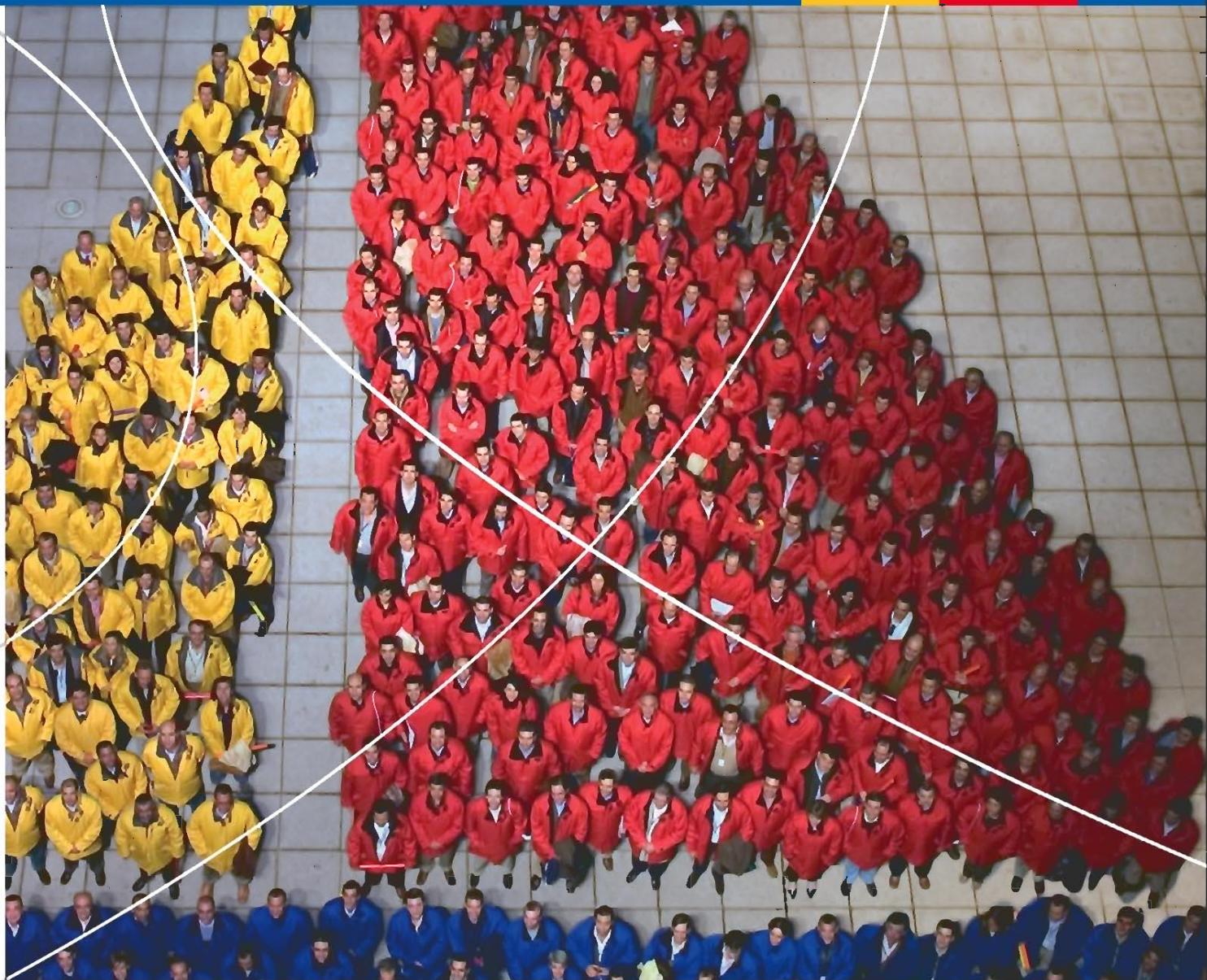


2005

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



Introducción	002
Banesto en la Sociedad:	006
El Cliente	008
Los Empleados	012
Los Accionistas y el Gobierno Corporativo	026
Banesto Promueve el Empleo y el Espíritu Emprendedor	034
1. Fondo de Capital Riesgo	035
2. Escuela Banespyme	038
Medio Ambiente	048

001

CREAR VALOR DE FORMA SOSTENIBLE

002

“Los bancos operamos en un entorno cada vez más competitivo en el que los clientes son cada vez más exigentes. Sólo unos pocos bancos serán capaces de seguir su ritmo. El modelo de negocio de Banesto, basado en el liderazgo tecnológico, la innovación y la cercanía al cliente nos proporciona los ingredientes necesarios para tener éxito en este entorno.”

XII Encuentro del sector financiero, 11 mayo 2005

“Vivimos en un mundo cambiante y cada día más exigente: la globalización y la competencia nos obligan a aprovechar al máximo nuestros recursos humanos y nuestros recursos tecnológicos para afianzar y desarrollar ventajas competitivas”.

Semana Europea de la Calidad, Madrid, 8 de noviembre 2005

“Los empresarios tenemos que centrarnos en la calidad, la innovación y el desarrollo sostenible para afrontar el futuro con éxito.”

Semana Europea de la Calidad, Madrid, 8 de noviembre 2005

En Banesto consideramos a nuestro equipo una de nuestras ventajas competitivas. El Comité de Dirección, y todos los directivos tenemos la gestión del talento y la dirección de equipos como prioridad”.

Instituto de Empresa, octubre 2005, La gestión del talento en Banesto.

“El entorno del nuevo siglo obliga innovar la innovación, porque las respuestas tradicionales no sirven para los nuevos retos que afrontamos... Debe ser una nueva mentalidad y actitud sobre en qué queremos invertir nuestro esfuerzo y, sobretodo, cómo queremos hacerlo. La innovación es claramente un factor clave para mejorar la productividad, la competitividad ... y el bienestar de la sociedad.”

Artículo en la revista Economistas “España 2005: un balance: la innovación y su financiación 2006”

