo es el de ayudar a conseguir que Banesto sea el mejor Banco Comercial de España con la puesta en práctica de nuestros valores esenciales.

Alguna de estas acciones, derivadas de la aplicación del modelo Q10, son:

- Comunicación de los resultados esperados y los comportamientos deseados, la misión y visión de la empresa, y la estrategia corporativa.
- Retribución e incentivación de la creación del valor.
- Conciliación entre trabajo y familia.

2. COMPROMISO DE RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y LA DIVERSIDAD

Promovemos un ambiente de trabajo en el que no tenga cabida la discriminación, ya sea por motivo de raza, sexo, orientación sexual, religión, edad, situación civil o familiar, amistad, asociación, etc.

Preferimos la diversidad, precisamente por su aportación a la organización como fiel reflejo de la sociedad en la que desarrollamos nuestra actividad.

3. COMPROMISO DE FORMACIÓN

Invertimos sustancialmente en Formación y Desarrollo Profesional para lograr maximizar el talento y las habilidades de cada empleado. Además, transmitimos tanto nuestros valores (el cliente, la eficiencia, la sencillez, la flexibilidad, la innovación, la excelencia y la transparencia) como nuestras competencias (orientación al cliente, orientación a resultados, priorización, visión de negocio, creatividad responsable, gestión de personas y comunicación).

4. COMPROMISO DE MANTENER UN ENTORNO LABORAL ÓPTIMO

Un entorno laboral óptimo con el fin de mantener los máximos niveles de seguridad, salud y bienestar de los empleados.

3. LA ACTIVIDAD DEL ÁREA EN 2004

- DIVERSIDAD Y, DE ACUERDO CON CRITERIOS DE MÉRITO, MAYOR REPRESENTACIÓN DE LA MUJER
- EVALUACIÓN Y RETRIBUCIÓN
- FORMACIÓN
- SELECCIÓN
- ATRACCIÓN DEL TALENTO, IMAGEN DE MARCA
- ESQUEMA SALUD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- COMUNICACIÓN / INTRANET

DIVERSIDAD Y, DE ACUERDO CON CRITERIOS DE MÉRITO, MAYOR REPRESENTACIÓN DE LA MUJER

En el área de conciliación de la vida familiar y profesional estamos llevando a cabo programas de flexibilidad de horarios e implantación de teletrabajo. Este último tiene como finalidad

02 03 LOS EMPLEADOS

022

BANESTO EN LA SOCIEDAD

flexibilizar la presencia en la oficina y hacerla compatible con las situaciones familiares. Hoy el 15% de la plantilla de riesgos ya está utilizando esta modalidad de trabajo a distancia.

En cuanto a la diversidad, durante el ejercicio 2004, el porcentaje de mujeres sobre el total de la plantilla del banco ha crecido del 28,4% al 30,9%. Esto ha sido posible porque de las 560 incorporaciones, un 57% han sido mujeres.

Hace un año en las 14 Direcciones Territoriales teníamos una Directora, M^a del Carmen González Moya, hoy tenemos una más, Eloisa Rodríguez Rodríguez. Como Directoras de Unidades de Banca Minorista o Centros de Empresa hemos pasado de tres a nueve. En puestos de gerencia comercial, un 46% son mujeres, se ha crecido un 33% en dos años.

Durante 2004, hemos seguido incrementando la presencia femenina, siempre con un alto grado de especialización, lo que nos ha permitido que el 35,5% de las mujeres del Banco hayan sido promocionadas este año, frente al 30,9% del año anterior.

Hemos continuado con las políticas de flexibilización y de atención a la familia, como algo ya permanente en nuestra gestión de Recursos Humanos.

Durante este año, elaboramos y transmitimos nuestro "Código del Comportamiento Directivo", cuyo objetivo es recoger el comportamiento cotidiano de los directivos del Banco en relación a los valores de la organización y a su impacto en las personas que la integran.

Nuestro espíritu pasa por la continua búsqueda de las mejores prácticas que nos lleven a una adecuada conciliación entre nuestra vida familiar y profesional.

EVALUACIÓN Y RETRIBUCIÓN

A partir del eje de los siete valores del Banco, hemos definido nuestro "Modelo de Competencias". El nuevo modelo refleja el "patrón de oro" del comportamiento del Directivo de Banesto, por medio de siete competencias. De esta forma en el 2004 el 100% de la plantilla está incluida en los sistemas de evaluación basados en estas siete competencias:

- Modelo 360º: los 343 Directivos de primera línea de la Organización.
- Evaluación de Capacidades: más de 9.000 personas.

En consecuencia y ligado a los sistemas de Objetivación del Banco, el 100% de la plantilla está incluido en un sistema de retribución variable.

Durante el 2004 hemos incrementado en un 50% el número de perceptores de Bono.

Asimismo, la retribución global ha estado ligada a la aportación de valor, ajustando los salarios por encima del mercado a las personas que más aportan.

FORMACIÓN

Durante el 2004, hemos focalizado nuestra formación orientándola totalmente al cliente, a la mejora de la actividad comercial y al cierre de la venta.

Hemos mejorado nuestro modelo de formación clásico, pasando de cursos aislados a programas completos enfocados a los diferentes colectivos, como por ejemplo nuestra Certificación en Pymes. Son programas de alto nivel con una evaluación y acreditación final que integra distintos elementos, como el desarrollo de habilidades (comerciales, negociación...) y con un plan de prácticas en el puesto de trabajo que consolidan el aprendizaje.

Hemos avanzado en el desarrollo de Certificaciones Externas que potencian y validan conocimiento y buen hacer (CEF –financiero fiscal– para B. Personal, EFPA –Banca Privada, Instituto Empresa– Riesgos) alcanzando a más de 300 personas que han superado las pruebas requeridas para la obtención de estas certificaciones.

Hemos ampliado nuestra Oferta formativa a nuevos colectivos: Agro, Bca. Privada, Riesgos, Gtes. Oficina, Operativos-Gestores comerciales, tanto en formato presencial como e-learning.

Con todo ello, hemos pasado de 26 horas de formación por empleado al año a 38, lo cual ha supuesto el

MAYOR REPRESENTACIÓN DE LA MUJER: 57% NUEVAS INCORPORACIONES



incremento de 100.000 horas más de formación en el año 2004, y ello con una participación de más del 80% en la formación presencial.

Así mismo, hemos aumentado en más de un 30% el número total de horas en formación *on-line*.

Los empleados son el activo más importante para Banesto, de ellos fluye el activo productivo más significativo: el talento. Desde el Departamento de Formación trabajamos para encontrar y desarrollar a hombres y mujeres de primera categoría que sean eficaces en el mercado, con calidad personal y profesional, que constituyan la auténtica base de nuestra ventaja competitiva. Atraemos, motivamos y retenemos el mejor talento disponible a todos los niveles.

Desarrollando los valores claves de la Organización (el cliente, la eficacia, la sencillez, etc.), hemos conseguido empleados comprometidos, capacitados y con orgullo de pertenencia.

El conocimiento se queda obsoleto con increíble rapidez y ello nos obliga a mantener en permanente actualización los programas formativos, para lo cual el Departamento de Formación tiene firmados acuerdos de colaboración con algunas de las más prestigiosas universidades y escuelas de negocio que garantizan esa vigencia continuada de contenidos para que nuestros empleados estén a la vanguardia del conocimiento.

La actividad de Formación a lo largo del pasado ejercicio de 2004 se ha centrado en el desarrollo de programas innovadores, adelantándonos, en muchos casos, a las demandas de las unidades de negocio y del mercado. Con contenidos y metodologías diferenciados por competencias y colectivos de empleados, garantizamos que la aplicación de los conocimientos adquiridos revierta en la consecución de los resultados del Banco.

Hemos ampliado los programas específicos dentro de las diferentes áreas de negocio: banca personal, empresas, pymes, etc.

Las líneas estratégicas que perfilan nuestros proyectos a desarrollar, giran en torno a una formación continua, adaptable, dinámica, flexible y con actualizaciones permanentes de los conocimientos:

- Creación de programas formativos que cubran las necesidades de todos los colectivos de empleados: operativos, servicios centrales, etc.
- Alineación con las nuevas tecnologías: cursos *e-learning*, cine forum, comunidades virtuales de interés (pymes, equipo humano, empresas, tarifa plana) y nuevas herramientas tecnológicas.
- Tutorías y seguimiento de los diferentes cursos con evaluaciones permanentes y expedición de los

02 03 LOS EMPLEADOS

024

BANESTO EN LA SOCIEDAD

correspondientes certificados de finalización en los diferentes programas, tanto en formación presencial, como en acciones *e-learning*.

1. Formación Corporativa

Programa de incorporación

Conscientes de la importancia que tiene la formación en las nuevas incorporaciones a la organización, transmitimos a los recién llegados, a través de un programa formativo específico, nuestra cultura comercial y nuestros valores. Este programa, que llamamos de Incorporación, está adaptado a la estrategia comercial, a los objetivos de negocio y a las necesidades de desarrollo de nuestra entidad, e incluye los conocimientos técnicos y comerciales requeridos para el trabajo de los nuevos empleados.

En el presente año se ha continuado adaptando el Programa de Incorporación a Banesto a los nuevos requerimientos de la red de banca minorista y de empresas, incorporando en los diferentes cursos que lo componen, materias en consonancia con las actuales exigencias del mercado. De esta forma, garantizamos una visión global de la gestión comercial, que permitirá a los nuevos gerentes comerciales desarrollar en el futuro sus acciones en cualquier área del banco.

Los valores que caracterizan la forma de actuar de las personas que integramos Banesto, son transmitidos desde el momento en el que el recién incorporado tiene el primer contacto con el banco. La divulgación de estos valores se ha integrado en los diferentes módulos formativos de este programa.

La estructura es genérica durante los primeros meses para todos los gerentes de reciente incorporación al banco, impartiendo conocimientos sobre la cultura Banesto, riesgos, incremento del margen (CIMA), calidad (Q10), igualdad de oportunidades, productos de activo, pasivo y servicios o el proceso de la venta. A continuación la formación recibida se especializa en función del puesto, profundizando en conceptos específicos relacionados con las necesidades de conocimientos más inmediatas y directamente relacionadas con el día a día.

La filosofía del Programa de Incorporación a Banesto tiene un carácter continuista. La misión de este programa no es

solo la de formar gerentes comerciales con alto grado de conocimientos de los clientes, de los productos y de los mercados donde se ubican sus oficinas, sino consolidar aquellos conocimientos necesarios para futuros directivos de Banesto.

Nuestros programas formativos están diseñados con un enfoque evolutivo en cuanto a la carrera profesional, tomando en consideración, tanto las distintas funciones que pueda desempeñar un empleado a lo largo de su trayectoria profesional, como los diferentes puestos a los que pudiera acceder durante su carrera.

El alumno recibe, en todo momento, durante el periodo formativo inicial un seguimiento personalizado por parte de los gestores de Formación. Así mismo, se facilita a cada nueva promoción un foro específico, donde sus integrantes pueden expresarse libremente, intercambien ideas con sus nuevos compañeros y comparten dudas y buenas prácticas. Este foro es animado por un gestor de recursos humanos de Banesto.

Parte importante del programa de formación lo constituye el desarrollo de las competencias directivas, tales como trabajo en equipo, dirección de personas, comunicación, etc. Esto se lleva a cabo, desde un primer momento, con un intenso trabajo de preparación de casos por equipos, *rol plays* y dinámicas de grupo, con la finalidad de que los asistentes no se sientan como meros observadores de su formación, sino como protagonistas de una enseñanza muy dinámica en la que se exige un alto nivel de esfuerzo. Este esfuerzo se ve recompensado con un rápido desarrollo personal, que se plasma en los altos resultados conseguidos, y un avance profesional avalado por una alta cualificación tanto competencial como técnica.

Nuestros programas están alineados con la filosofía de calidad Q-10. Se han realizado talleres de formación y de trabajo para localizar y desarrollar las mejores prácticas que eleven nuestros indicadores de calidad y proporcionen a nuestros clientes un mayor nivel de satisfacción. Estos talleres sin duda han contribuido a incrementar la puntuación reflejada en las encuestas de satisfacción realizadas a nuestros clientes.

La formación de los empleados de Banesto es un elemento motivador tanto en su permanencia como en su desarrollo en nuestra entidad.



2. Formación especializada

Nuestra formación está dirigida a todos los segmentos del banco, con aspectos ampliamente diferenciadores.

Formación en Banca Personal y Banca de Empresas

Se les han dispensado a los gerentes los conocimientos necesarios para alcanzar un nivel de especialización acorde a las demandas de los clientes más exigentes de estos segmentos.

Formación en pymes

Hemos querido dotar a los gerentes de pymes, de un programa de gran calado que facilite a los participantes los conocimientos y habilidades necesarios para la consecución de sus objetivos a través de un método de organización comercial homogéneo, incluyendo como aspecto innovador, un canal de debate de buenas prácticas o "comunidad de interés".

Programa de Riesgos

La calidad del riesgo ha sido una de las piedras angulares de todas nuestras acciones formativas y está presente en la mayor parte de nuestros módulos formativos dirigidos a gestores de la Red Comercial.

El Programa se ha estructurado en tres grandes bloques, y pretende contar con los elementos suficientes para que su carácter sea global:

- En el primer bloque común, se analizan aspectos de coyuntura económica mundial y su influencia en la economía española.

- En el segundo bloque, para el colectivo de Riesgos de Empresas, se profundiza sobre el análisis de proyectos de inversión, mientras que para el colectivo de Riesgos Minoristas, el enfoque va dirigido al análisis de las pymes.
- El tercer bloque, común para ambos grupos, recoge sesiones *out-door* en las que se potencia el trabajo en equipo y todo lo referente a la comunicación.

En los aspectos técnico y de coyuntura económica nos estamos sirviendo de la colaboración del Instituto de Empresa, de quien demandamos una permanente actualización.

En el último trimestre del ejercicio se han pilotado acciones cuya intencionalidad es complementar la formación académica (presencial / *e-learning*) con actividades eminentemente prácticas desarrolladas en las Unidades de Banca Minorista y en las Territoriales, en estrecha colaboración con la Unidad de Riesgos: Inmersión en Riesgos y *Training* en Riesgos.

3. Formación directiva

Es innegable la importancia que tiene en la consecución de los resultados de nuestra entidad, el nivel de liderazgo que los directores sean capaces de imprimir a sus plantillas. Sabemos que "nadie nace sabiendo gobernar, que hay que aprender". Por esto, dedicamos gran parte de los medios con los que cuenta el departamento de Recursos Humanos Formación a la mejora de las

02 03 LOS EMPLEADOS

026

BANESTO EN LA SOCIEDAD

competencias y de los comportamientos, especialmente en aquellos casos en los que el empleado accede por primera vez a una dirección. Para el desarrollo de estos últimos, se ha creado un programa de formación a su medida, donde se tratan de desarrollar tanto los conocimientos técnicos, requeridos por el ejercicio de la dirección de oficinas, como las competencias identificadas por Banesto para el óptimo rendimiento de sus directivos. De este modo podrán desempeñar su función de la manera más eficiente, siendo capaces de liderar y dirigir equipos de alto rendimiento.

En un primer momento todas las personas que acaban de ser nombradas directores de oficina, o que han sido identificadas como futuros directores, participan en una sesión de Evaluación de Desarrollo, donde tendrán la oportunidad de conocer el nivel de las competencias que forman su perfil como directivos de Banesto.

Posteriormente, al finalizar la sesión de Evaluación, cada persona recibe de manera individualizada, por parte de un experto en equipo humano, un informe detallado del nivel de cada competencia evaluada, identificando las fortalezas individuales y aquellos comportamientos que precisan un mayor apoyo, profundizando conjuntamente en la manera más óptima de mejorarlo en el día a día del director.

Este informe es enviado al responsable del equipo humano de cada Territorial. Se contribuye así a mejorar el desarrollo y la carrera profesional adecuados para cada directivo, tratando de minimizar los fracasos laborales de éstos y fortaleciendo por tanto sus niveles de motivación.

El proceso de análisis de las competencias del directivo se hace llevando a su máxima expresión uno de los valores más significativos de nuestra cultura: la transparencia. El empleado recibe idéntica información que el área de RR.HH, lo cual contribuye a generar un clima de confianza, al conocer aquél tanto los parámetros que se evalúan como sus resultados. La percepción de los participantes en cuanto a este sistema de evaluación está siendo muy favorable.

La formación del director se complementa con cursos presenciales de admisión y seguimiento de riesgos, de habilidades directivas y de nivelación de los diferentes aspectos técnicos inherentes a su trabajo.

Todo este proceso va integrado con formación en el puesto de trabajo, mediante cursos *on line* y el seguimiento por parte de un entrenador, que suele ser el inmediato superior.

Un aspecto muy cuidado en toda la formación es el fomento del interés por la lectura de libros de *management* y narrativa empresarial mediante la entrega de algunos títulos cuidadosamente seleccionados. Estamos convencidos de que el continuo aprendizaje de conceptos que contribuyan a la mejora continua de las habilidades del directivo, redundará en una mejor comprensión se de su puesto, y en la excelencia en la dirección de las plantillas a su cargo.

4. Otros programas

Seguimos ofreciendo, al Ministerio de Justicia, una formación específica dirigida a los Secretarios Judiciales, con el fin de obtener una mayor especialización de los mismos, sobre las aplicaciones informáticas, y desarrolladas por Banesto.

5. Formación personalizada de alto nivel

Cabe destacar la formación individualizada, destinada al personal directivo, que ha posibilitado la realización de determinados *masters* y programas específicos, como son los Programas de Perfeccionamiento Directivo (PDG, PDA) del IESE, MBA Executive and Global Senior Management Program del Instituto de Empresa, Programa de Desarrollo de Liderazgo en la Universidad de Francisco de Vitoria, etc.

En 2004 hemos concluido exitosamente la 9ª promoción de los Programas Master, en los que a lo largo de los últimos años, se han formado más de 280 directivos de Banesto.

De la mano del Instituto de Empresa, en el Centro de Formación de Banesto en Cercedilla, el Programa 2.004 se ha centrado en sesiones presenciales, completadas mediante módulos *on-line*.

Es un Programa-Ejecutivo con una duración aproximada de diez meses, que imparte esta prestigiosa Escuela de Negocios, a los profesionales con experiencia y con notable éxito profesional.

Gracias a la experiencia de las anteriores promociones, hemos querido ir más allá en la innovación del Programa, y lo hemos hecho aplicando las últimas vanguardias, tanto en *management* como en el mundo financiero, y que son de



gran utilidad en el desarrollo profesional y personal de los participes, y aplicando también los comportamientos definidos en el Modelo de Competencias de Banesto.

Los Programas Superiores contribuyen claramente a potenciar las habilidades directivas en Banesto, en el afán por conseguir que nuestro Banco sea el mejor lugar para trabajar y en el de ser capaces de poner a disposición de nuestros clientes las personas más preparadas y con los equipos mejor gestionados del sistema financiero español.

6. Medio Ambiente

El Centro de Formación de Cercedilla, en sintonía con la línea seguida hasta la actualidad, en materia de calidad, y dentro de los proyectos de mejora, está trabajando para conseguir la certificación ISO 14001:1996, correspondiente al Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente.

Como parte importante de la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental, en nuestro Centro de Formación se informa a los participantes, en acciones formativas, sensibilizándoles en materia de política y objetivos medioambientales. En lo relativo a la gestión de aspectos ambientales se han realizado varias actuaciones, como son: la utilización del papel reciclado en el 80% de los manuales que se entregan en los cursos impartidos, la reducción y recogida selectiva de residuos, la reducción de consumo de agua y energía, etc.

7. Firmas de acuerdos y convenios

EFPA Europa (European Financial Planning Association), C.E.F (Centro de Estudios Financieros), U.O.C. (Universidad Oberta de Cataluña), ESADE e I.E. (Instituto de Empresa), etc.

8. Desarrollo de certificaciones internas y externas

E.F.P.A. (European Financial Planning Association) y C.E.F (Centro de Estudios Financieros).

Certificación en PYMES:

Formación especializada en asesoramiento financiero fiscal (Banca Privada y Personal)

Dentro de la formación más especializada en el campo del asesoramiento, durante 2004, hemos emitido certificación a nuestros Gerentes de Banca Privada y Banca Personal en los conocimientos financieros y fiscales más elevados, superando incluso los niveles recomendados por la Autoridad Monetaria.

Certificación EFPA

Acorde con las tendencias europeas en certificación de los asesores más especializados en Banca Privada y Personal, se ha procedido a la formación para la certificación de conocimientos en estas materias de la totalidad de gerentes de Banca Privada y parte de los gerentes de Banca Personal, habiendo alcanzado la mayoría de éstos el más elevado grado en las certificaciones EFPA (European Financial Planning Association).

02 03 LOS EMPLEADOS

028

BANESTO EN LA SOCIEDAD



Programa Superior en Asesoría Financiero - Fiscal
En materia fiscal se ha formado y certificado a la totalidad de los 170 integrantes de Banca Personal, mediante el Programa Superior de Asesoría Financiero Fiscal, que durante 6 meses ha realizado en colaboración con el Centro de Estudios Financieros. El programa ha profundizado en el más extenso temario fiscal: la fiscalidad de los productos financieros, IRPF, Patrimonio, Sucesiones, Donaciones, Sociedades, Operaciones Inmobiliarias, Conceptos Mercantiles y los Impuestos del País Vasco y Navarra. Ha constado de sesiones presenciales, estudio a distancia y apoyo *e-learning* que han contribuido a desarrollar en los participes los más elevados y completos conocimientos en asesoramiento Financiero-Fiscal.

9. Prevención de blanqueo de capitales

La formación se ha centrado en tres niveles de actuación, con un total de 7.854 personas y un cómputo total de 16.171 horas, desglosadas de la siguiente forma:

Nivel 1. Formación de sensibilización.

Impartida a todos los empleados de nuevo ingreso (359 personas y 1.436 horas).

Nivel 2. Formación de refuerzo y actualización.

Impartida en presencial y *e-learning* (Presencial 6.960 personas y 13.920 horas; *E-learning* 400 personas y 500 horas).

Nivel 3. Formación de especialización.

Prevención en Banca Corresponsal (23 personas y 69 horas).

De forma adicional se ha formado a los siguientes colectivos: Agentes Financieros (32 personas y 96 horas), Inversión y Riesgos (30 personas y 60 horas) y Banca Privada (50 personas y 90 horas).

10. Tecnología / Información

1. Estrategia multicanal

Para Banesto el capital humano es el factor crítico de éxito y el responsable de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo. Apostamos por el *e-learning* que fideliza, motiva y mejora el aprendizaje.

Entendemos que la mente humana memoriza asociando conceptos, ideas, formas, colores, sonidos, imágenes, etc., por lo que hemos desarrollado distintos métodos pedagógicos basados en maximizar la experiencia de usuario y la retención de conceptos en tiempo récord. Pedagogía, contenidos, creatividad y tecnología personalizados a cada proyecto formativo.

Banesto es experto y pionero en las últimas tecnologías de la información adaptadas a *e-learning* y entiende que la tecnología es un elemento facilitador, y no el protagonista en sí mismo.



Banesto entiende que una empresa líder en su sector debe afrontar el reto de gestionar el conocimiento estratégico mejor que sus competidores, por ello Banesto ha desarrollado distintos enfoques y servicios para dar soluciones innovadoras, creativas y personalizadas a los retos que la sociedad del conocimiento plantea a los responsables del equipo humano de las empresas líderes.

- Tiene que ser una formación continua y permanente, es decir, aquí y ahora, en el momento que surja la necesidad formativa.
- Tiene que ser desarrollada a medida de las peculiaridades del sector, mercado, clientes, productos y perfil.
- Tiene que ser amena, eficiente e innovadora en formatos y metodologías.

Banesto adapta su *e-learning* a las necesidades de los departamentos comerciales para que puedan tener *on-line* reuniones en tiempo real, compartir presentaciones, hacer test *on-line*, preguntas y respuestas.

En el año 2004 Banesto ha iniciado con éxito un sistema de tutorización y dinamización de sus cursos *e-learning* que se ha traducido en un aumento de la satisfacción y utilización de este canal.

Este año hemos elaborado un programa específico para el concurso de oposiciones para cubrir las plazas de Nivel VIII (técnicos) y de Nivel IX y X (administrativos).

Se han facilitado a los participantes cursos gestionados a distancia, por tutores especializados en la materia y desarrollados a medida. Como novedad hemos incluido en la fase de valoración, la realización de determinados cursos *e-learning*.

Cabe destacar también las Comunidades de Interés, que hemos desarrollado e implantado de la mano de la U.O.C. (Universitat Oberta de Catalunya) reconocida como una de las mejores universidades de formación a distancia, a nivel mundial. Están constituidas por grupos de personas que comparten intereses, necesidades o conocimientos, con el objetivo de aportar y renovar ideas, profundizar, crear, adquirir e intercambiar conocimiento y experiencias.

Esta vía de comunicación fomenta las redes personales, la comunicación, la innovación y la generación de conocimiento práctico y forman parte de la estructura informal de la organización. Con las comunidades de interés se han dado mayores facilidades para hallar la información clave (de tipo técnico, organizativo, normativo, etc.) requerida desde cualquier unidad de trabajo, las actividades de transferencia de conocimientos pasan a ser más consistentes y controlables y se consigue mayor coordinación entre los empleados de la organización.

02 03 LOS EMPLEADOS

030

BANESTO EN LA SOCIEDAD

SELECCIÓN

1. Datos Ejercicio 2004

■ *Curricula recibidos:*

Tenemos el orgullo, la satisfacción, y la responsabilidad de haber contado con 80.000 nuevas candidaturas para incorporarse al Banesto durante 2004, casi un 25% más que el año anterior. Esta cifra supone que al año atraemos casi nueve veces la plantilla entera del Banco. Los números nos sitúan entre las compañías que más capacidad de atracción de personas tienen en el mercado.

La prescripción interna de currícula ha subido en 2004 hasta las 1400 candidaturas. Los empleados, por medio de nuestra Vía Rápida, pueden referenciar a través de nuestro Portal del Empleado a aquellas personas que encajen con la cultura y los valores de Banesto.

Gracias al uso de la tecnología aplicada a los procesos, contamos con un ágil sistema que se adapta en cada momento a las demandas de la organización.

■ *Datos encuesta Calidad Atención al Candidato*

Desde Selección no sólo tenemos el compromiso de que se incorporen personas con el perfil más ajustado a lo que Banesto necesita, sino también de ofrecer el mejor servicio y acogida posible a los/as candidatos/as que realizan el proceso de selección para que la percepción que tienen del Banco quede en todo momento reforzada, incluso en los casos en los que sean desestimados en el proceso.

A partir de esto, se realizan encuestas de percepción de imagen a las personas que quedan desestimadas a lo largo de las diferentes pruebas del proceso de selección. La valoración que los candidatos que no superan las pruebas hacen, tanto de Banesto como del propio proceso del que han sido descartados, es altamente positiva y superior a la que se tenía al principio de año. La media de percepción global de Banesto es de un 4,0 sobre 5 (+7% desde enero 2004) y la percepción global del proceso de un 3,9/5 (+5% desde enero 2004).

2. Relaciones / convenios Universidades

El éxito de atracción de candidatos no está basado en costosas campañas publicitarias en medios especializados, sino en el uso racional de los presupuestos realizando eventos de bajo coste y fuerte impacto.

Desde esta perspectiva en 2004 hemos reforzado nuestra presencia en Universidades, Escuelas de Negocio y Centros de Enseñanza. Hemos realizado 62 presentaciones (65% más que en 2003), participado en 26 foros de empleo, se han cerrado acuerdos de colaboración con más de 100 centros de enseñanza (15 de ellos con acuerdos de alumnos en prácticas).

3. Imagen de marca como empleador

ATRACCIÓN DEL TALENTO, IMAGEN DE MARCA

En 2004, 80.000 personas enviaron su candidatura para trabajar en Banesto. El dato, a parte de confirmar que la capacidad de atracción del Banco está al frente de las grandes compañías que operan en España, es un 25% superior al obtenido en 2003.

El proceso de selección y formación de Banesto ha sido elegido entre "Los 10 proyectos más innovadores en materia de Recursos Humanos" de las empresas en España por una prestigiosa publicación económica. El galardón ha premiado nuestro eficaz sistema de atracción y la innovación en el proceso de atención y formación de los recién incorporados.

Asimismo, por segundo año consecutivo, hemos sido elegidos como "la primera entidad financiera para trabajar". Somos la única entidad financiera calificada como "excelente" por dicha publicación.

Mejor empresa para trabajar.

Banesto ha sido reconocido por segundo año consecutivo como Mejor Entidad Financiera para Trabajar, por una prestigiosa revista especializada. Somos la única entidad financiera calificada como "excelente" por dicha publicación. El galardón se entrega después de un minucioso estudio de la aplicación de la política de Recursos Humanos, los programas de desarrollo profesional que las organizaciones



ofrecen a sus empleados, los programas de selección, formación, las condiciones laborales y del entorno de trabajo, las políticas de igualdad de oportunidades y de conciliación de la vida personal y profesional y cómo realizan las empresas su Responsabilidad Social Corporativa.

Innovación de RR.HH.

El proceso de selección y formación de Banesto han sido galardonados en la segunda edición de los premios a la innovación como uno de los 10 proyectos más innovadores de Recursos Humanos en las empresas en España. El premio, otorgado por un diario económico de gran reputación y avalado en su componente técnico por el observatorio de equipo humano de una prestigiosa escuela de negocios, premiaba no sólo la originalidad de las propuestas, sino también la alineación de las mismas a la estrategia corporativa de sus empresas, así como la obtención de resultados medibles y cuantificados. El galardón ha premiado nuestro eficaz sistema de atracción de candidaturas, así como la originalidad del proceso, el sistema de calidad de atención al candidato, la llamada Vía Rápida por la que se prescriben candidaturas internas, el programa de formación inicial, la gestión carterizada del talento y nuestra política de gestión de búsqueda del éxito de las personas.

ESQUEMA SALUD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La Política de P.R.L., publicada en la Intranet de la Empresa, tiene como objetivo la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo, con el fin de elevar los niveles de seguridad, salud y bienestar de los empleados.

1. Vigilancia de Salud

El Área de Salud desarrolla actuaciones encaminadas a proteger y prevenir todo aquello que pueda afectar a la salud en el medio laboral.

Disponemos de un Área Cardiovascular, que realiza Reconocimientos Médicos Preventivos Cardiovasculares con un doble objetivo: "La identificación precoz de patologías y la educación para reducir el Riesgo Coronario mediante la corrección de factores de riesgo cardiovasculares en la población laboral de Banesto". El área cardiovascular se ubica en el S. Médico de Banesto en Madrid y está a disposición de todos los empleados del Banco.

En instalaciones propias y con profesionales sanitarios que ofrecen calidad y confianza a los empleados, en el año 2004, se realizaron más de 20.000 actuaciones sanitarias en nuestros Servicios Médicos:

- Colaboramos con el Sistema Público de Salud para el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de enfermedades.

02 03 LOS EMPLEADOS

032

BANESTO EN LA SOCIEDAD

- Apoyamos campañas sanitarias y epidemiológicas organizadas por las Administraciones Públicas: Campaña Vacunación Antigripal (desde el Área de Salud se facilita con medios propios la posibilidad de vacunarse al 62 % de la plantilla).
- Se realizaron consultas médicas y se instauraron tratamientos médicos mediante recetas de la Seguridad Social.

Hemos colaborado con la Sociedad Española de Neurología en un estudio sobre "Prevalencia de la Migraña en la población laboral".

Conscientes de la necesidad de fomentar las Campañas de Donación de Sangre, Banesto colabora con el Servicio Regional de Salud de la CC.AA. de Madrid prestando sus instalaciones para que los empleados que quieran puedan realizar las donaciones.

Banesto reparte anualmente un Fondo de Ayudas Especiales para atender las solicitudes de ayudas que presentan los empleados que han tenido gastos sanitarios no cubiertos por la Seguridad Social.

En abril de 2004, Banesto se marcó el reto de adelantarse a la legislación y ser una de las empresas pioneras e innovadoras en conseguir una "Empresa Libre de Humos". Desde entonces se viene desarrollando una Campaña de Deshabituación Tabáquica dirigida a los fumadores que quieran dejar de fumar, facilitándoles la posibilidad de participar en Terapias de Grupo y recibir tratamiento médico personalizado. El 92% de las personas que han participado han conseguido abandonar el hábito tabáquico.

2. Prevención de Riesgos Laborales

En la continua búsqueda de actuaciones encaminadas a mejorar el entorno laboral, en Banesto avanzamos para conseguir la total integración del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales en la Empresa.

Las actuaciones preventivas realizadas tienen como fin último evitar daños a la seguridad y salud de los trabajadores.