Ana Patricia Botín, Presidente de Banesto

NUESTROS VALORES

EL CLIENTE
ES EL CENTRO DE
NUESTRA ACTIVIDAD



LA FLEXIBILIDAD
VISIÓN DE NEGOCIO

LA INNOVACIÓN
CREATIVIDAD
RESPONSABLE

LA EFICIENCIA
ORIENTACIÓN
A RESULTADOS

LA EXCELENCIA
PASIÓN POR LO
BIEN HECHO

LA SENCILLEZ
PRIORIZACIÓN, HACERLO
BIEN A LA PRIMERA

LA TRANSPARENCIA
UNA CONDUCTA
EJEMPLAR

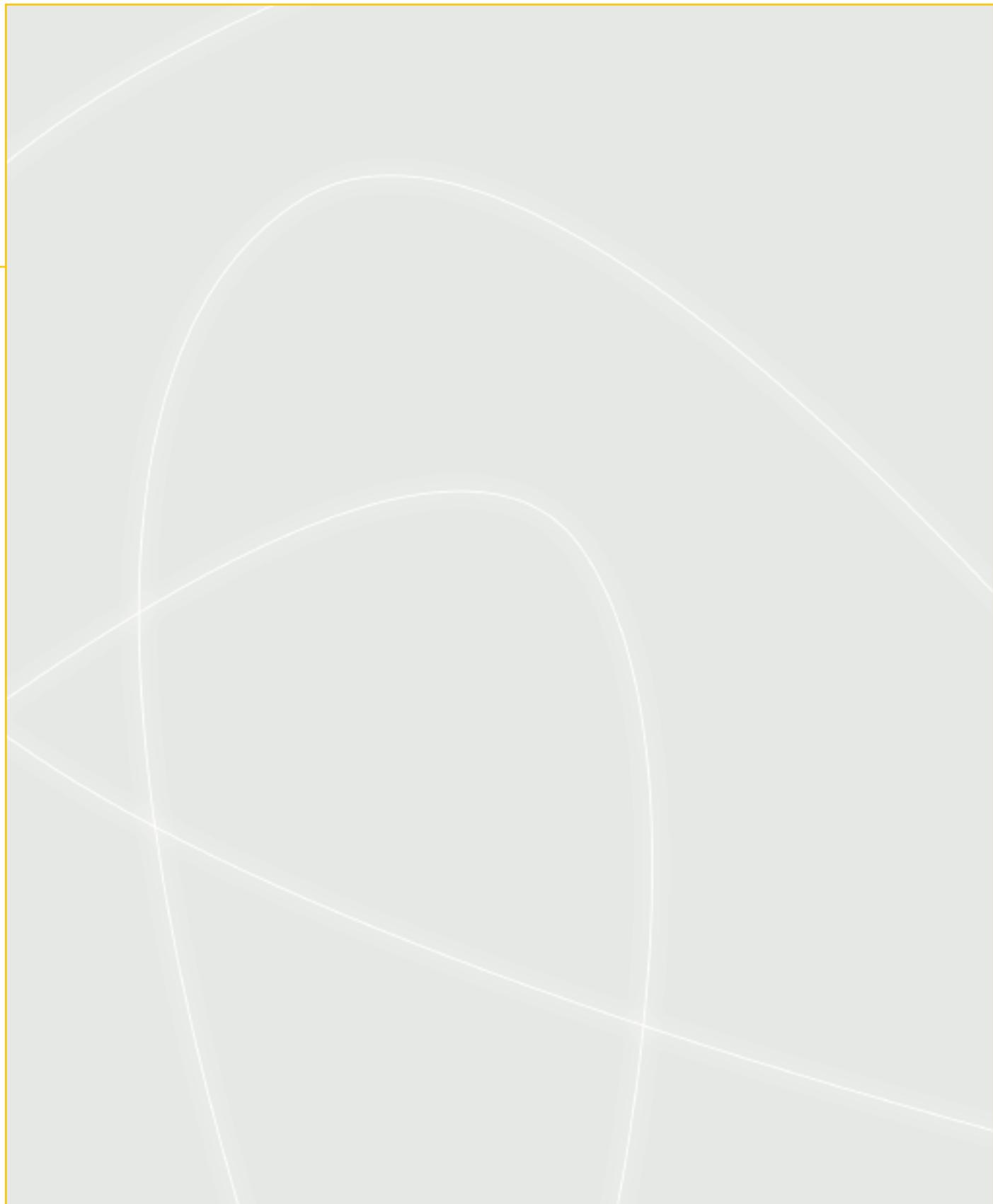


01

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

004



INTRODUCCIÓN

Las ventajas competitivas de Banesto son una palanca para la creación de valor continua y sostenible para nuestros clientes, nuestros empleados, nuestros accionistas y la sociedad en general.

En este documento, presentamos el lugar que ocupa el cliente como centro de nuestra actividad, el papel estratégico que asignamos a nuestro equipo humano, y nuestra responsabilidad frente a los accionistas.

Seguimos abordando temas relacionados con Banesto y la sociedad, comenzando por nuestra apuesta de promover el empleo y el espíritu emprendedor a través del Fondo Capital Riesgo Pymes y la Escuela Banespyme en 2005.

Finalizamos con cuestiones relacionadas con el medio ambiente.

01	PÁG. 008	EL CLIENTE
02	PÁG. 012	LOS EMPLEADOS
03	PÁG. 026	LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO
04	PÁG. 034	BANESTO PROMUEVE EL EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR FONDO DE CAPITAL DE RIESGO BANESTO SEPI DESARROLLO ESCUELA BANESPYME
05	PÁG. 048	MEDIO AMBIENTE



“BANESTO SIEMPRE HA ESTADO ABIERTO A COMPRENDER LAS NECESIDADES DE UNA EMPRESA COMO LA NUESTRA”

Cuando fundamos S21sec nos marcamos el objetivo de contribuir al desarrollo de la sociedad de la información mediante la generación de confianza en las relaciones digitales entre clientes y proveedores. Nuestra relación con Banesto ha supuesto un modelo de colaboración tecnológica, financiera y de compromiso con la calidad. Banesto siempre ha estado abierto a comprender las necesidades de nuestra empresa, que ha invertido casi el 40% de sus recursos en proyectos de I+D+i. La colaboración entre S21sec y

Banesto tiene su reflejo en la innovación tecnológica y en la seguridad. Desde S21sec seguiremos esforzándonos en mejorar nuestra calidad de servicio y en ayudar al mercado a entender la seguridad como una parte de los procesos empresariales, evitando riesgos innecesarios y siendo socios tecnológicos de un líder natural: Banesto.

Xabier Mitxelena
DIRECTOR GENERAL DE S21SEC



Resulta atractivo de Banesto su modo hacer banca. Han sabido conciliar el despliegue tecnológico de la banca del siglo veintiuno con la fidelidad a sus raíces ancladas en el factor humano. El servicio de Banesto es muy eficaz, competitivo y vanguardista, ya que en este banco son conscientes de que la verdadera diferencia entre las empresas son las personas que las componen. Llevo muchos años al frente de Isofotón donde somos pioneros en un campo en el

"BUSCAMOS EN NUESTROS COLABORADORES QUE SU ÉXITO NO LES IMPIDA PENSAR Y SENTIR COMO EMPRENDEDORES"

que la investigación y el afán emprendedor nos han llevado a estar entre las mayores compañías del mundo y buscamos en nuestros colaboradores que su éxito, como en el caso de Banesto, no les impida pensar y sentir como emprendedores.

**José Luis Manzano
CONSEJERO DELEGADO DE ISOFOTÓN**



**Trabajamos en equipo
y escuchamos al
cliente**



**Queremos ser el mejor Banco
comercial en España, el Banco
de las empresas, de las Pymes
y el Banco de referencia para
particulares**



**Calidad de servicio:
Q10**



1. ¿QUÉ SIGNIFICA PARA NOSOTROS EL CLIENTE?
2. ¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS CON EL CLIENTE?
3. EL CLIENTE EN BANESTO
4. MODELO DE GESTIÓN

5. OFERTAS DE VALOR
6. INNOVACIÓN PERMANENTE
7. LA ATENCIÓN: OFICINAS Y MULTICANALIDAD
8. NUESTRO CONCEPTO DE CALIDAD

EL CLIENTE ES EL CENTRO DE NUESTRA ACTIVIDAD. LE OFRECEMOS LIDERAZGO EN COSTES, Y DIFERENCIACIÓN FOCALIZADA. HACEMOS COMPATIBLES EL LIDERAZGO EN COSTES Y LA DIFERENCIACIÓN CON NUESTRAS VENTAJAS COMPETITIVAS; TECNOLOGÍA APLICADA Y EQUIPO HUMANO.