El sistema de organización preventiva ha sido auditado por una empresa externa acreditada comprobando que se

adapta a los requisitos de la Ley y que los medios de que disponemos, son suficientes y adecuados para el tamaño de la empresa y los riesgos de la actividad.

Las estadísticas relativas a índices de siniestralidad laboral sitúan a Banesto por debajo de la media del sector, observándose en los últimos años una disminución progresiva de accidentes de trabajo.

3. Formación / Información

Se realizan Programas Formativos encaminados a crear una cultura preventiva en el colectivo de empleados.

Detalle de los cursos:

- Curso *on line* en materia de P.R.L. a través de la Intranet de la Empresa para la totalidad de la plantilla.
- Curso Oficial de Nivel Básico en P.R.L. para los empleados que a través de su actividad laboral conciencian y transmiten estos conocimientos al resto de la plantilla.
- Integración de un módulo sobre P.R.L. impartido en el Curso de Acogida al personal de Nueva Incorporación.
- Formación a empleados integrados en los equipos de emergencia.
- Consejos en promoción de la salud a través de la Intranet de la Empresa.

COMUNICACIÓN / INTRANET

1. Portal Banesto Personas

2004 ha supuesto la consolidación del Portal Banesto Personas como canal de comunicación con todos los empleados.

Ha sido un logro el haber alcanzado y mantenido un número de entradas superiores a las 100.00 mensuales.

Contenidos

A lo largo de este periodo hemos consolidado las secciones de contenidos diversificando los temas, atendiendo tanto a

LLEVAMOS A CABO ACTUACIONES
ENCAMINADAS A LA MEJORA DEL
ENTORNO LABORAL



las necesidades estratégicas del área como al interés de los usuarios.

Hemos impulsado las áreas motoras del portal (Ofertas y Viajes) y rediseñado la sección de ofertas, localizando proveedores que nos ofrezcan precio, calidad y facilidad de acceso (Telefónica, Uni2, Viajes Halcón, economatos, etc.).

Espacios de Interactividad:Comunidad Virtual

Hemos creado las dos primeras comunidades (Runners y Sólo Moteros). Para ello diseñamos una aplicación de participación en forma de foro, cada comunidad está coordinada por un animador que mantiene el foro y propone iniciativas.

Realizamos el primer concurso de fotografía con más de 100 participantes.

Sección "Nosotros"

En la Sección Nosotros, recogemos casos e historias de empleados que con su esfuerzo personal han logrado sobresalir en el desarrollo de una afición o actividad social.

02 04 LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

034

BANESTO EN LA SOCIEDAD



HEMOS HECHO DE LA TRANSPARENCIA INFORMATIVA UNO DE LOS PRINCIPALES EJES QUE GUÍAN TODAS NUESTRAS ACTIVIDADES DE RELACIÓN CON ACCIONISTAS E INVERSORES.

1. DATOS BÁSICOS

Hemos puesto la TECNOLOGÍA al servicio de los accionistas e inversores posibilitando el ejercicio de sus derechos (información, asistencia, voto y representación) también por vía telemática o electrónica.

La CREACION DE VALOR, como compromiso asumido con todos nuestros accionistas e inversores, se ha traducido en un cumplimiento sistemático de nuestros objetivos y en una rentabilidad para el accionista superior al sector.

Nos hemos situado en la vanguardia de medidas que promueven el BUEN GOBIERNO.

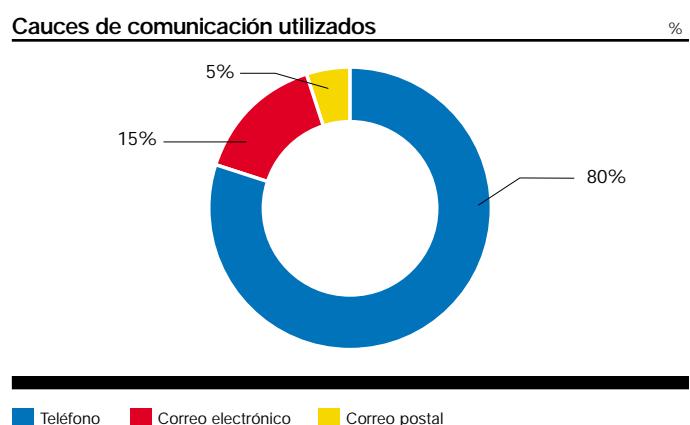
2. OTRAS MENCIONES DESTACABLES

Hemos sido la primera sociedad cotizada en adaptar los Estatutos sociales a las exigencias de la nueva legislación en materia de Transparencia y Gobierno Corporativo, introduciendo una serie de modificaciones entre las que destacan la incorporación del uso de las nuevas tecnologías para el ejercicio por el accionista de sus derechos de información, asistencia, voto y representación, habiendo recogido de esta forma las principales recomendaciones de las diferentes Comisiones e Informes sobre transparencia y Buen Gobierno ("Código Olivencia", "Informe Aldama", "Informe Winter") para favorecer el ejercicio de los derechos de los accionistas.

3. RESUMEN DE 2004

- Hemos atendido más de 900 consultas de accionistas, un 50% más que en 2.003.

1. DATOS BÁSICOS
2. OTRAS MENCIONES DESTACABLES
3. RESUMEN DE 2004
4. PROYECTOS 2005
5. LA ACTIVIDAD DEL ÁREA EN 2004



- La web de Accionistas e inversores ha tenido a lo largo del año 50.000 visitas, configurándose como uno de los portales más visitados del Banco. Dentro de esta web, el portal temático "Club del Accionista" ha sido el que más visitas ha recibido, totalizando más de 21.000.
- Hemos editado 4 números del Boletín "Información para accionistas" que se han enviado a más de 20.000 accionistas.
- Se han lanzado 4 promociones de productos y servicios en condiciones especiales para los accionistas, con una excelente acogida.

4. PROYECTOS 2005

- Convertir la web corporativa de Banesto en el Portal de referencia de las sociedades cotizadas, haciendo que Internet se convierta en el principal cauce de comunicación entre la sociedad y nuestros accionistas e inversores.
- Incrementar los contactos y encuentros directos con accionistas e inversores.

02 04 LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

036

BANESTO EN LA SOCIEDAD



El testimonio de nuestros accionistas

"En la actualidad soy un cliente y un accionista satisfecho, sin lugar a dudas, con un Banco que da sus frutos y cuyo servicio es excelente. Tengo depositada toda mi confianza en Banesto porque es un Banco de futuro.

Considero que Banesto es "la mejor viña del pueblo" y que solo hace falta cuidarla, regarla y abonarla bien para obtener el mejor fruto".

Manuel Rico Huerta

"Tengo depositada toda mi confianza en Banesto porque es un banco de futuro"

- Desarrollar nuevos productos y promociones de calidad con el objetivo de aportar valor a la inversión en acciones Banesto.

La inversión media por accionista es de 659 acciones (557 acciones al 31/12/03) lo que a precios de cierre de 2004 representa un volumen medio de 6.926 euros (5.433 euros a 31/12/2003).

5. LA ACTIVIDAD DEL ÁREA EN 2004

Banesto y sus Accionistas e Inversores

BASE ACCIONARIAL

El capital social de Banesto a 31 de diciembre de 2004 es de 1.027.608.545,04 euros, representado por 694.330.098 acciones de 1,48 euros de valor nominal cada una de ellas, y estaba distribuido entre 119.769 accionistas.

El accionista mayoritario de Banesto es Banco Santander Central Hispano, que posee directa e indirectamente el 88,64% del capital social de Banesto (615.456.981 acciones).

El *free-float* o capital que circula libre en bolsa asciende, a 31 de diciembre de 2004, al 11,63% y se distribuye de la siguiente forma:

- 40% accionistas institucionales
- 60% accionistas minoritarios

El número de empleados accionistas (excluido los miembros del Consejo) asciende a 5.401 con 971.340 acciones, el 0,14% del capital social.

DISTRIBUCIÓN DE LA PROPIEDAD DEL CAPITAL SOCIAL

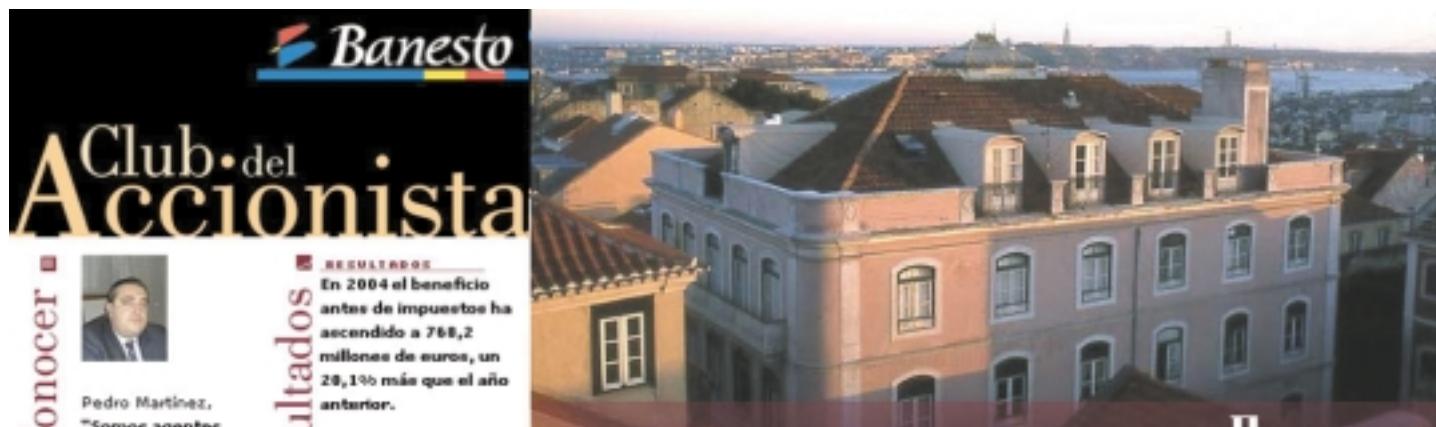
(a 31 diciembre)

	Accionistas	Acciones	% Capital Social
Consejo de Administración*	11	77.284	0,01
Empleados**	5.041	971.340	0,14
Institucionales	135	647.143.010	93,20
Individuales	114.582	46.138.464	6,65
Total	119.769	694.330.098	100

(*) Participaciones directas e indirectas y acciones representadas.

(**) Excluido Consejo de Administración.

2004: AVANCES EN LA COMUNICACIÓN CON ACCIONISTAS E INVERSORES



Pantalla del Club del Accionista en la web corporativa

DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL POR TRAMOS DE ACCIONES

(a 31 diciembre)

	Accionistas	Acciones	% Capital Social
De 1 a 250	85.242	8.607.054	1,24
De 251 a 500	16.556	5.767.585	0,83
De 501 a 1.000	10.165	7.009.140	1,01
De 1.001 a 5.000	6.591	12.904.876	1,86
Más de 5.000	1.215	660.041.443	95,06
Total	119.769	694.330.098	100

Cauces de Comunicación

El año 2004 ha supuesto un importante avance en todo lo relativo a la comunicación con los accionistas e inversores, cumpliendo uno de los principales objetivos que desde la Unidad de Relaciones con Accionistas nos habíamos fijado.

Web accionistas e inversores

Dando cumplimiento a la normativa que durante el año ha entrado en vigor (en concreto la Circular 1/2004 de 17 de marzo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores), la web de accionistas e inversores ha sido enriquecida con información de interés sobre la evolución del

Grupo Banesto (participaciones significativas, autocartera, emisiones, informes de auditoría) y con información sobre Gobierno Corporativo, presentada de forma directa o mediante enlace a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Fruto de este esfuerzo de renovación y mejora de los contenidos es la cifra de más de 50.000 visitas a la web que hemos alcanzado durante el año 2.004 situándose como uno de los portales más visitados del Banco y uno de los principales cauces de comunicación con los accionistas e inversores.

Además, hemos remodelado y mejorado la sección de la web que a finales de 2003 denominamos "Club del Accionista" y que se ha configurado en menos de 8 meses como un espacio único y de referencia para el conjunto de las sociedades cotizadas, habiendo recibido más de 20.000 visitas.

El "Club del Accionista" está concebido como una revista virtual en la que coexisten contenidos de carácter puramente financiero (resultados del Banco, evolución de la acción Banesto,...), profesionales (evolución y perspectivas de mercados, lectura recomendada,...) con otros contenidos de carácter lúdico (propuestas de viajes, escapadas, curiosidades). Además cuenta con una sección permanente en la que se muestran las distintas promociones vigentes para los accionistas.

02 04 LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

038

BANESTO EN LA SOCIEDAD



El testimonio de nuestros accionistas

"Ser Accionista de un Banco exclusivamente doméstico que gana cuota de mercado tanto en créditos como en recursos gestionados y lo consigue sin aumentos de costes y con una morosidad cada vez más baja, es invertir en un valor seguro, rentable y con futuro.

Como valor añadido, nuestra relación con el Banco como accionistas y como clientes es excelente".

*Sebastián Umbría Domínguez
M^a del Carmen Jiménez Torre*

"Un valor seguro, rentable y con futuro"

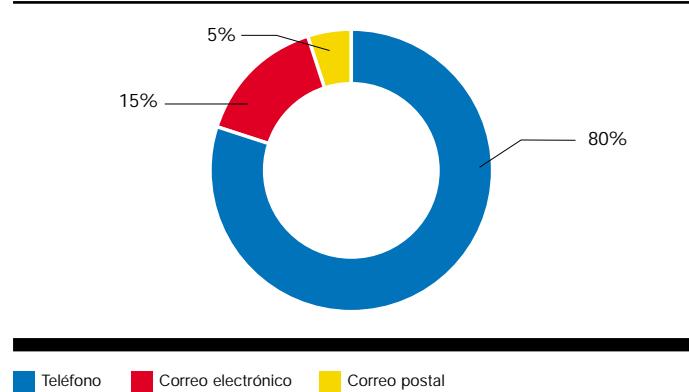
Mensualmente se envía a 3.000 accionistas un correo electrónico dando a conocer las novedades que en el mes en curso se han introducido en el "Club del Accionista".

Servicio de Atención al Accionista

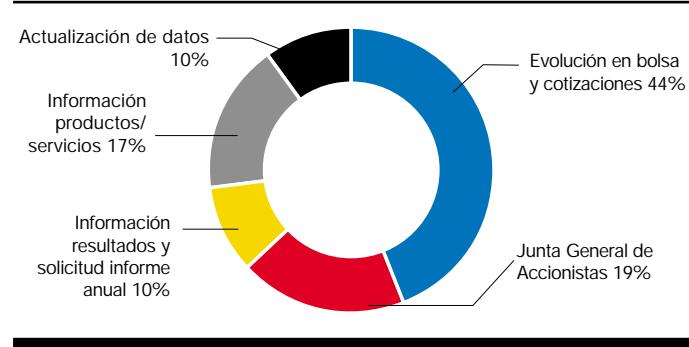
Este servicio creado en Marzo de 2003 ha realizado una formidable labor de atención y seguimiento de las consultas y sugerencias formuladas por los accionistas, tanto a través del teléfono 902.123.230 como por correo postal y electrónico.

- Hemos atendido más de 900 consultas de accionistas (un 50% más que en 2003), siendo el canal más utilizado el teléfono (80%), seguido del correo electrónico (15%) y del correo postal (5%).
- Atención personal: los accionistas que lo han solicitado han sido atendidos personalmente por la Dirección de Relaciones con Accionistas.
- En cuanto a la tipología de las consultas realizadas destacan las referidas a la evolución de la acción Banesto en Bolsa y su cotización (44% sobre el total), la solicitud de información sobre la Junta General de Accionistas (19%) y la solicitud de información sobre productos y promociones en vigor (17%).

Cauces de comunicación utilizados



Distribución de consultas al Servicio de Atención al Accionista



LA PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS EN LA GESTIÓN SOCIETARIA SE FACILITA CON NUESTRA TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA



Las consultas, opiniones y sugerencias realizadas por los accionistas a través de los diferentes cauces de comunicación han sido analizadas minuciosamente y se ha informado a la Alta Dirección sobre las mismas, habiéndose tenido en cuenta gran parte de las sugerencias formuladas.

Informes enviados

Desde la Unidad de Relaciones con Accionistas se ha enviado trimestralmente el Boletín *"Información para Accionistas"* que reciben más de 20.000 accionistas personas físicas, además de estar disponible para su descarga en el *"Club del Accionista"*. También, y a solicitud de los accionistas que así lo demandaban, hemos enviado más de 150 ejemplares del *"Informe Anual 2003"*, habiendo constatado la buena acogida que este año ha tenido su nuevo formato.

Por otro lado y cuando algún accionista así lo ha solicitado, hemos enviado ejemplares de la Información Financiera que trimestralmente se envía a la CNMV el día de publicación de resultados. Igualmente esta información está disponible en la web para su descarga.

Participación de los Accionistas en la Gestión Societaria

La Junta General de Accionistas celebrada el 4 de febrero de 2004 aprobó el *Reglamento de la Junta General de Accionistas* que regula su funcionamiento y que tiene por objeto establecer las pautas de relación del banco con sus accionistas sobre los principios de igualdad de trato entre

estos, transparencia y suministro de información, hacer públicos los procedimientos de preparación y celebración de las Juntas Generales y concretar las formas de ejercicio de los derechos políticos de los accionistas facilitando la mayor y mejor participación de los mismos en la Junta General, todo ello con arreglo a lo previsto en la Ley y los Estatutos.

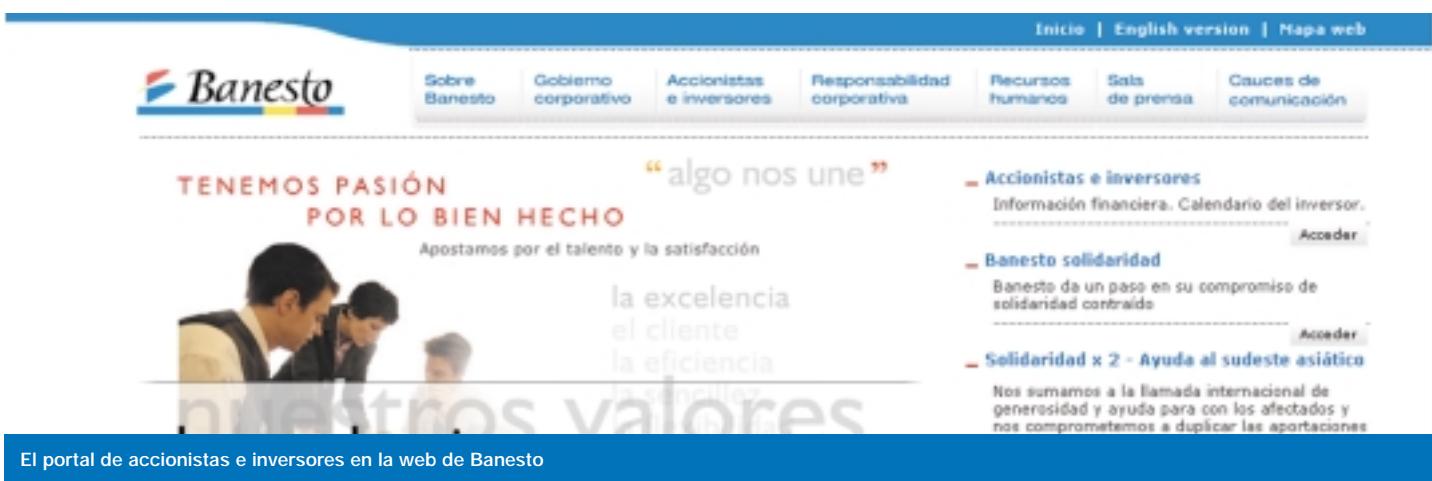
En esa misma Junta General se aprobó la adaptación de los Estatutos Sociales a las exigencias de la nueva legislación en materia de Transparencia y Gobierno Corporativo, lo que nos situó a la vanguardia del Buen Gobierno al ser la primera sociedad cotizada que adaptaba los Estatutos, introduciendo una serie de modificaciones entre las que destacan la incorporación del uso de las nuevas tecnologías para el ejercicio por el accionista de sus derechos de información, asistencia, voto y representación.

Como es sabido, tanto la *"Comisión Especial para el estudio de un Código Ético de los Consejos de Administración de las Sociedades"* (*"Código Olivencia"*) como el *"Informe de la Comisión Especial para el fomento de la transparencia y seguridad en los mercados y en las sociedades cotizadas"* (*"Comisión Aldama"*) e incluso el *"Informe Winter"* establecen una serie de recomendaciones a adoptar por las sociedades para favorecer el ejercicio de los derechos de los accionistas.

02 04 LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

040

BANESTO EN LA SOCIEDAD



El portal de accionistas e inversores en la web de Banesto

Entre estas recomendaciones destacan:

- la implantación de medidas encaminadas a hacer más transparente el mecanismo de delegación de votos (Código Olivencia)
- la implantación de sistemas para la delegación y el voto por correo o por medios electrónicos (Comisión Aldama)
- establecimiento de mecanismos para articular la representación para la Junta y mecanismos de voto a distancia, preferiblemente electrónicos (Informe Winter)

Banesto ha recogido esas recomendaciones en sus Estatutos y Reglamento de Junta e incluso ha ido más allá:

- Por un lado, el artículo 9 del Reglamento de la Junta establece los medios por los que se puede conferir la representación en otra persona accionista:
 - Mediante el envío en soporte papel del escrito firmado en que se confiera la representación o de la tarjeta de asistencia enviada por la Sociedad
 - A través de medios de comunicación electrónica o telemática a distancia

- Además el artículo 30ºbis de los Estatutos sociales regula ampliamente las formas de ejercicio del derecho de voto:
 - Correspondencia postal, enviando la tarjeta de asistencia y voto obtenida de la Sociedad
 - Otros medios de comunicación electrónica a distancia
- Por último, el nuevo art. 37º ter. constituye una auténtica novedad en nuestro derecho societario al permitir que los accionistas puedan asistir desde su domicilio o lugar de trabajo, en tiempo real, a la reunión de la Junta y ejercer en ella todos sus derechos

Consideramos que esta es una medida de gran importancia en la vida de nuestras sociedades. Con ella, y con el resto de disposiciones estatutarias aprobadas, un accionista, sin necesidad de desplazarse, va a poder examinar la documentación social, hacer preguntas por escrito antes de la Junta, delegar electrónicamente su voto o asistir físicamente a la Junta. Y si no puede desplazarse, podrá asistir de forma remota, conectándose con el ordenador, de modo que pueda formular preguntas, propuestas e incluso votar iniciativas no previstas en el orden del día, tras haber presenciado las intervenciones y peticiones de información que hubieran tenido lugar.

BANESTO ES LA PRIMERA EMPRESA QUE PUBLICA SUS RESULTADOS



Imagen de la anterior Junta General de Accionistas en febrero de 2004

En algunos artículos periodísticos se aludía a esta posibilidad como un futurable deseable, que hasta ahora sólo se había hecho realidad en algunos Estados norteamericanos.

Banesto ya lo ha incorporado a sus Estatutos y Reglamento de Junta General de Accionistas, los cuales han sido inscritos en el Registro Mercantil, con lo que se abre una nueva y revolucionaria forma de participación de los accionistas en la vida societaria, con todas las garantías que demanda la seguridad jurídica.

Nueva Web Corporativa

A principios del mes de diciembre hemos puesto en marcha la nueva web corporativa de Banesto (www.banesto.es/webcorporativa), que complementa a la actual web comercial del banco (www.banesto.es), en la que se presentan de forma ordenada, sencilla y clara los diferentes aspectos que nos identifican junto a los contenidos de carácter legal que ya se ofrecían en la actualidad y que se han agrupado al objeto de conseguir una presentación más homogénea. Con esta nueva web damos un paso importante y decisivo en nuestra política de transparencia con los accionistas e inversores, con el mercado y la sociedad en general, y nos permite consolidarnos como una de las empresas cotizadas con mejor y más amplia presencia en Internet. La web es accesible tanto en español como en inglés.

Esta nueva web corporativa destaca por:

- Facilidad para acceder a la amplia información existente
- Sencillez de uso
- Permitir la interactividad
- Constante actualización de contenidos
- Utilización al máximo de los recursos que ofrece Internet

Los contenidos se presentan agrupados en 7 grandes apartados:

- **Sobre Banesto:** contiene información sobre nuestros valores y nuestra visión del Banco que queremos, la historia del Banco y una referencia a las áreas de negocio
- **Gobierno Corporativo:** todo la información relevante sobre nuestra estructura de Gobierno Corporativo
- **Accionistas e inversores:** la información exigida por las disposiciones legales en vigor así como otros contenidos de interés. Con ocasión de la convocatoria de la Junta General se mostrarán también los mecanismos para realizar la delegación emitir el voto por medios electrónicos, solicitar información y asistir a distancia a la Junta General
- **Responsabilidad Corporativa:** se recoge la política y las actuaciones desarrolladas por el Banco en materia de Responsabilidad Corporativa

02 04 LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

042

BANESTO EN LA SOCIEDAD



- **Recursos Humanos:** apartado dedicado a describir cuál es nuestro proceso de selección y que formación impartimos con un recorrido virtual por nuestras instalaciones
- **Sala de Prensa:** todas las notas de prensa enviadas a los medios de comunicación así como todos hechos relevantes comunicados a la CNMV, junto con un espacio dedicado a nuestra identidad corporativa
- **Cuces de comunicación:** se detallan los diferentes canales de comunicación que ponemos a disposición de nuestros accionistas e inversores, los analistas y los medios de comunicación en general

Consideramos que el esfuerzo realizado al diseñar y desarrollar esta nueva web corporativa nos va a permitir obtener un destacado reconocimiento tanto entre nuestros grupos de interés con los que más estrechamente nos relacionamos como con el mercado en general.

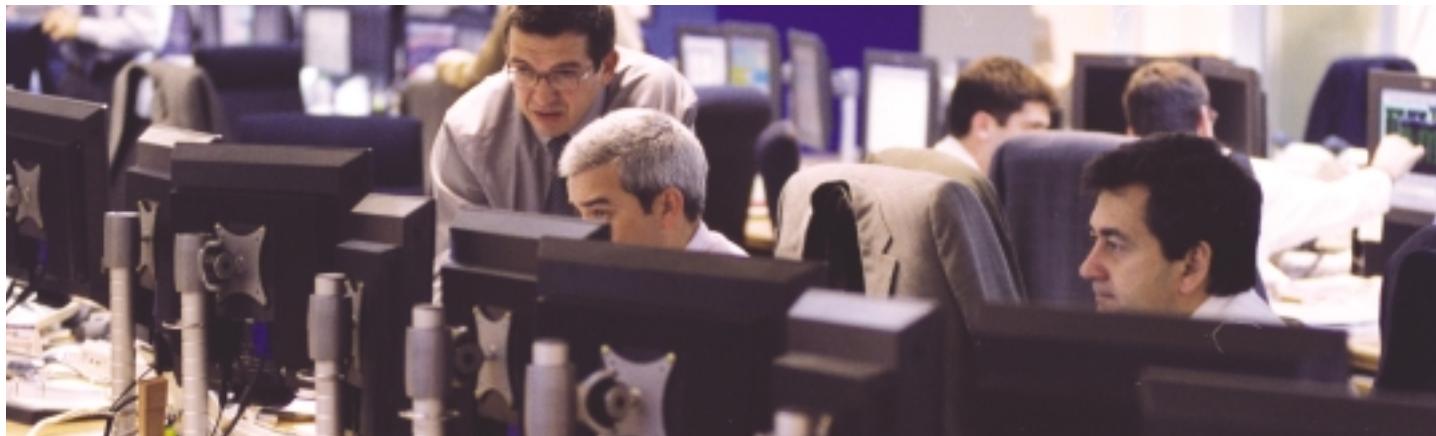
ACCIONISTAS INSTITUCIONALES

Desde la Unidad de Relaciones con Inversores, integrada en el Área Financiera, se viene desarrollando una intensa labor de comunicación con los principales agentes financieros del mercado (inversores institucionales, analistas financieros y agencias de rating) a los que se les proporciona todo tipo de información útil para el análisis y la valoración del Banco

Esta labor se desarrolla mediante la realización de presentaciones de los resultados trimestrales y de reuniones individuales con un amplio número de inversores y analistas.

Las presentaciones de resultados trimestrales se organizan de la siguiente manera: a la apertura de las bolsa en España se envían los resultados trimestrales a la base de datos de inversores y analistas y a la CNMV. Simultáneamente comienza una presentación, generalmente encabezada por la Presidente del Banco en Madrid sobre la evolución del Banco y sus resultados en el trimestre. Esta reunión se retransmite en directo en formato webcast de tal manera que cualquiera inversor sea o no accionista del banco puede seguir en directo lo que ocurre a lo largo de la presentación, incluyendo la posibilidad de formular preguntas al equipo gestor.

NUESTRA ACCIÓN SE HA REVALORIZADO EN EL AÑO UN 10,6%, QUE AÑADIDO A LA DEVOLUCIÓN DE NOMINAL, DA UNA RENTABILIDAD DEL 13,9%



En las semanas siguientes se realizan viajes a los principales centros financieros del mundo en los que se producen presentaciones y reuniones con la comunidad financiera.

A lo largo del año hemos conseguido constituirnos como la empresa que abre la temporada de publicación de resultados en Europa y una de las primeras del mundo. Este hecho avala el compromiso del Banco con la transparencia informativa y demuestra la calidad de los sistemas de gestión del Banco

Durante este año hemos mantenido reuniones con más de un centenar instituciones inversoras

Adicionalmente, Banesto participa en las diferentes conferencias y jornadas sectoriales organizadas por instituciones financieras, tanto en Europa como en América.

Los inversores institucionales y analistas disponen igualmente de una serie de canales de comunicación para hacer efectiva su solicitud de información (web, correo electrónico y correo postal). Además, en la web de relaciones con inversores están disponibles todas las presentaciones realizadas por el Banco, los documentos oficiales registrados, Comunicaciones de hechos relevantes a la CNMV, noticias importantes para el Banco y, en general todo tipo de información de interés para el accionista o inversor

Un aspecto importante en cuanto la divulgación de información ha sido la labor desarrollada con analistas financieros. Tras la colocación de acciones a finales de 2002, la Unidad de Relaciones con Inversores ha desarrollado una intensa actividad con los principales analistas tanto del mercado nacional como internacional para lograr la más amplia posible cobertura de Banesto por parte de estos agentes. A día de hoy tenemos una cobertura de 22 analistas, solo comparable a la de los mayores bancos europeos, con la opinión más positiva de entre los bancos españoles: el 64% de los analistas tiene una recomendación positiva, el 23% neutra y solamente un 13% (tres analistas) tiene recomendación negativa.

02 04 LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

034

BANESTO EN LA SOCIEDAD



HEMOS HECHO DE LA TRANSPARENCIA INFORMATIVA UNO DE LOS PRINCIPALES EJES QUE GUÍAN TODAS NUESTRAS ACTIVIDADES DE RELACIÓN CON ACCIONISTAS E INVERSORES.

1. DATOS BÁSICOS

Hemos puesto la TECNOLOGÍA al servicio de los accionistas e inversores posibilitando el ejercicio de sus derechos (información, asistencia, voto y representación) también por vía telemática o electrónica.

La CREACION DE VALOR, como compromiso asumido con todos nuestros accionistas e inversores, se ha traducido en un cumplimiento sistemático de nuestros objetivos y en una rentabilidad para el accionista superior al sector.

Nos hemos situado en la vanguardia de medidas que promueven el BUEN GOBIERNO.

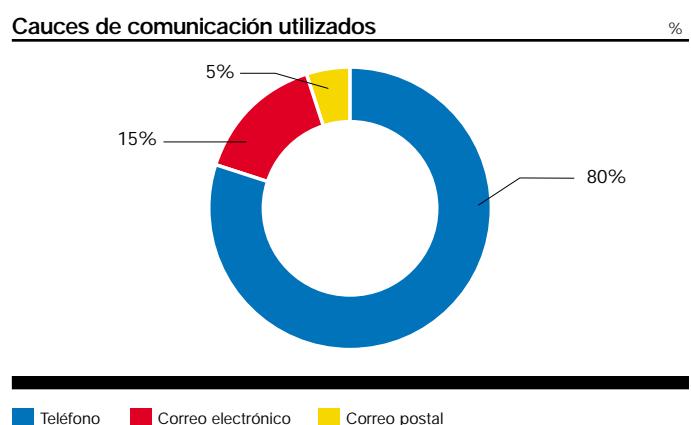
2. OTRAS MENCIONES DESTACABLES

Hemos sido la primera sociedad cotizada en adaptar los Estatutos sociales a las exigencias de la nueva legislación en materia de Transparencia y Gobierno Corporativo, introduciendo una serie de modificaciones entre las que destacan la incorporación del uso de las nuevas tecnologías para el ejercicio por el accionista de sus derechos de información, asistencia, voto y representación, habiendo recogido de esta forma las principales recomendaciones de las diferentes Comisiones e Informes sobre transparencia y Buen Gobierno ("Código Olivencia", "Informe Aldama", "Informe Winter") para favorecer el ejercicio de los derechos de los accionistas.