009

1. ¿QUÉ SIGNIFICA PARA NOSOTROS EL CLIENTE?

En Banesto queremos ser el mejor Banco comercial en España, el Banco de las empresas, de las Pymes y el Banco de referencia para particulares. Para ello, contamos con una red de distribución amplia, diversa, eficiente y una organización sencilla y eficaz, que está orientada al cliente.

2. ¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS CON EL CLIENTE?

La interacción con los clientes es cada vez más compleja y más competitiva. Los avances en tecnología y comunicaciones han eliminado barreras geográficas, han cambiado la concepción del tiempo y el acceso a la información. Por tanto, la comparación de propuestas de valor, es cada día más sencilla, y abierta a más personas. Los clientes cambian sus hábitos de compra. Se vuelven más exigentes. Cambian hábitos de consumo y cambian los proveedores con mucha más facilidad que hace unos años.

En este contexto, el reto para Banesto es enorme. Cómo posicionarnos en el mercado, cómo relacionarnos con nuestros clientes, la mejor manera de llegar a ellos, de desarrollarlos, de retenerlos, la estrategia de comunicación más efectiva y eficiente son nuestros objetivos.

Nuestra respuesta es trabajar en equipo y tratamos de escuchar al cliente. Nos apoyamos en nuestros valores para anticiparnos a las necesidades que el mercado nos demanda. Nuestra fuerte apuesta por la calidad, a través del programa Q10, en el que están involucradas todas las personas de Banesto, nos estimula para avanzar en esta línea. Además, desarrollamos en una estrategia de *marketing* que nos diferencia ante nuestros clientes.

3. EL CLIENTE EN BANESTO

Para que nuestra entidad sea deseada como el mejor lugar para comprar tratamos de conocer la evolución de los comportamientos financieros de los clientes.

Establecemos comunicaciones fluidas y sistemáticas con el mercado y nuestros clientes, a quienes escuchamos, a la vez que completamos la visión con el análisis de nuestros datos internos.

Identificamos de primera mano y con inmediatez necesidades y oportunidades. Es la forma de buscar nuevos clientes y generar y ofrecer nuevos productos y servicios. La sistemática es similar en todos los segmentos de banca minorista, empresas y mayorista.

Nuestro objetivo es vender y consolidar la relación con el cliente. Queremos que coincidan sus expectativas y percepciones y que nuestra relación permanezca en el tiempo.

4. MODELO DE GESTIÓN

El mercado está lleno de oportunidades y el éxito viene de la mano de definir buenos modelos, optimizando la gestión de los recursos para lograr crecimiento rentable.

En Banesto contamos con un modelo definido para grupos de clientes, que mejora y propicia una relación sencilla y transparente, dos de nuestros valores. Esta relación va más allá de la transaccional entre el cliente y su entidad financiera.

Buscamos aportaciones diferenciales intrínsecas, que enriquezcan la relación. Disponemos de estos modelos para clientes de Tesorería, Corporativa, Empresas, Pymes con Banespyme, Comercios, Particulares a través de CIMA, Banca Personal y Privada. Todos tratan de dar respuesta a sus verdaderas necesidades.

La tecnología de que disponemos y el enfoque de gestión de la relación con el cliente (*Customer Relationship Management, CRM*) mediante el manejo de información, contribuyen a que podamos desarrollar enfoques exitosos, dirigidos a la captación, vinculación y retención de clientes.

Impulsamos una política de retención, que nos está llevando a reducir sensiblemente las tasas de abandono mediante el conocimiento profundo de las causas.

5. OFERTAS DE VALOR

El objetivo de ser el banco para las personas, los comercios, las Empresas y el “banco de las Pymes” nos obliga a progresar en ofertas diferenciadas para estos los grupos de clientes. Estos grupos están definidos y segmentados conforme a la realidad económica y social del país en lo relativo a necesidades financieras, y con unos criterios flexibles.

Estamos desarrollando programas potentes para los colectivos de inmigrantes y euroresidentes. Además, seguimos aportando nuevas ofertas y servicios a colectivos ya existentes, como los profesionales relacionados con Juzgados. Recientemente, y en iniciativa compartida con el Ministerio de Justicia, hemos puesto a disposición de abogados, procuradores y graduados sociales el acceso a consulta de saldos y movimientos de las cuentas de consignación de Juzgados.

Sabemos cómo crear valor para el cliente y lo hacemos con planteamientos multicontratación de productos en un solo acto. Este mecanismo facilita el diálogo y el cierre de venta entre cliente y gestor. Ejemplos claros son la Tarifa Plana de Pymes y Particulares, el Programa MAS de fidelización, y la hipoteca bonificada.

La venta de oferta de valor contempla, además, otros dos conceptos de actuación que la favorecen. Uno de planteamiento, en el sentido de que tenemos en cuenta la territorialidad, de forma que valoramos los comportamientos diferentes por entornos (rural, urbano, etc.) y otro de gestión. En este último sentido disponemos de gestores altamente cualificados, cuya profesionalidad completa la aportación inicial definida.

6. INNOVACIÓN PERMANENTE

El entorno del nuevo siglo obliga a innovar la innovación, porque las respuestas tradicionales no sirven para los nuevos retos que afrontamos. La innovación debe extenderse más allá de la mejora de procesos o productos. Debe ser una nueva mentalidad y actitud sobre en qué queremos invertir nuestro esfuerzo y, sobre todo, cómo queremos hacerlo. La innovación es claramente un factor clave para mejorar la productividad y la competitividad.

En Banesto, nuevas ideas, nuevas alianzas y negocios y una visión renovada nos están permitiendo adelantarnos a los competidores en los últimos años, de forma que nuestras ofertas a clientes son reconocidas como diferenciadas.

Productos como los fondos de Gestión Dinámica, la Tarjeta 1-2-3, la Cuenta Tarifa Plana, o Banespyme, han marcado pautas en el mercado. En 2005 hemos seguido innovando con E-factura, las Tarjetas Compra y Vuela, y Real Madrid, Banesto Selección y planes de pensiones gama porvenir.

Nuestro compromiso también lo es con el avance social tecnológico.

En definitiva, seguimos con ideas innovadoras basadas en el talento de nuestros equipos.



“BANESTO, CON SU AMPLIA GAMA DE PRODUCTOS OFRECE, ALTERNATIVAS Y SOLUCIONES”

Desde nuestros inicios hemos tenido muy clara la estrategia a seguir que pasa por, en un trabajo conjunto con clientes y proveedores, reconocer e identificar nuevas necesidades, analizarlas y encontrar la propuesta capaz de satisfacerlas. Banesto, con su amplia gama de productos ofrece, alternativas y soluciones y circunscribe esa creatividad, conocimiento e innovación características que Cosmic exige de sus colaboradores en todos los campos. Encontramos en Banesto una política análoga a la nuestra al

coincidir plenamente en lo que ha sido, desde nuestra concepción hasta hoy, nuestra gran apuesta y que no es otra que la creación de productos que se distingan de los ya existentes en el mercado, por su diseño, sus prestaciones, y, sobre todo, por su calidad.

*Salvador Edgar Martí - Director General
INDUSTRIAS COSMIC*

7. LA ATENCIÓN: OFICINAS Y MULTICANALIDAD

Nuestro planteamiento de atención a clientes supone que todos ellos deben estar debidamente gestionados vía oficina u otros múltiples canales.