3. RESUMEN DE 2004

- Hemos atendido más de 900 consultas de accionistas, un 50% más que en 2.003.

1. DATOS BÁSICOS
2. OTRAS MENCIONES DESTACABLES
3. RESUMEN DE 2004
4. PROYECTOS 2005
5. LA ACTIVIDAD DEL ÁREA EN 2004



- La web de Accionistas e inversores ha tenido a lo largo del año 50.000 visitas, configurándose como uno de los portales más visitados del Banco. Dentro de esta web, el portal temático "Club del Accionista" ha sido el que más visitas ha recibido, totalizando más de 21.000.
- Hemos editado 4 números del Boletín "Información para accionistas" que se han enviado a más de 20.000 accionistas.
- Se han lanzado 4 promociones de productos y servicios en condiciones especiales para los accionistas, con una excelente acogida.

4. PROYECTOS 2005

- Convertir la web corporativa de Banesto en el Portal de referencia de las sociedades cotizadas, haciendo que Internet se convierta en el principal cauce de comunicación entre la sociedad y nuestros accionistas e inversores.
- Incrementar los contactos y encuentros directos con accionistas e inversores.

02 04 LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

036

BANESTO EN LA SOCIEDAD



El testimonio de nuestros accionistas

"En la actualidad soy un cliente y un accionista satisfecho, sin lugar a dudas, con un Banco que da sus frutos y cuyo servicio es excelente. Tengo depositada toda mi confianza en Banesto porque es un Banco de futuro.

Considero que Banesto es "la mejor viña del pueblo" y que solo hace falta cuidarla, regarla y abonarla bien para obtener el mejor fruto".

Manuel Rico Huerta

"Tengo depositada toda mi confianza en Banesto porque es un banco de futuro"

- Desarrollar nuevos productos y promociones de calidad con el objetivo de aportar valor a la inversión en acciones Banesto.

La inversión media por accionista es de 659 acciones (557 acciones al 31/12/03) lo que a precios de cierre de 2004 representa un volumen medio de 6.926 euros (5.433 euros a 31/12/2003).

5. LA ACTIVIDAD DEL ÁREA EN 2004

Banesto y sus Accionistas e Inversores

BASE ACCIONARIAL

El capital social de Banesto a 31 de diciembre de 2004 es de 1.027.608.545,04 euros, representado por 694.330.098 acciones de 1,48 euros de valor nominal cada una de ellas, y estaba distribuido entre 119.769 accionistas.

El accionista mayoritario de Banesto es Banco Santander Central Hispano, que posee directa e indirectamente el 88,64% del capital social de Banesto (615.456.981 acciones).

El *free-float* o capital que circula libre en bolsa asciende, a 31 de diciembre de 2004, al 11,63% y se distribuye de la siguiente forma:

- 40% accionistas institucionales
- 60% accionistas minoritarios

El número de empleados accionistas (excluido los miembros del Consejo) asciende a 5.401 con 971.340 acciones, el 0,14% del capital social.

DISTRIBUCIÓN DE LA PROPIEDAD DEL CAPITAL SOCIAL

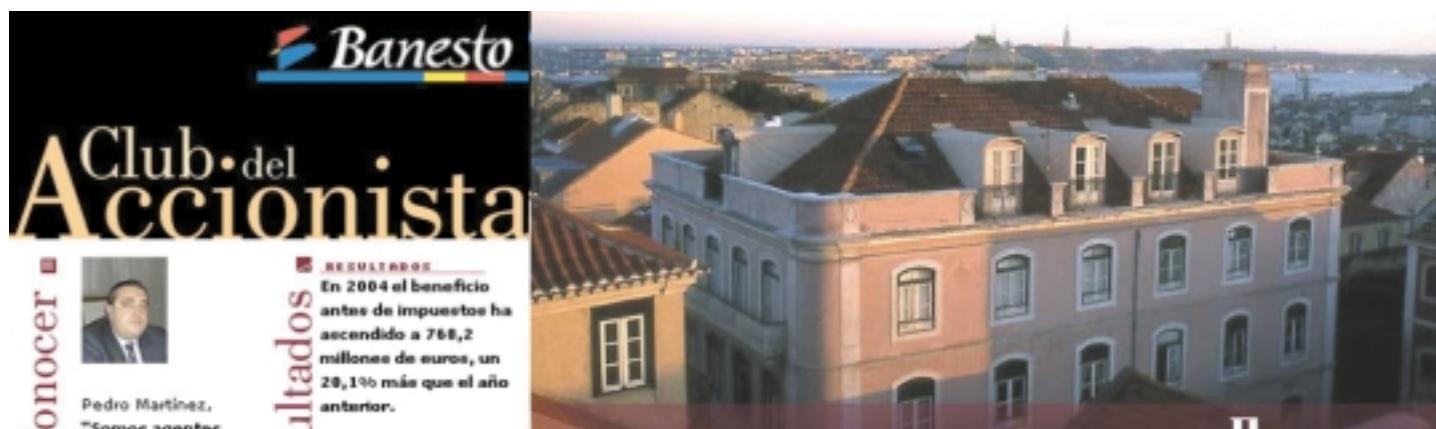
(a 31 diciembre)

	Accionistas	Acciones	% Capital Social
Consejo de Administración*	11	77.284	0,01
Empleados**	5.041	971.340	0,14
Institucionales	135	647.143.010	93,20
Individuales	114.582	46.138.464	6,65
Total	119.769	694.330.098	100

(*) Participaciones directas e indirectas y acciones representadas.

(**) Excluido Consejo de Administración.

2004: AVANCES EN LA COMUNICACIÓN CON ACCIONISTAS E INVERSORES



Pantalla del Club del Accionista en la web corporativa

DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL POR TRAMOS DE ACCIONES

(a 31 diciembre)

	Accionistas	Acciones	% Capital Social
De 1 a 250	85.242	8.607.054	1,24
De 251 a 500	16.556	5.767.585	0,83
De 501 a 1.000	10.165	7.009.140	1,01
De 1.001 a 5.000	6.591	12.904.876	1,86
Más de 5.000	1.215	660.041.443	95,06
Total	119.769	694.330.098	100

Cauces de Comunicación

El año 2004 ha supuesto un importante avance en todo lo relativo a la comunicación con los accionistas e inversores, cumpliendo uno de los principales objetivos que desde la Unidad de Relaciones con Accionistas nos habíamos fijado.

Web accionistas e inversores

Dando cumplimiento a la normativa que durante el año ha entrado en vigor (en concreto la Circular 1/2004 de 17 de marzo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores), la web de accionistas e inversores ha sido enriquecida con información de interés sobre la evolución del

Grupo Banesto (participaciones significativas, autocartera, emisiones, informes de auditoría) y con información sobre Gobierno Corporativo, presentada de forma directa o mediante enlace a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Fruto de este esfuerzo de renovación y mejora de los contenidos es la cifra de más de 50.000 visitas a la web que hemos alcanzado durante el año 2.004 situándose como uno de los portales más visitados del Banco y uno de los principales cauces de comunicación con los accionistas e inversores.

Además, hemos remodelado y mejorado la sección de la web que a finales de 2003 denominamos "Club del Accionista" y que se ha configurado en menos de 8 meses como un espacio único y de referencia para el conjunto de las sociedades cotizadas, habiendo recibido más de 20.000 visitas.

El "Club del Accionista" está concebido como una revista virtual en la que coexisten contenidos de carácter puramente financiero (resultados del Banco, evolución de la acción Banesto,...), profesionales (evolución y perspectivas de mercados, lectura recomendada,...) con otros contenidos de carácter lúdico (propuestas de viajes, escapadas, curiosidades). Además cuenta con una sección permanente en la que se muestran las distintas promociones vigentes para los accionistas.

02 04 LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

038

BANESTO EN LA SOCIEDAD



"Un valor seguro, rentable y con futuro"

El testimonio de nuestros accionistas

"Ser Accionista de un Banco exclusivamente doméstico que gana cuota de mercado tanto en créditos como en recursos gestionados y lo consigue sin aumentos de costes y con una morosidad cada vez más baja, es invertir en un valor seguro, rentable y con futuro.

Como valor añadido, nuestra relación con el Banco como accionistas y como clientes es excelente".

*Sebastián Umbría Domínguez
M^a del Carmen Jiménez Torre*

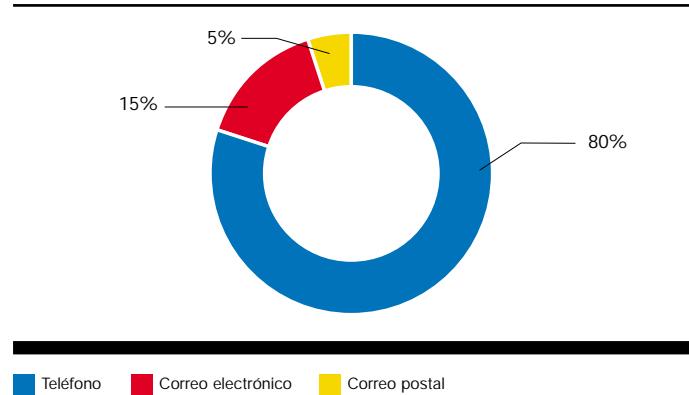
Mensualmente se envía a 3.000 accionistas un correo electrónico dando a conocer las novedades que en el mes en curso se han introducido en el "Club del Accionista".

Servicio de Atención al Accionista

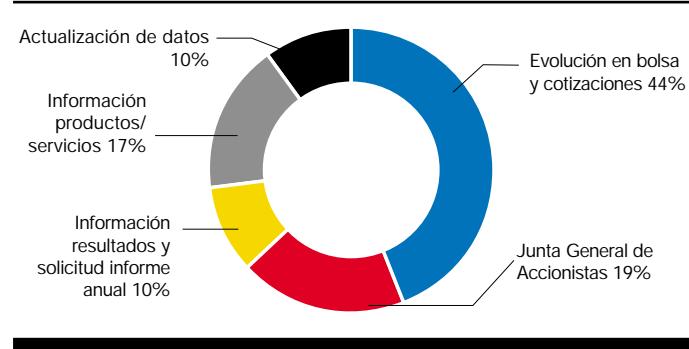
Este servicio creado en Marzo de 2003 ha realizado una formidable labor de atención y seguimiento de las consultas y sugerencias formuladas por los accionistas, tanto a través del teléfono 902.123.230 como por correo postal y electrónico.

- Hemos atendido más de 900 consultas de accionistas (un 50% más que en 2003), siendo el canal más utilizado el teléfono (80%), seguido del correo electrónico (15%) y del correo postal (5%).
- Atención personal: los accionistas que lo han solicitado han sido atendidos personalmente por la Dirección de Relaciones con Accionistas.
- En cuanto a la tipología de las consultas realizadas destacan las referidas a la evolución de la acción Banesto en Bolsa y su cotización (44% sobre el total), la solicitud de información sobre la Junta General de Accionistas (19%) y la solicitud de información sobre productos y promociones en vigor (17%).

Cauces de comunicación utilizados



Distribución de consultas al Servicio de Atención al Accionista



LA PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS EN LA GESTIÓN SOCIETARIA SE FACILITA CON NUESTRA TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA



Las consultas, opiniones y sugerencias realizadas por los accionistas a través de los diferentes cauces de comunicación han sido analizadas minuciosamente y se ha informado a la Alta Dirección sobre las mismas, habiéndose tenido en cuenta gran parte de las sugerencias formuladas.

Informes enviados

Desde la Unidad de Relaciones con Accionistas se ha enviado trimestralmente el Boletín *"Información para Accionistas"* que reciben más de 20.000 accionistas personas físicas, además de estar disponible para su descarga en el *"Club del Accionista"*. También, y a solicitud de los accionistas que así lo demandaban, hemos enviado más de 150 ejemplares del *"Informe Anual 2003"*, habiendo constatado la buena acogida que este año ha tenido su nuevo formato.

Por otro lado y cuando algún accionista así lo ha solicitado, hemos enviado ejemplares de la Información Financiera que trimestralmente se envía a la CNMV el día de publicación de resultados. Igualmente esta información está disponible en la web para su descarga.

Participación de los Accionistas en la Gestión Societaria

La Junta General de Accionistas celebrada el 4 de febrero de 2004 aprobó el *Reglamento de la Junta General de Accionistas* que regula su funcionamiento y que tiene por objeto establecer las pautas de relación del banco con sus accionistas sobre los principios de igualdad de trato entre

estos, transparencia y suministro de información, hacer públicos los procedimientos de preparación y celebración de las Juntas Generales y concretar las formas de ejercicio de los derechos políticos de los accionistas facilitando la mayor y mejor participación de los mismos en la Junta General, todo ello con arreglo a lo previsto en la Ley y los Estatutos.

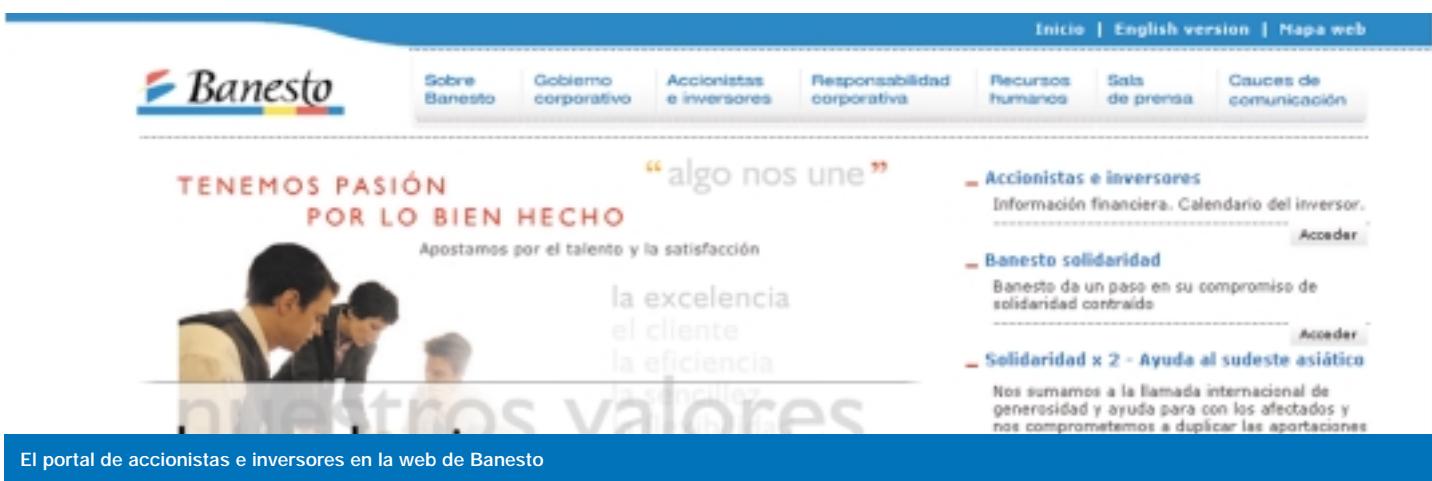
En esa misma Junta General se aprobó la adaptación de los Estatutos Sociales a las exigencias de la nueva legislación en materia de Transparencia y Gobierno Corporativo, lo que nos situó a la vanguardia del Buen Gobierno al ser la primera sociedad cotizada que adaptaba los Estatutos, introduciendo una serie de modificaciones entre las que destacan la incorporación del uso de las nuevas tecnologías para el ejercicio por el accionista de sus derechos de información, asistencia, voto y representación.

Como es sabido, tanto la *"Comisión Especial para el estudio de un Código Ético de los Consejos de Administración de las Sociedades"* (*"Código Olivencia"*) como el *"Informe de la Comisión Especial para el fomento de la transparencia y seguridad en los mercados y en las sociedades cotizadas"* (*"Comisión Aldama"*) e incluso el *"Informe Winter"* establecen una serie de recomendaciones a adoptar por las sociedades para favorecer el ejercicio de los derechos de los accionistas.

02 04 LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

040

BANESTO EN LA SOCIEDAD



El portal de accionistas e inversores en la web de Banesto

Entre estas recomendaciones destacan:

- la implantación de medidas encaminadas a hacer más transparente el mecanismo de delegación de votos (Código Olivencia)
- la implantación de sistemas para la delegación y el voto por correo o por medios electrónicos (Comisión Aldama)
- establecimiento de mecanismos para articular la representación para la Junta y mecanismos de voto a distancia, preferiblemente electrónicos (Informe Winter)

Banesto ha recogido esas recomendaciones en sus Estatutos y Reglamento de Junta e incluso ha ido más allá:

- Por un lado, el artículo 9 del Reglamento de la Junta establece los medios por los que se puede conferir la representación en otra persona accionista:
 - Mediante el envío en soporte papel del escrito firmado en que se confiera la representación o de la tarjeta de asistencia enviada por la Sociedad
 - A través de medios de comunicación electrónica o telemática a distancia

- Además el artículo 30ºbis de los Estatutos sociales regula ampliamente las formas de ejercicio del derecho de voto:
 - Correspondencia postal, enviando la tarjeta de asistencia y voto obtenida de la Sociedad
 - Otros medios de comunicación electrónica a distancia
- Por último, el nuevo art. 37º ter. constituye una auténtica novedad en nuestro derecho societario al permitir que los accionistas puedan asistir desde su domicilio o lugar de trabajo, en tiempo real, a la reunión de la Junta y ejercer en ella todos sus derechos

Consideramos que esta es una medida de gran importancia en la vida de nuestras sociedades. Con ella, y con el resto de disposiciones estatutarias aprobadas, un accionista, sin necesidad de desplazarse, va a poder examinar la documentación social, hacer preguntas por escrito antes de la Junta, delegar electrónicamente su voto o asistir físicamente a la Junta. Y si no puede desplazarse, podrá asistir de forma remota, conectándose con el ordenador, de modo que pueda formular preguntas, propuestas e incluso votar iniciativas no previstas en el orden del día, tras haber presenciado las intervenciones y peticiones de información que hubieran tenido lugar.

BANESTO ES LA PRIMERA EMPRESA QUE PUBLICA SUS RESULTADOS



Imagen de la anterior Junta General de Accionistas en febrero de 2004

En algunos artículos periodísticos se aludía a esta posibilidad como un futurable deseable, que hasta ahora sólo se había hecho realidad en algunos Estados norteamericanos.

Banesto ya lo ha incorporado a sus Estatutos y Reglamento de Junta General de Accionistas, los cuales han sido inscritos en el Registro Mercantil, con lo que se abre una nueva y revolucionaria forma de participación de los accionistas en la vida societaria, con todas las garantías que demanda la seguridad jurídica.

Nueva Web Corporativa

A principios del mes de diciembre hemos puesto en marcha la nueva web corporativa de Banesto (www.banesto.es/webcorporativa), que complementa a la actual web comercial del banco (www.banesto.es), en la que se presentan de forma ordenada, sencilla y clara los diferentes aspectos que nos identifican junto a los contenidos de carácter legal que ya se ofrecían en la actualidad y que se han agrupado al objeto de conseguir una presentación más homogénea. Con esta nueva web damos un paso importante y decisivo en nuestra política de transparencia con los accionistas e inversores, con el mercado y la sociedad en general, y nos permite consolidarnos como una de las empresas cotizadas con mejor y más amplia presencia en Internet. La web es accesible tanto en español como en inglés.

Esta nueva web corporativa destaca por:

- Facilidad para acceder a la amplia información existente
- Sencillez de uso
- Permitir la interactividad
- Constante actualización de contenidos
- Utilización al máximo de los recursos que ofrece Internet

Los contenidos se presentan agrupados en 7 grandes apartados:

- **Sobre Banesto:** contiene información sobre nuestros valores y nuestra visión del Banco que queremos, la historia del Banco y una referencia a las áreas de negocio
- **Gobierno Corporativo:** todo la información relevante sobre nuestra estructura de Gobierno Corporativo
- **Accionistas e inversores:** la información exigida por las disposiciones legales en vigor así como otros contenidos de interés. Con ocasión de la convocatoria de la Junta General se mostrarán también los mecanismos para realizar la delegación emitir el voto por medios electrónicos, solicitar información y asistir a distancia a la Junta General
- **Responsabilidad Corporativa:** se recoge la política y las actuaciones desarrolladas por el Banco en materia de Responsabilidad Corporativa

02 04 LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

042

BANESTO EN LA SOCIEDAD



- **Recursos Humanos:** apartado dedicado a describir cuál es nuestro proceso de selección y que formación impartimos con un recorrido virtual por nuestras instalaciones
- **Sala de Prensa:** todas las notas de prensa enviadas a los medios de comunicación así como todos hechos relevantes comunicados a la CNMV, junto con un espacio dedicado a nuestra identidad corporativa
- **Cuces de comunicación:** se detallan los diferentes canales de comunicación que ponemos a disposición de nuestros accionistas e inversores, los analistas y los medios de comunicación en general

Consideramos que el esfuerzo realizado al diseñar y desarrollar esta nueva web corporativa nos va a permitir obtener un destacado reconocimiento tanto entre nuestros grupos de interés con los que más estrechamente nos relacionamos como con el mercado en general.

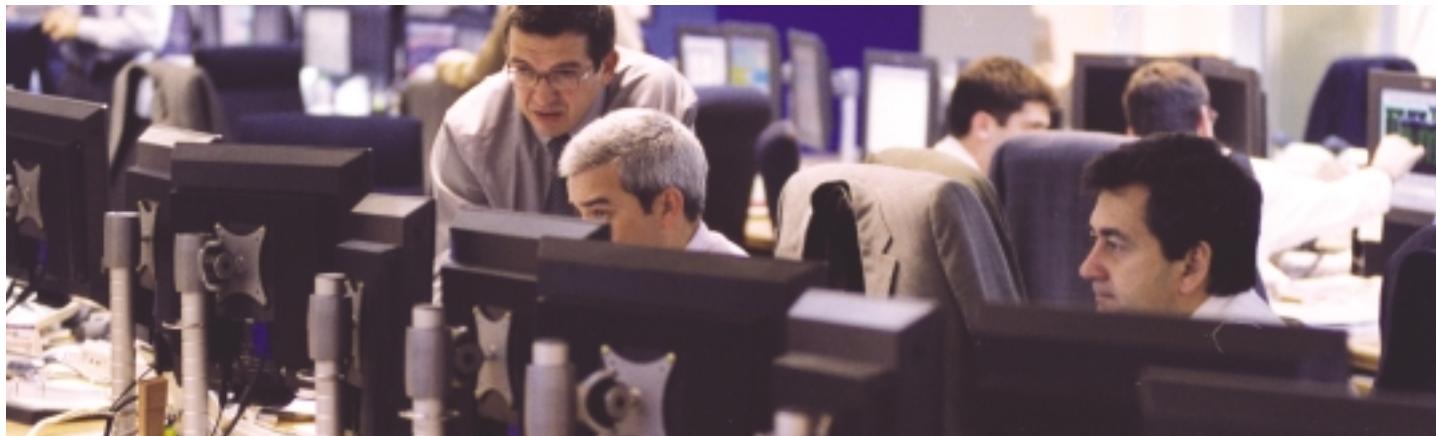
ACCIONISTAS INSTITUCIONALES

Desde la Unidad de Relaciones con Inversores, integrada en el Área Financiera, se viene desarrollando una intensa labor de comunicación con los principales agentes financieros del mercado (inversores institucionales, analistas financieros y agencias de rating) a los que se les proporciona todo tipo de información útil para el análisis y la valoración del Banco

Esta labor se desarrolla mediante la realización de presentaciones de los resultados trimestrales y de reuniones individuales con un amplio número de inversores y analistas.

Las presentaciones de resultados trimestrales se organizan de la siguiente manera: a la apertura de las bolsa en España se envían los resultados trimestrales a la base de datos de inversores y analistas y a la CNMV. Simultáneamente comienza una presentación, generalmente encabezada por la Presidente del Banco en Madrid sobre la evolución del Banco y sus resultados en el trimestre. Esta reunión se retransmite en directo en formato webcast de tal manera que cualquiera inversor sea o no accionista del banco puede seguir en directo lo que ocurre a lo largo de la presentación, incluyendo la posibilidad de formular preguntas al equipo gestor.

NUESTRA ACCIÓN SE HA REVALORIZADO EN EL AÑO UN 10,6%, QUE AÑADIDO A LA DEVOLUCIÓN DE NOMINAL, DA UNA RENTABILIDAD DEL 13,9%



En las semanas siguientes se realizan viajes a los principales centros financieros del mundo en los que se producen presentaciones y reuniones con la comunidad financiera.

A lo largo del año hemos conseguido constituirnos como la empresa que abre la temporada de publicación de resultados en Europa y una de las primeras del mundo. Este hecho avala el compromiso del Banco con la transparencia informativa y demuestra la calidad de los sistemas de gestión del Banco

Durante este año hemos mantenido reuniones con más de un centenar instituciones inversoras

Adicionalmente, Banesto participa en las diferentes conferencias y jornadas sectoriales organizadas por instituciones financieras, tanto en Europa como en América.

Los inversores institucionales y analistas disponen igualmente de una serie de canales de comunicación para hacer efectiva su solicitud de información (web, correo electrónico y correo postal). Además, en la web de relaciones con inversores están disponibles todas las presentaciones realizadas por el Banco, los documentos oficiales registrados, Comunicaciones de hechos relevantes a la CNMV, noticias importantes para el Banco y, en general todo tipo de información de interés para el accionista o inversor

Un aspecto importante en cuanto la divulgación de información ha sido la labor desarrollada con analistas financieros. Tras la colocación de acciones a finales de 2002, la Unidad de Relaciones con Inversores ha desarrollado una intensa actividad con los principales analistas tanto del mercado nacional como internacional para lograr la más amplia posible cobertura de Banesto por parte de estos agentes. A día de hoy tenemos una cobertura de 22 analistas, solo comparable a la de los mayores bancos europeos, con la opinión más positiva de entre los bancos españoles: el 64% de los analistas tiene una recomendación positiva, el 23% neutra y solamente un 13% (tres analistas) tiene recomendación negativa.

02 06 LA FUNDACIÓN CULTURAL BANESTO

048

BANESTO EN LA SOCIEDAD



Más de 3.000 personas en eventos formativos con personalidades relevantes: **BILL GATES, JURGEN DONGES Y PETER SENGE**

SOLIDARIDAD x2:
catorce organizaciones humanitarias que desarrollan programas de ayuda a personas desfavorecidas

En Banesto creemos que cuanto más fuerte, más afianzado, y más tupido está el tejido social se genera más prosperidad.

1. INSTITUTO BANESTO

2. ESCUELA FUNDACION BANESTO PYME

3. SOLIDARIDAD x2

Banesto quiere dar un paso significativo en el compromiso de responsabilidad social que tiene contraido, que responde a nuestra idea de que debemos retribuir de alguna forma a la sociedad que nos permite desarrollar nuestra actividad, dar oportunidades laborales a los empleados y un beneficio a nuestros accionistas.

La Fundación Cultural Banesto tiene como fines "promoción y desarrollo de todo tipo de actividades de carácter cultural, asistencia e inclusión social, cooperación al desarrollo, defensa del medio ambiente y fomento de la economía social y de la formación empresarial".

Las iniciativas que a continuación se presentan se desarrollan a través de la Fundación Cultural Banesto, de cuyo Patronato forman parte los miembros del Consejo de Administración de Banesto.

1. INSTITUTO BANESTO

Los debates económicos tienen lugar a través del Instituto Banesto en torno a dos grandes ejes. El primero centrado en los factores que condicionan el entorno económico general: Crecimiento, innovación empresarial y tecnológica, productividad, globalización y apertura económica. El segundo eje atiende a factores de competitividad de las empresas españolas en los distintos sectores económicos: Finanzas, sostenibilidad, etc.

OTRAS ACTIVIDADES

Instituto de la Empresa Familiar

Para favorecer la creación de empleo de calidad, el 29 de abril de 2004 la Fundación Cultural Banesto firmó el Convenio de Colaboración con el Instituto de la Empresa Familiar por el que se patrocinará el Plan de Formación correspondiente al año 2004, que consistirá en quince actividades de formación.

Durante el año 2004, la Fundación Cultural ha organizado eventos formativos con personalidades relevantes del mundo empresarial y académico, como Bill Gates, Jurgen Donges y Peter Senge, a los que han asistido más de tres mil personas.

2. ESCUELA BANESTO PYME

La Escuela Fundación Banesto Pyme es un proyecto de responsabilidad corporativa de Banesto y se promueve desde la Fundación Cultural Banesto. Representa nuestro compromiso permanente con el desarrollo de las Pymes mediante:

- la promoción de la generación de empleo a través de la formación,
- el impulso del espíritu emprendedor
- y la ayuda en la adopción de las nuevas tecnologías en su operativa diaria, impulsando su presencia en nuevos mercados.

3. SOLIDARIDAD x2

BANESTO SOLIDARIO

El Programa Solidaridad x2, se desarrolla a través de la Fundación Cultural Banesto. Este programa supone que la Fundación duplicará las aportaciones económicas que cualquier empleado realice a las organizaciones humanitarias o entidades sin fines lucrativos que estén dentro del programa. Para el ejercicio 2004 este programa ha dispuesto de un presupuesto de 250.000 euros.

Para seleccionar las organizaciones que participan en este programa, el Patronato de la Fundación ha nombrado un Comité específico. Cualquier persona del Banco puede solicitar la incorporación de una organización de carácter solidario a este programa.

La eficacia operativa de este programa es posible gracias a la tecnología de vanguardia en Banesto.

Las organizaciones deben desarrollar directamente actividades de ayuda a personas desfavorecidas, como discapacitados físicos ó psíquicos, infancia, personas enfermas, personas con escasos recursos, tercera edad... En la actualidad participan en el programa: Acción contra el Hambre, Aldeas Infantiles, Asociación para la Regeneración del Nervio Óptico, Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos, Cruz Roja Española, Fundación Deporte y Desafío, Fundación Entreculturas, Fundación Hombres Nuevos, Fundación Vicente Ferrer, Fundación

02 06 LA FUNDACIÓN CULTURAL BANESTO

050

BANESTO EN LA SOCIEDAD

Victimas del Terrorismo, Intermon Oxfam, IUVE, Manos Unidas así como el proyecto Alzheimer de la Fundación Reina Sofía.

Todas las personas del Banco pueden informarse sobre la finalidad y actividades de estas organizaciones solidarias a través de los enlaces que desde la Intranet de Banesto direccionan a sus portales de Internet.

Las aportaciones económicas de los empleados de Banesto se realizan a través de Banesnet (la banca por Internet de Banesto), desde la cuenta del empleado a la cuenta que cada organización tiene abierta en el banco para desarrollar este programa. Las trasferencias realizadas por los empleados a través de Banesnet se ingresan ese mismo día en la cuenta de la organización elegida. Ese mismo día la Fundación Cultural Banesto realiza otra transferencia de igual importe a la cuenta de la organización seleccionada por el empleado.

Con motivo del trágico atentado que tuvo lugar en Madrid el 11 de marzo, el Consejo de Administración del Banesto ha acordado destinar, con cargo a resultados, una dotación de 500.000 euros que se aplica a la cancelación de créditos y/o préstamos que las personas fallecidas o heridas graves tuvieran pendientes de amortización con el banco.

La fundación también ha colaborado en la gala anual de la FAO para captar fondos para el proyecto TeleFood de lucha contra el hambre. Los fondos recaudados serán destinados íntegramente a financiar pequeños proyectos de agricultura, pesca o ganadería que permitan a comunidades y familias pobres producir sus propios alimentos.

Adhesión a iniciativas nacionales o internacionales
Banesto es socio de la Fundación Empresa y Sociedad desde 2004.

Comunicación Externa de la acción social
Memoria de Responsabilidad Corporativa
Informe anual
Notas de prensa

Comunicación Interna de la acción social
Intranet: Sí

Destaca lo siguiente:

- Las organizaciones beneficiarias deben desarrollar directamente actividades de ayuda a personas desfavorecidas como discapacitados físicos, psíquicos, infancia, personas enfermas, personas con escasos recursos y tercera edad.
- Todas las personas del Banco pueden informarse sobre la finalidad y actividades de estas organizaciones a través de la información contenida en su portal de Internet, disponible en la Intranet del Banco junto al nombre de la organización.
- Las aportaciones de los empleados se realizan a través de Banesnet desde la cuenta del empleado a la cuenta que la organización tiene abierta en Banesto para este programa.
- Las transferencias realizadas por los empleados se ingresan en la cuenta de la organización correspondiente en el mismo día. Ese mismo día la Fundación Cultural Banesto realiza otra transferencia de un importe igual, a la cuenta de esa misma organización.
- La Fundación Cultural Banesto para desarrollar el programa Solidaridad x2 dispuso para el ejercicio 2004 de un presupuesto de 250.000 euros.
- Las aportaciones realizadas a cada organización, tanto por parte de la Fundación Cultural como por parte de los empleados, se pueden consultar en la Intranet del Banco dentro de la ventana Solidaridad x2.
- Los empleados podrán beneficiarse de las ventajas fiscales que contempla la Ley 49/2002, de 26 de diciembre, sobre régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos.