La oficina sigue siendo el medio más utilizado por los clientes para acercarse a nuestro servicios y es foco de nuestra atención. Este año hemos implantado el Proyecto Omega por el que se optimizan actividades y tiempos en oficinas. La actividad comercial de la oficina se redefine como la gestión y venta con calidad al cliente, además de la captación de clientes nuevos.

Para su trabajo, las personas de las oficinas cuentan con gestores con alta implicación, capacidades y formación, que asumen responsabilidades. Como apoyo a los gestores están los colaboradores, que favorecen e incrementan la frecuencia media de relación con clientes.

El complemento de atención es la multicanalidad, a través de la cual gestionaremos en el 2006 la mitad de nuestra base de clientes particulares de forma complementaria. Finalmente contamos con el servicio de banca Internet, canal que está creciendo en forma continua, y en Banesto registra una gran satisfacción en la valoración de los clientes usuarios.

8. NUESTRO CONCEPTO DE CALIDAD

Todos los puntos comentados se ven favorecidos por nuestro concepto de calidad. Hemos buscado un modelo innovador que se basa en la mejora sistemática, en busca de la satisfacción de cliente y empleados, que denominamos Q10.

Q10 cuenta con tres vías de información. El indicador cliente externo recoge la opinión de nuestro cliente final sobre el trato que recibe. El cliente interno mide el grado de satisfacción de la red comercial sobre el servicio que prestan las unidades de apoyo. Finalmente, hay un tercer indicador en el que se agrupan opiniones de empleados sobre aspectos de la organización, aportando un elevado número de iniciativas de mejora. En resumen, Q10 es escuchar para mejorar el nivel de satisfacción de clientes y empleados.

Un prueba del valor de nuestro modelo es que AENOR ha adoptado el modelo Q-10 como el estándar para cualquier banco que quiera conseguir un certificado de calidad en España. De hecho, Banesto es la primera entidad financiera española en certificar la calidad de servicio a los clientes realizado por AENOR. Los resultados son muy positivos, de forma que el indicador interno de calidad está incorporado a objetivos y retribución variable, las reclamaciones de clientes se han reducido un 50%, hay muchos proyectos internos de mejora de calidad y el número de oficinas con un compromiso óptimo con la calidad es elevado.



Las personas son
uno de los ejes
estratégicos de nuestra
gestión

Satisfacción de los
empleados para la
mejora continua

Dar un servicio de la
mejor calidad

1. ¿QUÉ REPRESENTAN PARA BANESTO LOS EMPLEADOS?
2. ¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS CON LOS EMPLEADOS?
3. LA ACTIVIDAD DEL ÁREA EN 2005
4. SOLIDARIDAD X2: EMPLEADOS SOLIDARIOS

LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS CONSTITUYE UN IMPULSO PARA EL ÉXITO Y ES IMPRESCINDIBLE PARA CONTAR CON CLIENTES Y ACCIONISTAS SATISFECHOS.

013

1. ¿QUÉ REPRESENTAN PARA BANESTO LOS EMPLEADOS?

Las personas son uno de los ejes estratégicos de nuestra gestión. Un equipo preparado es clave para aplicar nuestras capacidades y para la mejora continua de la satisfacción de los empleados.

2. ¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS CON LOS EMPLEADOS?

Todos los esfuerzos que realizamos desde Recursos Humanos tienen como principal objetivo ayudar a mejorar la calidad del servicio. Buscamos contribuir a consolidar una mejor imagen de empresa, proponiendo políticas y prácticas que nos ayuden a ser más eficientes y eficaces y aportar método a la dirección de los equipos.

Nuestros compromisos para 2005 pasan por:

1. Seleccionar e incorporar al mejor talento del mercado con capacidades para dar un servicio de mejor calidad.
2. Formar, con una clara orientación al incremento de la productividad, a más personas para conseguir mejores prácticas
3. Reconocer a los mejores, ofreciéndoles políticas retributivas que compensen más a los que más venden así como desarrollando las carreras profesionales de los mejores.
4. Mantener un entorno laboral óptimo

3. LA ACTIVIDAD DEL ÁREA EN 2005

Una apuesta por la flexibilidad

1. PREMIO AL ESFUERZO
2. LA GESTIÓN COMO FACTOR CLAVE PARA MEJORAR
3. CAPITAL PROFESIONAL
4. Q-10: EL INSTRUMENTO QUE NOS PERMITE AVANZAR
5. INVERTIR EN FORMACIÓN PARA BENEFICIARNOS TODOS
6. ÁMBITO DE NEGOCIACIÓN FLEXIBLE
7. HEMOS MEJORADO LA COMUNICACIÓN INTERNA
8. CUIDAMOS LA SALUD

PREMIO AL ESFUERZO

todos los esfuerzos tienen un único objetivo

El hecho de que Banesto haya sido elegida en 2005 la mejor empresa para trabajar por una prestigiosa revista española de información económica significa una recompensa al esfuerzo de las personas del área de Recursos Humanos y del resto del equipo del banco. Significa también un reconocimiento a la mejora de las condiciones de trabajo de las personas que conforman Banesto y un aliciente para avanzar hacia una mayor flexibilidad.

De la misma manera, el Premio Empresa Flexible, concedido por la Comunidad de Madrid, supone un respaldo a nuestra voluntad de adaptación para lograr el objetivo de conciliar de forma efectiva trabajo y vida familiar.

Reconocimiento al Portal Banesto Personas. El esfuerzo en mejorar nuestra Intranet ha sido recompensado en 2005 con una distinción muy especial. El Portal Banesto Personas ganó la III Edición del Premio El Portal del Empleado, clave para una nueva comunicación interna. Este premio está convocado por el Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa, e iniciativa del Instituto de Empresa, junto con la revista Capital Humano y la consultora Inforpress.

El jurado reconoce que el Portal Banesto Personas contiene un significativo avance en los métodos y objetivos de la comunicación interna, refuerza la identidad corporativa, apoya una cultura de empresa de participación y, sobre todo, da la importancia que se merece al empleado.

Premio a la Innovación en Recursos Humanos 2005.

Banesto ha recibido el máximo galardón a la Innovación en Recursos Humanos, premio organizado por Expansión y Empleo y el Instituto de Empresa. El proyecto ganador ha sido "Dirigiendo Equipos", programa de Formación y Desarrollo dirigido a Directores de Oficina consolidados. Este programa se lleva a cabo en dos etapas diferenciadas. En la

primera, los asistentes realizan dinámicas de aprendizaje por la experiencia, tanto en sala como al aire libre, dirigidas a desarrollar las competencias y comportamientos directivos que mejoren la eficiencia en la gestión de los equipos comerciales que dirigen. En un segundo módulo, se introduce la variable de responsabilidad social.

Atención máxima al cliente interno. Banesto es la primera entidad financiera que ha obtenido el Certificado AENOR para la gestión de procesos de nómina, que incluye Utilidades Demandadas, tales como consulta de detalle sobre retribución en especie, consulta de situación familiar a efectos fiscales, etc. El sello AENOR figura ya en el recibo individual de nómina.

Gracias al esfuerzo de todos, nos hemos convertido en la única entidad financiera española con esta acreditación en procesos para empleados. Hemos realizado protocolos de los procesos, sistemas y controles, estableciendo compromisos de calidad como el indicador Q10 y otros ratios, realizando también una auditoría externa y otra interna. Esto implica un compromiso permanente de mejora en el futuro.