Tipo/tipos de recursos destinados	Actividades
Colaboración con empleados	Financiación conjunta
Productos / Servicios	Apoyo desde la infraestructura de la empresa (agentes comerciales, comunicación, logística, tecnología,...)

Grupo/grupos de beneficiarios
Personas con discapacidad física
Personas con discapacidad psíquica
Infancia y familia
Enfermos
Excluidos
Personas mayores
Otros

**INICIATIVAS DE LA FUNDACIÓN
CULTURAL BANESTO Y SU
PROYECCIÓN**

Principales proyectos 2004

	Proyectos y actividades	Escuela Fundación Banesto Pyme	Programa «Solidaridad x2»	Contribución para paliar los quebrantos del atentado del 11 M en Madrid
Recursos	Productos/Servicios			
	Con empleados			
	Integración Laboral			
Beneficiarios	Infancia y familia			
	Jóvenes			
	Enfermos			
	Enfermos mentales			
	Discapacitados			
	Desempleados			
	Inmigrantes			
	Mayores			
	Países en desarrollo			
	Excluidos			
Áreas	En general			
	Asistencia social			
	Salud			
	Educación			
	Formación			
	Empleo			
	Inserción social			
	Inserción sociolaboral			
	Emergencias			
	Cooperación al Desarrollo			
	Prevención			
	Sensibilización			
	Voluntariado			
	Deporte			
	Derechos Humanos			
	Investigación			
	Medioambiental			

02⁰⁷ FUNDACIÓN BANESTO SOCIEDAD Y TECNOLOGÍA

052

BANESTO EN LA SOCIEDAD



La Fundación Banesto Sociedad y Tecnología para el desarrollo de la Sociedad de la Información se constituye el 27 de abril de 2004.

1. ¿QUÉ ES LA FUNDACIÓN BANESTO SOCIEDAD Y TECNOLOGÍA?
2. ¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS?
3. LA FUNDACIÓN BANESTO SOCIEDAD Y TECNOLOGÍA

1. ¿QUÉ ES LA FUNDACIÓN BANESTO SOCIEDAD Y TECNOLOGÍA?

La Fundación Banesto Sociedad y Tecnología es el marco a través del cual compartimos con la sociedad nuestras capacidades tecnológicas para contribuir al desarrollo de la sociedad de la información. Es nuestra forma activa de actuar en aspectos de responsabilidad social relacionados con la tecnología y la brecha digital.

2. ¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS?

- Poner al alcance de la sociedad tecnologías avanzadas que permitan hacer más fácil la vida diaria.
- Facilitar el acceso de colectivos con dificultades a la sociedad de la información
- Difundir la ventajas de los nuevos medios y tecnologías para apoyar el cambio en las formas de acceder a la información.
- Mantener líneas de investigación para hacer más seguras, más accesibles y más fiables las tecnologías que son el soporte de la sociedad de la información.

3. ¿CÓMO CUMPLIREMOS CON NUESTROS COMPROMISOS?

La Fundación estará cerca de los centros de desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías en Banesto, para así aprovechar el conocimiento y la experiencia de los equipos del Banco, y ser capaz de trasladar estas capacidades a la sociedad

Banesto es un Banco con una larga historia de arraigo social, circunstancia ésta, sostenida y reforzada en el momento presente. Sin embargo, ha sabido situarse en todo momento en la vanguardia de la gestión e innovación tecnológica. En Banesto queremos poner nuestras capacidades al servicio de la sociedad para facilitar así cuantas respuestas fueran precisas para afrontar los nuevos retos que nos plantean las tecnologías de la información.

La contribución al desarrollo de la sociedad de la información se realiza desde la perspectiva del cumplimiento de la misión empresarial del Banco, no en vano nuestra entidad se sitúa como empresa líder en facilitar a los ciudadanos el acceso a

las nuevas tecnologías. En este sentido, y para el nuevo ejercicio, Banesto busca profundizar en el referido liderazgo mediante la creación de una Fundación específica para el desarrollo de la sociedad de la información.

Las capacidades de innovación tecnológica y de convertir los avances en mejoras accesibles para la sociedad, forman parte de nuestro modelo de gestión corporativo. Nuestro compromiso nos empuja a ir más allá, procurando crear instrumentos que fomenten el avance, y que sean gestionados desde la diferenciación empresarial.

La Fundación de Banesto para el Desarrollo de la Sociedad de la Información nacerá con la misión de contribuir al desarrollo de la sociedad favoreciendo el acceso y la integración de colectivos con menores capacidades tecnológicas a este novedoso mundo de la información, y patrocinando estudios y proyectos de I+D, necesarios para asegurar el progreso en esta dirección.

La Fundación concentrará inicialmente los esfuerzos en cinco grandes áreas de actuación:

Sanidad: Mejora de los procesos de atención sanitaria y farmacéutica, favoreciendo el intercambio de información entre profesionales y entidades del mundo sanitario y los pacientes.

Educación: Potenciación del sistema educativo mediante el uso de las tecnologías de la información, para de esta forma aprovechar las oportunidades que la tecnología brinda y aumentar la accesibilidad a la misma.

Pymes: Integración de pequeñas y medianas empresas en la sociedad de la información, facilitando su acceso a las nuevas tecnologías y posibilitando la evolución y la competitividad de las Pymes españolas.

Comercio Electrónico: Desarrollo y promoción de tecnologías que fomenten el desarrollo del comercio electrónico, contribuyendo así a la existencia de un mercado electrónico seguro y accesible para todos los ciudadanos.

Capital Intelectual: Promoción activa del desarrollo de la sociedad de la información creando programas de investigación y desarrollo que aseguren su continua evolución.

Este Informe está impreso en papel ecológico y producido mediante procesos respetuosos con el medio ambiente.

® Enero 2005, Banesto

COORDINACIÓN Y EDICIÓN

Gabinete de Presidencia y Departamento de Comunicación e Imagen
Con la colaboración de Fulgencio Argüelles

IMPRESIÓN Y ENCUADERNACIÓN
Gráficas Enar, S.A.

DISEÑO Y REALIZACIÓN

_nuevacocina comunicación

FOTOMEcÁNICA

Proyectos Gráficos Digitales

FOTOGRAFÍAS

Archivo Banesto

DEPÓSITO LEGAL
M-4428-2005

02 04 LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

034

BANESTO EN LA SOCIEDAD



HEMOS HECHO DE LA TRANSPARENCIA INFORMATIVA UNO DE LOS PRINCIPALES EJES QUE GUÍAN TODAS NUESTRAS ACTIVIDADES DE RELACIÓN CON ACCIONISTAS E INVERSORES.

1. DATOS BÁSICOS

Hemos puesto la **TECNOLOGÍA** al servicio de los accionistas e inversores posibilitando el ejercicio de sus derechos (información, asistencia, voto y representación) también por vía telemática o electrónica.

La **CREACION DE VALOR**, como compromiso asumido con todos nuestros accionistas e inversores, se ha traducido en un cumplimiento sistemático de nuestros objetivos y en una rentabilidad para el accionista superior al sector.

Nos hemos situado en la vanguardia de medidas que promueven el **BUEN GOBIERNO**.

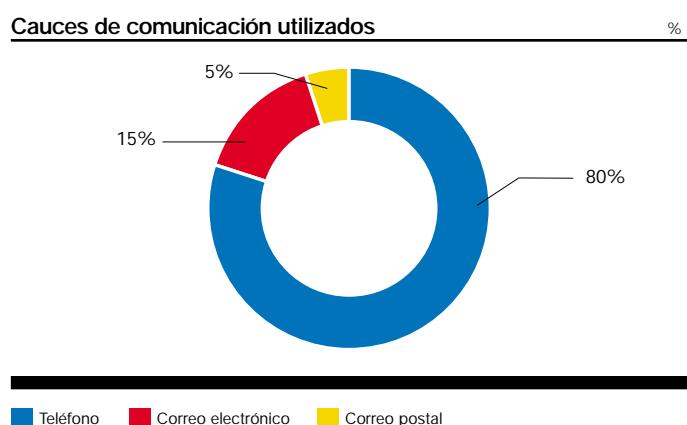
2. OTRAS MENCIONES DESTACABLES

Hemos sido la primera sociedad cotizada en adaptar los Estatutos sociales a las exigencias de la nueva legislación en materia de Transparencia y Gobierno Corporativo, introduciendo una serie de modificaciones entre las que destacan la incorporación del uso de las nuevas tecnologías para el ejercicio por el accionista de sus derechos de información, asistencia, voto y representación, habiendo recogido de esta forma las principales recomendaciones de las diferentes Comisiones e Informes sobre transparencia y Buen Gobierno ("Código Olivencia", "Informe Aldama", "Informe Winter") para favorecer el ejercicio de los derechos de los accionistas.

3. RESUMEN DE 2004

- Hemos atendido más de 900 consultas de accionistas, un 50% más que en 2.003.

1. DATOS BÁSICOS
2. OTRAS MENCIONES DESTACABLES
3. RESUMEN DE 2004
4. PROYECTOS 2005
5. LA ACTIVIDAD DEL ÁREA EN 2004



- La web de Accionistas e inversores ha tenido a lo largo del año 50.000 visitas, configurándose como uno de los portales más visitados del Banco. Dentro de esta web, el portal temático "Club del Accionista" ha sido el que más visitas ha recibido, totalizando más de 21.000.
- Hemos editado 4 números del Boletín "Información para accionistas" que se han enviado a más de 20.000 accionistas.
- Se han lanzado 4 promociones de productos y servicios en condiciones especiales para los accionistas, con una excelente acogida.

4. PROYECTOS 2005

- Convertir la web corporativa de Banesto en el Portal de referencia de las sociedades cotizadas, haciendo que Internet se convierta en el principal cauce de comunicación entre la sociedad y nuestros accionistas e inversores.
- Incrementar los contactos y encuentros directos con accionistas e inversores.

02 04 LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

036

BANESTO EN LA SOCIEDAD



El testimonio de nuestros accionistas

"En la actualidad soy un cliente y un accionista satisfecho, sin lugar a dudas, con un Banco que da sus frutos y cuyo servicio es excelente. Tengo depositada toda mi confianza en Banesto porque es un Banco de futuro.

Considero que Banesto es "la mejor viña del pueblo" y que solo hace falta cuidarla, regarla y abonarla bien para obtener el mejor fruto".

Manuel Rico Huerta

"Tengo depositada toda mi confianza en Banesto porque es un banco de futuro"

- Desarrollar nuevos productos y promociones de calidad con el objetivo de aportar valor a la inversión en acciones Banesto.

La inversión media por accionista es de 659 acciones (557 acciones al 31/12/03) lo que a precios de cierre de 2004 representa un volumen medio de 6.926 euros (5.433 euros a 31/12/2003).

5. LA ACTIVIDAD DEL ÁREA EN 2004

Banesto y sus Accionistas e Inversores

BASE ACCIONARIAL

El capital social de Banesto a 31 de diciembre de 2004 es de 1.027.608.545,04 euros, representado por 694.330.098 acciones de 1,48 euros de valor nominal cada una de ellas, y estaba distribuido entre 119.769 accionistas.

El accionista mayoritario de Banesto es Banco Santander Central Hispano, que posee directa e indirectamente el 88,64% del capital social de Banesto (615.456.981 acciones).

El *free-float* o capital que circula libre en bolsa asciende, a 31 de diciembre de 2004, al 11,63% y se distribuye de la siguiente forma:

- 40% accionistas institucionales
- 60% accionistas minoritarios

El número de empleados accionistas (excluido los miembros del Consejo) asciende a 5.401 con 971.340 acciones, el 0,14% del capital social.

DISTRIBUCIÓN DE LA PROPIEDAD DEL CAPITAL SOCIAL

(a 31 diciembre)

	Accionistas	Acciones	% Capital Social
Consejo de Administración*	11	77.284	0,01
Empleados**	5.041	971.340	0,14
Institucionales	135	647.143.010	93,20
Individuales	114.582	46.138.464	6,65
Total	119.769	694.330.098	100

(*) Participaciones directas e indirectas y acciones representadas.

(**) Excluido Consejo de Administración.

2004: AVANCES EN LA COMUNICACIÓN CON ACCIONISTAS E INVERSORES



Pantalla del Club del Accionista en la web corporativa

DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL POR TRAMOS DE ACCIONES

(a 31 diciembre)

	Accionistas	Acciones	% Capital Social
De 1 a 250	85.242	8.607.054	1,24
De 251 a 500	16.556	5.767.585	0,83
De 501 a 1.000	10.165	7.009.140	1,01
De 1.001 a 5.000	6.591	12.904.876	1,86
Más de 5.000	1.215	660.041.443	95,06
Total	119.769	694.330.098	100

Cauces de Comunicación

El año 2004 ha supuesto un importante avance en todo lo relativo a la comunicación con los accionistas e inversores, cumpliendo uno de los principales objetivos que desde la Unidad de Relaciones con Accionistas nos habíamos fijado.

Web accionistas e inversores

Dando cumplimiento a la normativa que durante el año ha entrado en vigor (en concreto la Circular 1/2004 de 17 de marzo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores), la web de accionistas e inversores ha sido enriquecida con información de interés sobre la evolución del

Grupo Banesto (participaciones significativas, autocartera, emisiones, informes de auditoría) y con información sobre Gobierno Corporativo, presentada de forma directa o mediante enlace a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Fruto de este esfuerzo de renovación y mejora de los contenidos es la cifra de más de 50.000 visitas a la web que hemos alcanzado durante el año 2.004 situándose como uno de los portales más visitados del Banco y uno de los principales cauces de comunicación con los accionistas e inversores.

Además, hemos remodelado y mejorado la sección de la web que a finales de 2003 denominamos "Club del Accionista" y que se ha configurado en menos de 8 meses como un espacio único y de referencia para el conjunto de las sociedades cotizadas, habiendo recibido más de 20.000 visitas.

El "Club del Accionista" está concebido como una revista virtual en la que coexisten contenidos de carácter puramente financiero (resultados del Banco, evolución de la acción Banesto,...), profesionales (evolución y perspectivas de mercados, lectura recomendada,...) con otros contenidos de carácter lúdico (propuestas de viajes, escapadas, curiosidades). Además cuenta con una sección permanente en la que se muestran las distintas promociones vigentes para los accionistas.

02 04 LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

038

BANESTO EN LA SOCIEDAD



El testimonio de nuestros accionistas

"Ser Accionista de un Banco exclusivamente doméstico que gana cuota de mercado tanto en créditos como en recursos gestionados y lo consigue sin aumentos de costes y con una morosidad cada vez más baja, es invertir en un valor seguro, rentable y con futuro.

Como valor añadido, nuestra relación con el Banco como accionistas y como clientes es excelente".

*Sebastián Umbría Domínguez
M^a del Carmen Jiménez Torre*

"Un valor seguro, rentable y con futuro"

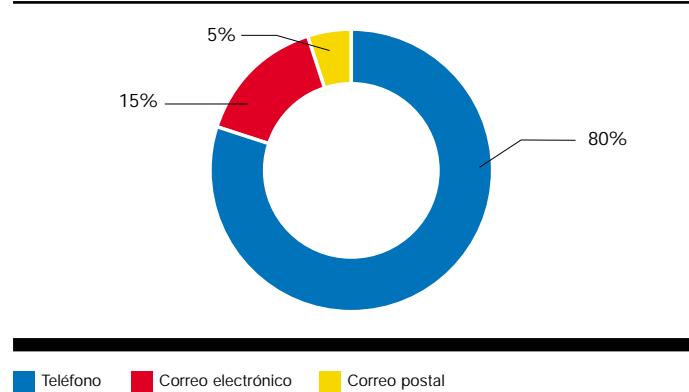
Mensualmente se envía a 3.000 accionistas un correo electrónico dando a conocer las novedades que en el mes en curso se han introducido en el "Club del Accionista".

Servicio de Atención al Accionista

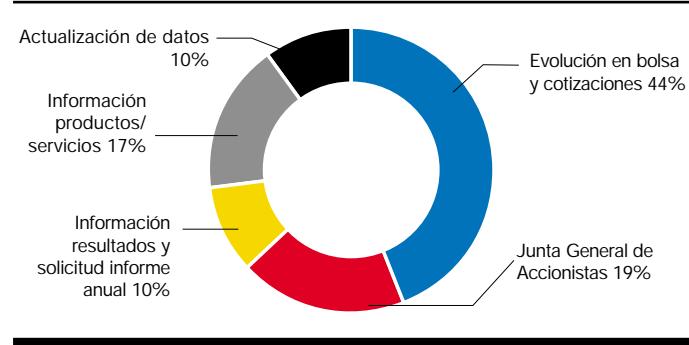
Este servicio creado en Marzo de 2003 ha realizado una formidable labor de atención y seguimiento de las consultas y sugerencias formuladas por los accionistas, tanto a través del teléfono 902.123.230 como por correo postal y electrónico.

- Hemos atendido más de 900 consultas de accionistas (un 50% más que en 2003), siendo el canal más utilizado el teléfono (80%), seguido del correo electrónico (15%) y del correo postal (5%).
- Atención personal: los accionistas que lo han solicitado han sido atendidos personalmente por la Dirección de Relaciones con Accionistas.
- En cuanto a la tipología de las consultas realizadas destacan las referidas a la evolución de la acción Banesto en Bolsa y su cotización (44% sobre el total), la solicitud de información sobre la Junta General de Accionistas (19%) y la solicitud de información sobre productos y promociones en vigor (17%).

Cauces de comunicación utilizados



Distribución de consultas al Servicio de Atención al Accionista



LA PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS EN LA GESTIÓN SOCIETARIA SE FACILITA CON NUESTRA TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA



Las consultas, opiniones y sugerencias realizadas por los accionistas a través de los diferentes cauces de comunicación han sido analizadas minuciosamente y se ha informado a la Alta Dirección sobre las mismas, habiéndose tenido en cuenta gran parte de las sugerencias formuladas.

Informes enviados

Desde la Unidad de Relaciones con Accionistas se ha enviado trimestralmente el Boletín *"Información para Accionistas"* que reciben más de 20.000 accionistas personas físicas, además de estar disponible para su descarga en el *"Club del Accionista"*. También, y a solicitud de los accionistas que así lo demandaban, hemos enviado más de 150 ejemplares del *"Informe Anual 2003"*, habiendo constatado la buena acogida que este año ha tenido su nuevo formato.

Por otro lado y cuando algún accionista así lo ha solicitado, hemos enviado ejemplares de la Información Financiera que trimestralmente se envía a la CNMV el día de publicación de resultados. Igualmente esta información está disponible en la web para su descarga.

Participación de los Accionistas en la Gestión Societaria

La Junta General de Accionistas celebrada el 4 de febrero de 2004 aprobó el *Reglamento de la Junta General de Accionistas* que regula su funcionamiento y que tiene por objeto establecer las pautas de relación del banco con sus accionistas sobre los principios de igualdad de trato entre

estos, transparencia y suministro de información, hacer públicos los procedimientos de preparación y celebración de las Juntas Generales y concretar las formas de ejercicio de los derechos políticos de los accionistas facilitando la mayor y mejor participación de los mismos en la Junta General, todo ello con arreglo a lo previsto en la Ley y los Estatutos.

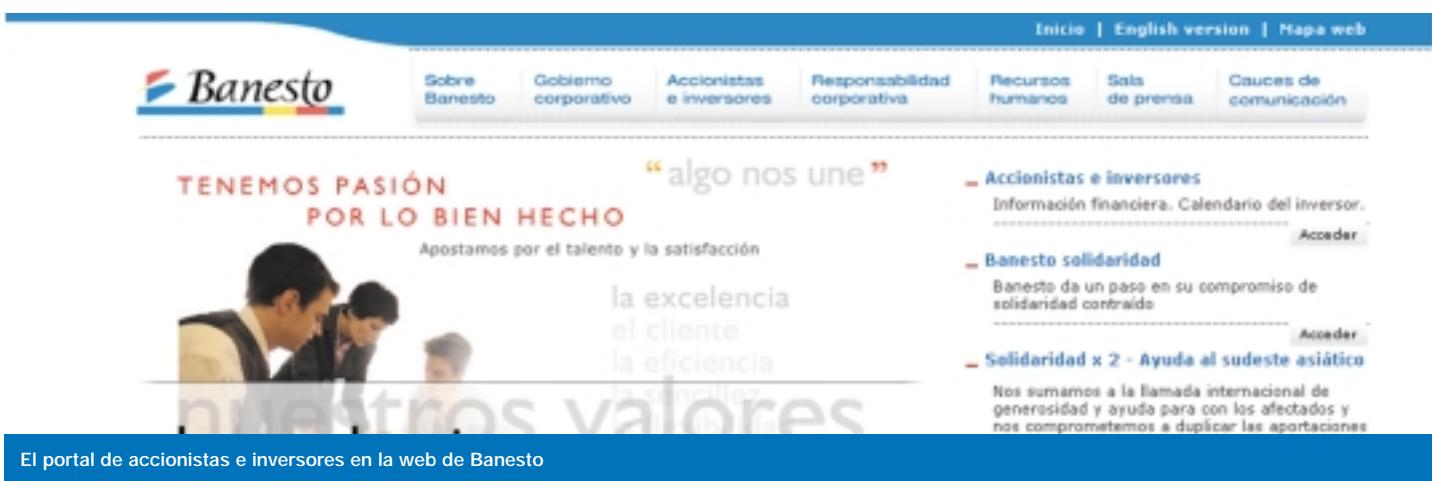
En esa misma Junta General se aprobó la adaptación de los Estatutos Sociales a las exigencias de la nueva legislación en materia de Transparencia y Gobierno Corporativo, lo que nos situó a la vanguardia del Buen Gobierno al ser la primera sociedad cotizada que adaptaba los Estatutos, introduciendo una serie de modificaciones entre las que destacan la incorporación del uso de las nuevas tecnologías para el ejercicio por el accionista de sus derechos de información, asistencia, voto y representación.

Como es sabido, tanto la *"Comisión Especial para el estudio de un Código Ético de los Consejos de Administración de las Sociedades"* (*"Código Olivencia"*) como el *"Informe de la Comisión Especial para el fomento de la transparencia y seguridad en los mercados y en las sociedades cotizadas"* (*"Comisión Aldama"*) e incluso el *"Informe Winter"* establecen una serie de recomendaciones a adoptar por las sociedades para favorecer el ejercicio de los derechos de los accionistas.

02 04 LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

040

BANESTO EN LA SOCIEDAD



El portal de accionistas e inversores en la web de Banesto

Entre estas recomendaciones destacan:

- la implantación de medidas encaminadas a hacer más transparente el mecanismo de delegación de votos (Código Olivencia)
- la implantación de sistemas para la delegación y el voto por correo o por medios electrónicos (Comisión Aldama)
- establecimiento de mecanismos para articular la representación para la Junta y mecanismos de voto a distancia, preferiblemente electrónicos (Informe Winter)

Banesto ha recogido esas recomendaciones en sus Estatutos y Reglamento de Junta e incluso ha ido más allá:

- Por un lado, el artículo 9 del Reglamento de la Junta establece los medios por los que se puede conferir la representación en otra persona accionista:
 - Mediante el envío en soporte papel del escrito firmado en que se confiera la representación o de la tarjeta de asistencia enviada por la Sociedad
 - A través de medios de comunicación electrónica o telemática a distancia

- Además el artículo 30ºbis de los Estatutos sociales regula ampliamente las formas de ejercicio del derecho de voto:
 - Correspondencia postal, enviando la tarjeta de asistencia y voto obtenida de la Sociedad
 - Otros medios de comunicación electrónica a distancia
- Por último, el nuevo art. 37º ter. constituye una auténtica novedad en nuestro derecho societario al permitir que los accionistas puedan asistir desde su domicilio o lugar de trabajo, en tiempo real, a la reunión de la Junta y ejercer en ella todos sus derechos

Consideramos que esta es una medida de gran importancia en la vida de nuestras sociedades. Con ella, y con el resto de disposiciones estatutarias aprobadas, un accionista, sin necesidad de desplazarse, va a poder examinar la documentación social, hacer preguntas por escrito antes de la Junta, delegar electrónicamente su voto o asistir físicamente a la Junta. Y si no puede desplazarse, podrá asistir de forma remota, conectándose con el ordenador, de modo que pueda formular preguntas, propuestas e incluso votar iniciativas no previstas en el orden del día, tras haber presenciado las intervenciones y peticiones de información que hubieran tenido lugar.

BANESTO ES LA PRIMERA EMPRESA QUE PUBLICA SUS RESULTADOS



Imagen de la anterior Junta General de Accionistas en febrero de 2004

En algunos artículos periodísticos se aludía a esta posibilidad como un futurable deseable, que hasta ahora sólo se había hecho realidad en algunos Estados norteamericanos.

Banesto ya lo ha incorporado a sus Estatutos y Reglamento de Junta General de Accionistas, los cuales han sido inscritos en el Registro Mercantil, con lo que se abre una nueva y revolucionaria forma de participación de los accionistas en la vida societaria, con todas las garantías que demanda la seguridad jurídica.

Nueva Web Corporativa

A principios del mes de diciembre hemos puesto en marcha la nueva web corporativa de Banesto (www.banesto.es/webcorporativa), que complementa a la actual web comercial del banco (www.banesto.es), en la que se presentan de forma ordenada, sencilla y clara los diferentes aspectos que nos identifican junto a los contenidos de carácter legal que ya se ofrecían en la actualidad y que se han agrupado al objeto de conseguir una presentación más homogénea. Con esta nueva web damos un paso importante y decisivo en nuestra política de transparencia con los accionistas e inversores, con el mercado y la sociedad en general, y nos permite consolidarnos como una de las empresas cotizadas con mejor y más amplia presencia en Internet. La web es accesible tanto en español como en inglés.

Esta nueva web corporativa destaca por:

- Facilidad para acceder a la amplia información existente
- Sencillez de uso
- Permitir la interactividad
- Constante actualización de contenidos
- Utilización al máximo de los recursos que ofrece Internet

Los contenidos se presentan agrupados en 7 grandes apartados:

- **Sobre Banesto:** contiene información sobre nuestros valores y nuestra visión del Banco que queremos, la historia del Banco y una referencia a las áreas de negocio
- **Gobierno Corporativo:** todo la información relevante sobre nuestra estructura de Gobierno Corporativo
- **Accionistas e inversores:** la información exigida por las disposiciones legales en vigor así como otros contenidos de interés. Con ocasión de la convocatoria de la Junta General se mostrarán también los mecanismos para realizar la delegación emitir el voto por medios electrónicos, solicitar información y asistir a distancia a la Junta General
- **Responsabilidad Corporativa:** se recoge la política y las actuaciones desarrolladas por el Banco en materia de Responsabilidad Corporativa

02 04 LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

042

BANESTO EN LA SOCIEDAD



- **Recursos Humanos:** apartado dedicado a describir cuál es nuestro proceso de selección y que formación impartimos con un recorrido virtual por nuestras instalaciones
- **Sala de Prensa:** todas las notas de prensa enviadas a los medios de comunicación así como todos hechos relevantes comunicados a la CNMV, junto con un espacio dedicado a nuestra identidad corporativa
- **Cuces de comunicación:** se detallan los diferentes canales de comunicación que ponemos a disposición de nuestros accionistas e inversores, los analistas y los medios de comunicación en general

Consideramos que el esfuerzo realizado al diseñar y desarrollar esta nueva web corporativa nos va a permitir obtener un destacado reconocimiento tanto entre nuestros grupos de interés con los que más estrechamente nos relacionamos como con el mercado en general.

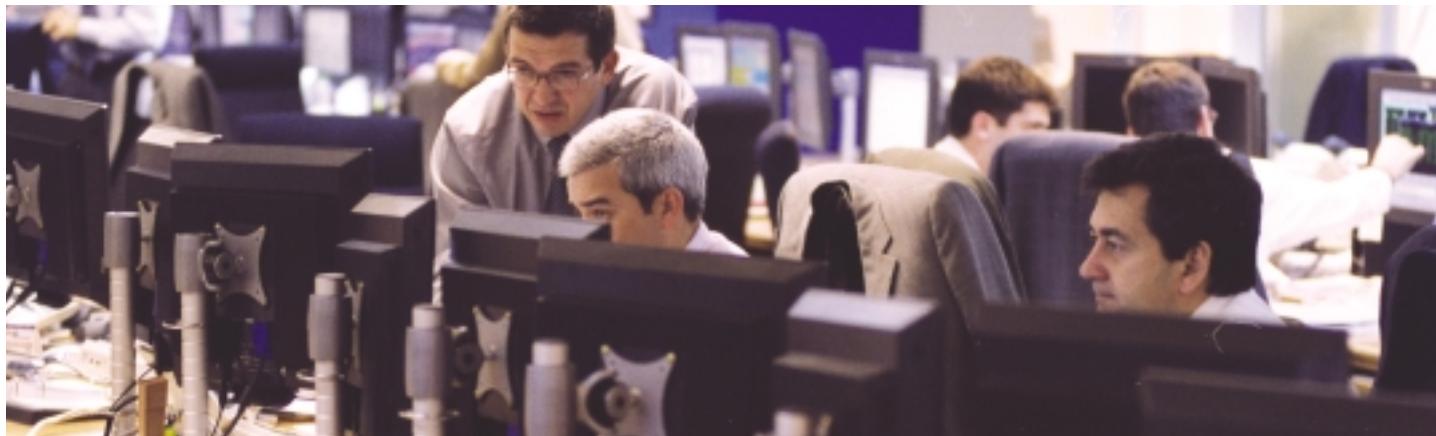
ACCIONISTAS INSTITUCIONALES

Desde la Unidad de Relaciones con Inversores, integrada en el Área Financiera, se viene desarrollando una intensa labor de comunicación con los principales agentes financieros del mercado (inversores institucionales, analistas financieros y agencias de rating) a los que se les proporciona todo tipo de información útil para el análisis y la valoración del Banco

Esta labor se desarrolla mediante la realización de presentaciones de los resultados trimestrales y de reuniones individuales con un amplio número de inversores y analistas.

Las presentaciones de resultados trimestrales se organizan de la siguiente manera: a la apertura de las bolsa en España se envían los resultados trimestrales a la base de datos de inversores y analistas y a la CNMV. Simultáneamente comienza una presentación, generalmente encabezada por la Presidente del Banco en Madrid sobre la evolución del Banco y sus resultados en el trimestre. Esta reunión se retransmite en directo en formato webcast de tal manera que cualquiera inversor sea o no accionista del banco puede seguir en directo lo que ocurre a lo largo de la presentación, incluyendo la posibilidad de formular preguntas al equipo gestor.

NUESTRA ACCIÓN SE HA REVALORIZADO EN EL AÑO UN 10,6%, QUE AÑADIDO A LA DEVOLUCIÓN DE NOMINAL, DA UNA RENTABILIDAD DEL 13,9%



En las semanas siguientes se realizan viajes a los principales centros financieros del mundo en los que se producen presentaciones y reuniones con la comunidad financiera.

A lo largo del año hemos conseguido constituirnos como la empresa que abre la temporada de publicación de resultados en Europa y una de las primeras del mundo. Este hecho avala el compromiso del Banco con la transparencia informativa y demuestra la calidad de los sistemas de gestión del Banco

Durante este año hemos mantenido reuniones con más de un centenar instituciones inversoras

Adicionalmente, Banesto participa en las diferentes conferencias y jornadas sectoriales organizadas por instituciones financieras, tanto en Europa como en América.

Los inversores institucionales y analistas disponen igualmente de una serie de canales de comunicación para hacer efectiva su solicitud de información (web, correo electrónico y correo postal). Además, en la web de relaciones con inversores están disponibles todas las presentaciones realizadas por el Banco, los documentos oficiales registrados, Comunicaciones de hechos relevantes a la CNMV, noticias importantes para el Banco y, en general todo tipo de información de interés para el accionista o inversor

Un aspecto importante en cuanto la divulgación de información ha sido la labor desarrollada con analistas financieros. Tras la colocación de acciones a finales de 2002, la Unidad de Relaciones con Inversores ha desarrollado una intensa actividad con los principales analistas tanto del mercado nacional como internacional para lograr la más amplia posible cobertura de Banesto por parte de estos agentes. A día de hoy tenemos una cobertura de 22 analistas, solo comparable a la de los mayores bancos europeos, con la opinión más positiva de entre los bancos españoles: el 64% de los analistas tiene una recomendación positiva, el 23% neutra y solamente un 13% (tres analistas) tiene recomendación negativa.