Certificado de calidad IQNet para el Departamento de Formación. En diciembre de 2000, The International Certification Network concedió su certificación de calidad al Departamento de Formación de Banesto, con el número de Registro ES-1722/1/100. En España, la empresa certificadora fue AENOR. Esta concesión, que comprende los procesos de diseño, desarrollo, gestión, formas de impartición y seguimiento de acciones formativas del Grupo.

AENOR, garantizaba que cumplímos las exigencias de la Norma UNE-EN ISO 9001:1994. En Septiembre de 2002, conseguimos la adaptación de nuestra certificación según la norma UNE-EN- ISO 9001:2000. Esto exige demostrar procedimientos de mejora y un mayor nivel de autoexigencia a través del establecimiento de consultas periódicas con nuestros clientes internos y usuarios acerca de la calidad de la formación gestionada e impartida.

LA GESTIÓN COMO CLAVE PARA MEJORAR perfeccionar nuestras habilidades

Un ambiente idóneo para el crecimiento

En Banesto implementamos políticas profesionales a la medida de nuestros empleados. Es nuestra forma de crear un entorno en el que se puedan desarrollar las personas.

Para el Área de Recursos Humanos, el centro de nuestro esfuerzo es el Cliente Interno. Su estímulo es nuestro objetivo y su satisfacción la meta que nos proponemos alcanzar.

Nuestro objetivo es mejorar el horizonte profesional de todas las personas de Banesto. En un ambiente sano, de formación continua y respuesta a las necesidades de cada uno, el banco ha desarrollado un sistema de evaluaciones mutuas y protocolos de conciliación que, junto al avanzado programa de Prevención de Riesgos Laborales, nos ha hecho merecedores de los certificados de calidad AENOR en Formación y Gestión de Nómina.

El gran reto del Área de Recursos Humanos consiste en conseguir unas condiciones de trabajo óptimas para el desarrollo del empleado, en reforzar la imagen de la empresa y en lograr una mejora de resultados.

Nuestros objetivos:

- Ayudar a ser profesionales en un entorno laboral más exigente.
- Gestionar a un colectivo de empleados con expectativas distintas.
- Atraer a empleados con talento, de una nueva generación, con una mentalidad diferente.

Nos esforzamos en:

- Incorporar a los mejores talentos vendedores del mercado
- Gestionar el desarrollo profesional de las personas
- Reconocer a los mejores a través de dos políticas:
 - Mayor retribución a los que más venden
 - Desarrollo de la carrera profesional de quienes destacan

Nos esforzamos en incorporar a los mejores talentos vendedores del mercado, de forma que:

- se sientan orgullosos de trabajar en Banesto
Ratio de retención: 93%
- su objetivo sea obtener resultados
95% han cobrado incentivos por productividad (incorporaciones 3 últimos años)
- crezcan con nosotros
85% han sido promocionados a puestos de más responsabilidad

Más que una mera retribución

Nuestra retribución es ...

- Competitiva: pagar más a los que más venden
- Individualizada: en función de cada desempeño y mercado
- Desestacionalizada: En cualquier momento del año

Nosotros

- Creemos en el empleado
- Damos oportunidades
- Ponemos a su disposición toda la formación necesaria
- Gestionamos sus expectativas
- Recompensamos competitivamente
- Ofrecemos todo nuestro apoyo

Políticas avanzadas

Diversidad: Nuestro compromiso es evitar la discriminación étnica, cultural o de nacionalidad. Hemos puesto en práctica las medidas necesarias para fomentar la contratación de emigrantes.

Criterio paritario: Nuestra meta es avanzar en la plena igualdad y equiparación laboral de las mujeres. Además desarrollamos medidas que mejoran las condiciones familiares de hombres y mujeres y planes de prevención del acoso.

Hemos doblado la presencia femenina en puestos críticos durante los últimos 4 años. Entre los directores de sucursal hemos pasado del 12% en 2001 al 24% de plantilla actual.

FORMACIÓN POR COMPETENCIAS (*):

Orientación al Cliente	72%
Orientación a Resultados	46%
Priorización	12%
Visión de Negocio	27%
Creatividad Responsable	41%
Gestión de Personas	12%
Comunicación	8%

(*) Cada programa trata 2 o más competencias

FORMACIÓN E-LEARNING	más de 150.000 horas
	más de 63.000 cursos realizados
	catálogo de más de 90 cursos
	más de un 50% dedicada a Recursos

FORMANDO PARA VENDER MÁS Y VENDER MEJOR

FORMACIÓN PRESENCIAL

63% dedicada a la Formación en Ventas

21% dedicado a Habilidades Directivas

16% dedicada a Formación en Riesgos

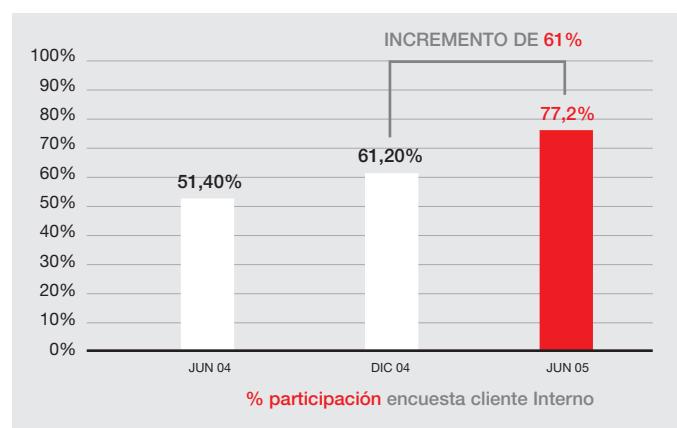
Q10: EL INSTRUMENTO QUE NOS PERMITE AVANZAR Compromiso con la calidad

Nuestro sistema Q-10 es un modelo innovador en el mercado español cuyo objetivo es buscar la satisfacción de clientes y empleados, dentro de una filosofía empresarial de Mejora Continua resumida en el siguiente principio: "Conseguir que Banesto sea el mejor lugar para comprar (Clientes), trabajar (Empleados) e invertir (Accionistas)".

2005 ha supuesto el año de la consolidación del Modelo Q10.

Q10 Cliente Interno

En 2005 hemos llevado a cabo 2 encuestas de Cliente Interno con los siguientes datos de participación:





Q-10 nos ha hecho mejores. Nos ha permitido dar voz a cada una de las 9.000 personas para seguir avanzando. Q-10 representa un magnífico apoyo para la venta y ha sido incorporado por completo a nuestra cultura de empresa.

En resumen, Q10 es parte de un estilo de gestión, generador de entusiasmo que pone al cliente interno y su satisfacción como centro de toda actividad, y actúa sobre las personas individualmente como artífices del éxito colectivo.

Modelo de Competencias

Se trata de una herramienta de evaluación que ayuda a conocer las fortalezas y áreas de mejora en las competencias identificadas, así como a establecer los correspondientes planes de actuación.

INVERTIR EN FORMACIÓN para beneficiarnos todos

Todas las personas que trabajan en Banesto tienen acceso a una formación de calidad. Cada empleado dispone de un plan específico para sus aptitudes, intereses y competencias.

Las personas de recursos humanos son responsables de que el Plan de Formación sea un instrumento para asegurar la motivación, el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, la calidad del servicio y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco.

La misión del departamento de Formación es contribuir a la consecución de los resultados del Banco, aportando soluciones eficientes, mejorando el rendimiento de los empleados y con una clara orientación al cliente.

Formación externa

Complementando la formación especializada y directiva, como cada año, un gran número de empleados han asistido a numerosos programas de alto nivel, tanto en Escuelas nacionales como internacionales, que les capacitan para un mejor desempeño de sus funciones presentes y futuras.", entre ellas se encuentran las siguientes:

- Master MBA Executive del Instituto de Empresa: se realiza *in-company*.
- Programa Superior de Fiscalidad del CEF (Centro de Estudios Financieros): dirigido a los Gerentes de Banca Personal y Banca Privada del Banco.

- EFPA Certificación como European Financial Advisor: máxima acreditación europea en asesoramiento financiero impartido por el Centro Internacional de Formación Financiera y la Fundación de Estudios Financieros. Ha pasado por el programa todo el colectivo de Banca Personal y Banca Privada
- CFA (Chartered Financial Advisor)
- Programa Internacional de Desarrollo Directivo (INSEAD y Universidad Francisco de Vitoria)
- Global Señor Management Program (IE y Universidad de Chicago)

Financiados al 100% por Banesto. Contribuimos igualmente a que los empleados completen su formación, facilitando su asistencia a foros, conferencias, seminarios, etc., relacionados con sus puestos de trabajo.

Creemos en la importancia de la formación como ventaja competitiva

- Alineada con nuestra estrategia de negocio.
- Con una innovación continua y coordinada con las unidades de negocio.

Hemos diseñado un modelo de formación basado en itinerarios de desarrollo

ITINERARIO GESTORES COMERCIALES Proyecto Banesto Crece

Transmite nuestra cultura y valores a las personas recién incorporadas. Certificación en particulares, negocios y comercios.

EJEMPLOS

Bienvenida a Banesto

Contenidos: Cultura, Valores y Competencias en Banesto; Código de Conducta; Código de Comportamiento Directivo; Igualdad de Oportunidades; Prevención de Riesgos Laborales; Gestión diaria del Gestor; Modelo comercial Banesto (Organización Interna); Objetivación; Herramientas; Proyectos: Prevención de Blanqueo de Capitales; Ciclo del riesgo en Banesto.

Gestión Comercial de Clientes

Desarrollamos habilidades y conocemos los productos para un mejor y mayor asesoramiento y acercamiento a nuestro cliente.

Fiscalidad para Gestores Comerciales

Dominando las ventajas fiscales de los productos que comercializamos y asesorando correctamente conseguimos la satisfacción de nuestros clientes.

Gestión del Riesgo para Gestores Comerciales

Cuyo objetivo es transmitir nuestra cultura del riesgo a las personas recién incorporadas.

Comunicación y Calidad

Objetivo: Adquirir los conocimientos prácticos sobre el proceso de toma de decisiones y técnicas de venta de calidad.

Itinerario en Pymes

Hemos diseñado un ciclo formativo dirigido a Gestores de Pymes, cuyo objetivo es validar y certificar las habilidades y conocimientos (Riesgos, Comercial, Negociación, ...) para el buen desempeño de sus funciones.

Para ello hemos establecido la Certificación en Pymes, compuesta por 3 módulos formativos y una inmersión en riesgos de carácter práctico.

Itinerario en Empresas

Esta formación especializada en 3 programas independientes destinados a los Directores y Gerentes de Empresas en función de su experiencia.

Programa Básico de Empresas, donde los Gerentes recién incorporados asimilan sus primeros conocimientos en materia de empresas.

El segundo programa está compuesto por 3 módulos formativos (Comercialización de Productos de Extranjero, Productos de Tesorería y Análisis Económico Financiero)

Programa Superior de Empresas, orientado a Directores y Gerentes Senior donde además de profundizar en aspectos técnicos abarcan también las competencias del directivo.

Itinerario en Banca Personal

Nuestros Directores y Gerentes de Banca Privada y Banca Personal están preparados en el asesoramiento más cualificado siendo formados tanto técnicamente como en las habilidades que les acredita como expertos en la creación de valor para nuestros clientes.

Este itinerario está compuesto por los siguientes módulos:

- Gestión de carteras avanzado
- Éxito en el cierre
- Programa Superior en Asesoramiento Financiero Fiscal (CEF)
- Programa Superior en Gestión Patrimonial

Itinerario para Nuevos Directores

Todos los nuevos Directores pasan por un Assesment de Desarrollo a partir del cual reciben su plan de desarrollo individual cuyo objetivo es la mejora del desempeño de su nueva función en el corto plazo.

Posteriormente reciben la formación en Habilidades Directivas, Comerciales y Riesgos.

Itinerario Medio y Superior Directivo

Durante el 2005 hemos desarrollado, de manera notable, las habilidades directivas necesarias para un mejor desempeño de las funciones de nuestros directivos, para una mejor gestión de personas y una mejora de competencias importante, acorde con nuestro estilo de Dirección.

En estos itinerarios, han asistido a diversos Programas cuyo contenido se ha basado en una temática financiera, estratégica y de liderazgo. Para ello, se ha profundizado en materia de Coaching, Liderazgo y gestión de personas, Comunicación, Riesgos, Marketing, Nics, Basilea II, etc

Otros Programas

Formaplus para Banca Minorista
Inmersión en Riesgos/CAR
Banesto Natura (sector agrario)
Aula Q10 Operativos
Perfeccionamiento en inglés
Formación para Gestores de Consumo
Agentes Colaboradores y Agentes Financieros
Prevención de Blanqueo de Capitales

Tecnología / Información

Estrategia multicanal con innovación continua
Formación e-learning
Píldoras de conocimiento
Comunidades de interés
Simuladores de ventas
Banesto Trivial
e-learning

BANESTO Y EL MUNDO ACADÉMICO

Durante el 2005 hemos continuado nuestra política de acuerdos y colaboraciones con las principales Escuelas de Negocio, nacionales e internacionales, así como con las Universidades, públicas y privadas. Entre ellas, cabe destacar, Instituto de Empresa, Esade, Insead, Universidad de Chicago, Universidad Francisco de Vitoria, UOC, etc. Es nuestra intención, acercarnos cada vez más al mundo universitario y establecer sinergias de colaboración, investigación y desarrollo entre nuestra empresa y la academia.

Desarrollo de certificaciones internas y externas

Durante el año 2005 hemos continuado avanzado en la creación y/o adaptación de Certificaciones tanto externas como internas.

Aspiramos a que toda la formación que reciben nuestros empleados sea reconocida por su gran calidad no sólo internamente, sino externamente por otras entidades e instituciones.

En el plano interno, nuestros empleados obtienen certificaciones que les ayudan en el desempeño de su función. Buscamos certificar conocimientos y habilidades para mejorar el desempeño. Las líneas estratégicas que perfilan nuestros proyectos giran en torno a una formación continua, adaptable, dinámica, flexible y con actualizaciones permanentes.

Utilizamos Escuelas y Certificaciones de reconocido prestigio para certificar a nuestros empleados en una serie de materias que requieren una mayor especialización.

ÁMBITO DE NEGOCIACIÓN FLEXIBLE

Se ha incrementado la flexibilidad en cuanto a la presencia en la oficina gracias a la dotación de ordenador portátil y teléfono móvil al 20% de la plantilla.

Hemos sustituido todas las bajas de maternidad y paternidad y excedencias que se han producido y continuaremos haciéndolo para lograr un ambiente de mayor sensibilidad hacia estas situaciones.

Además, se han atendido más de 200 casos de ayudas económicas para cuidado de personas dependientes, situaciones de traslado por motivos familiares, acumulación de las horas de lactancia tras la baja por maternidad, reducciones de jornada, excedencias, etc.

Acuerdo de Conciliación

El hecho más relevante de 2005 en esta materia ha sido la firma del Acuerdo sobre Conciliación de Vida Laboral y Familiar entre la Presidencia del banco y los representantes sindicales que recopila medidas ya aplicadas y añade algunas ampliaciones de las materias que preocupan en la actualidad a los empleados, para alcanzar una mayor flexibilidad.

Este acuerdo recoge como puntos más relevantes los siguientes:

Permisos especiales

Para hospitalizaciones prolongadas, adopción en el extranjero, sometimiento a técnicas de fecundación asistida, acompañamiento en asistencia médica.

Comisión de Igualdad

Formada por seis componentes con carácter paritario, uno por cada representación sindical firmante y dos en representación del banco, que se reúnen trimestralmente.

Lactancia

Derecho de ausencia o reducción de una hora en la jornada de trabajo tanto para la madre como para el padre.

Reducción de jornada

En casos especiales, que será retribuida en los casos más graves y por un tiempo determinado.

Protección a la maternidad

Vigilancia de las condiciones de trabajo, posibilidad de reducción de jornada, incompatibilidad de traslados, etc.

Violencia de género

Reducción u ordenación del tiempo de trabajo de la trabajadora, movilidad geográfica, suspensión de la relación laboral con reserva del puesto de trabajo, permisos especiales, etc.

Coberturas de bajas por maternidad

Para facilitar una adecuada reincorporación al trabajo.

MEDIDAS DE APOYO

Formación

Compromiso para incluir en los futuros planes de formación una mayor sensibilidad sobre igualdad de oportunidades y gestión de la diversidad

Excedencia

Se amplía de uno a tres años el periodo de excedencia para el cuidado de familiares que no puedan valerse por sí mismos.

Traslados

Se tendrán en cuenta las situaciones de reunificación familiar para las peticiones de traslado del Banco.

Flexibilidad horaria

Nuevas medidas de apoyo a las ya establecidas para atender casos especiales.

Hace ya más de tres años implantamos un programa de Diversidad y Conciliación trabajo-familia, orientado a reflejar en la plantilla del banco la representación de la mujer en la población española. Desde entonces, la incorporación femenina está cada año en torno al 60%, consiguiendo que la presencia de la mujer en plantilla haya pasado del 24,8% al 33%.

Además, hemos identificando perfiles de mujeres con potencial y las posibles barreras internas para su promoción, eliminándolas o minimizándolas, de manera que hoy tenemos ya tres Directoras Territoriales, circunstancia única en la banca española, seis Directoras de Unidad de Banca Minorista y de Centro de Empresas y un 50% de mujeres en puestos de gerencia comercial.

HEMOS MEJORADO LA COMUNICACIÓN INTERNA el protagonista es el empleado

En el Área de Recursos Humanos entendemos que una comunicación interna efectiva es una necesidad dentro de las tendencias actuales de la gestión de las compañías.

Nuestra experiencia arrancó desarrollando funcionalidades y aplicaciones propias de un autoservicio del empleado, hasta que conseguimos un grado de interacción por el que el empleado gestiona aquellos servicios que son de su interés.

En 2005 planteamos una innovación estratégica. Tratamos de mejorar la comunicación interna, creando secciones de contenidos donde los protagonistas son los empleados y cuyo fin es recrear un entorno de trabajo que fortalezca la identidad corporativa. Un segundo objetivo, más complejo, es utilizar el portal como medio para captar y difundir el conocimiento informal que poseen los empleados sobre nuestra actividad. Para lograr canalizar estas experiencias, hemos diseñado contenidos en forma de entrevistas digitales y reportajes que dan voz a los empleados para que hablen sobre su trabajo, los clientes y la experiencia adquirida.

CUIDAMOS LA SALUD

prevención, bienestar e información sanitaria

En el Área de Recursos Humanos trabajamos para lograr un ambiente laboral saludable y la mejora de las condiciones de trabajo. Nos hemos comprometido a hacer de Banesto una empresa en donde la salud de nuestros Clientes Internos sea un tema prioritario.

Para garantizar que los niveles de seguridad, salud y bienestar de los empleados sean los óptimos, realizamos acciones de control y seguimiento en las siguientes actividades:

Vigilancia de la salud

El Área de Salud del banco desarrolla su actividad de prevención, promoción e información sanitaria en todos nuestros centros. En algunas grandes ciudades (Madrid, Barcelona, Valencia) contamos con instalaciones propias.

- Dentro de su política de integración social y laboral, Banesto facilita las condiciones óptimas de trabajo para las personas minusválidas que trabajan en la empresa.
- Apoyamos las campañas de prevención y vacunación de la Sanidad Pública. Con el fin de agilizar el tratamiento, también prestamos servicios médicos para consultas generales, diagnósticos precoces y recetas de la Seguridad Social.
- Coordinamos con la Mutua de Accidentes la posibilidad de acceso a los medios privados.
- Fomentamos las campañas de Donación de Sangre.
- Hemos colaborado con la Sociedad Española de Neurología en un estudio sobre Prevalencia de la Migrña entre la población laboral.

- Disponemos de un Área Cardiovascular que realiza reconocimientos preventivos a nuestros empleados.

Prevención de Riesgos Laborales

Banesto apuesta por la total integración del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales. Las estadísticas revelan que los índices de siniestralidad laboral sitúan a nuestra empresa por debajo de la media del sector, observándose en los últimos años una disminución progresiva de los accidentes de trabajo.

En 1996, el banco constituyó un Comité Estatal de Seguridad y Salud para la consulta regular de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales. El Comité se reúne cada trimestre para evaluar los resultados periódicos y su composición es paritaria: está formado por representantes de los trabajadores y miembros de los Departamentos de Salud, Organización, Seguridad, Obras y Relaciones Laborales de la empresa.

En mayo de 2005 comenzó la campaña Banesto sin humos, para convertir la empresa en un ámbito de trabajo saludable con la prohibición de fumar en todos los centros y animando a los fumadores a dejar su hábito a través de un programa de deshabituación tabáquica.

Desde abril de 2004, el banco ha ido transmitiendo a los empleados las ventajas de dejar de fumar tanto para su salud como para la de los demás. Con la campaña de 2005 hemos sido pioneros en una medida que afecta a todos los centros de trabajo españoles a partir del 1 de enero de 2006.

Adeslas

Hemos facilitado un Plan de Salud Exclusivo con ADESLAS para que los empleados y sus familiares (pareja e hijos que convivan en la unidad familiar) cuenten con un seguro médico avanzado que proporciona la Asistencia Médica adecuada, desde servicios básicos a especialistas de todo tipo y los mejores medios de la medicina privada.

La Póliza Adeslas Completa ofrece además importantes ventajas respecto de otros seguros como:

- Hospitalización médica y en UVI ilimitadas.
- Prótesis de traumatología y cardiología.
- Diálisis renal, incluso en fase crónica.
- Asistencia en el extranjero.
- Segunda opinión médica.

Formación / Información

Realizamos Programas Formativos encaminados a crear una cultura preventiva entre los empleados:

- Curso *on-line* en materia de Prevención de Riesgos Laborales a través de la Intranet, para la totalidad de la plantilla.
- Curso Oficial de Nivel Básico en Prevención de Riesgos Laborales para los empleados que a través de su actividad laboral puedan concienciar al resto.
- Integración de un módulo sobre Prevención de Riesgos Laborales impartido en el Curso de Acogida al Personal de Nueva Incorporación.

- Formación a empleados integrados en los equipos de la organización de emergencia de los edificios.
- Consejos sanitarios desde los Servicios Médicos y a través del Portal Banesto Personas.
- Jornadas Formativas en centros de trabajo.

4. SOLIDARIDAD X2: EMPLEADOS SOLIDARIOS

El Programa Solidaridad X2 se desarrolla a través de la Fundación Cultural Banesto. Este programa supone la duplicación por parte de la Fundación de las aportaciones económicas que cualquier empleado realiza a las organizaciones humanitarias o entidades sin fines lucrativos que estén dentro del programa.

Para el ejercicio 2005 Solidaridad X2 ha dispuesto de un presupuesto de 250.000 euros. La Fundación destina un 80% a duplicar aportaciones inferiores a 1.000 euros y el 20% a las que hubiere de importe superior.

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 de 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... El Patronato de la Fundación Cultural Banesto ha designado un Comité Específico para autorizar la incorporación de nuevas organizaciones a Solidaridad x2. En 2005 se han participado en el programa: Acción contra el Hambre, Aldeas Infantiles, Cruz Roja, Fundación Entreculturas, Fundación Vicente Ferrer,

Intermon Oxfam y Manos Unidas. Además hubo una dotación específica de ayuda al sudeste asiático en Enero de 2005.

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.

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 Social 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 realizarán 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 ingresarán en la cuenta de la organización correspondiente en el mismo día. Ese mismo día la Fundación Cultural Banesto realizará otra transferencia de un importe igual, a la cuenta de esa misma organización.
- La Fundación Cultural Banesto para desarrollar el programa Solidaridad x2 ha dispuesto para el ejercicio 2005 de un presupuesto de 250.000 euros.
- El 80% de este presupuesto se destina a duplicar, de forma automática, las aportaciones de hasta cien euros realizadas por los empleados de Banesto a través de Banesnet. El 20% restante se destina a las aportaciones de cuantía superior, cuya materialización se ajustará al procedimiento que señala el Comité de la Fundación designado al efecto.
- 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.

PRINCIPALES PROYECTOS 2004

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



1. RESUMEN DE 2005
2. EL FUTURO: PROYECTOS PARA 2006
3. LA ACTIVIDAD DEL ÁREA EN 2005
 - CANALES DE COMUNICACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS ACCIONISTAS E INVERSORES
 - PRODUCTOS Y PROMOCIONES PARA ACCIONISTAS
 - POLÍTICA DE RETRIBUCIÓN AL ACCIONISTA
4. RELACIONES CON INVERSORES INSTITUCIONALES Y ANALISTAS

1. RESUMEN DE 2005

Hemos avanzado en las siguientes direcciones:

En la transparencia, mejorando la calidad de la información a los accionistas. En la memoria del año 2005 figura la retribución individual, por todos los conceptos, de los miembros del Consejo de Administración. En 2005 celebramos la primera Junta en España en la que se ha permitido la asistencia remota a accionistas a través de Internet, permitiéndose exportar sus derechos de voto, incluso sobre iniciativas no contempladas en el orden del día.

Nuestro Consejo de Administración compuesto por 11 Consejeros, mayoritariamente consejeros externos no dominicales, todos ellos profesionales y empresarios de reconocido prestigio que aportan un profundo conocimiento del sector financiero y empresarial. Se ha encargado a un asesor externo la evaluación del Consejo de Administración, con el objeto de mejorar su funcionamiento y la calidad de sus trabajos. Se ha propuesto a la Junta General de Accionistas a celebrar el 28 de febrero de 2006 la elevación a 15 del número máximo de Consejeros, de acuerdo con los Estatutos, y la fijación en 14 de los miembros para 2006.

Con estas propuestas, la sociedad se sitúa en línea con las sociedades comparables (el número medio de consejeros en las sociedades del IBEX es de 15) y sigue la recomendación del Informe Olivencia, que sitúa en 15 el número máximo de Administradores.

En cuanto a nuestra estructura de Gobierno Corporativo el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2005 contiene un desarrollo detallado e identifica cualquier aspecto que los accionistas puedan considerar relevante para conocer la gestión de la Sociedad en cuyas acciones invierten sus ahorros. Ha sido elaborado conforme al modelo contenido en la Circular 1/2004 de 17 de marzo de la CNMV y se relacionan los aspectos más relevantes en cuanto al cumplimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo incluidas en el Código de Buen Gobierno ("Código Olivencia") y que han sido objeto de actualización y, en su caso, modificación por la "Comisión Aldama", dado que al tiempo de su aprobación por el Consejo de Administración no había sido aprobado por parte de la CNMV el "Código Unificado de Recomendaciones sobre Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas". Este Informe se recoge en toda su extensión en el capítulo correspondiente del Informe Anual.

DISTRIBUCIÓN DE LA PROPIEDAD DEL CAPITAL SOCIAL (A 31 DICIEMBRE)

	Accionistas	Acciones	% Capital Social
Consejo de Administración*	11	270.884	0,039
Empleados**	4.709	873.711	0,126
Institucionales	126	653.233.793	94,081
Individuales	99.688	39.951.710	5,754
Total	104.534	694.330.098	100

*Participaciones directas e indirectas y acciones representadas

**Excluido Consejo de Administración

LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO

028

DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL POR TRAMOS DE ACCIONES (A 31 DICIEMBRE)

	Accionistas	Acciones	% Capital Social
De 1 a 250	74.189	7.299.589	1,05
De 251 a 500	14.603	5.107.267	0,74
De 501 a 1.000	8.834	6.121.418	0,88
De 1.001 a 5.000	5.866	11.477.724	1,65
Más de 5.000	1.042	664.324.100	95,68
Total	104.534	694.330.098	100

La web corporativa del Banco, con más de 100.000 visitantes únicos y 2.000.000 de páginas vistas ha sido nuestro canal básico de relación y comunicación con los accionistas e inversores y con el mercado en general. Además, hemos retransmitido por Internet las presentaciones trimestrales de resultados realizadas por la Presidente así como la Junta General de Accionistas, con un seguimiento muy elevado, lo que demuestra el interés que suscita el valor Banesto entre la comunidad de accionistas e inversores y el mercado en general.

2. EL FUTURO: PROYECTOS PARA 2006

En el año en curso desarrollaremos nuevos productos y servicios con el objetivo de aportar valor a la inversión en acciones Banesto, trabajaremos para favorecer los contactos y encuentros directos con accionistas e inversores con el objetivo de dar a conocer en profundidad la sociedad en la que invierten. Buscamos introducir las mejoras necesarias en la web corporativa para convertirla en una de las mejores del sector financiero europeo.

3. LA ACTIVIDAD DEL ÁREA EN 2005

Banesto y sus Accionistas e Inversores

El capital social de Banesto es de 805.422.913,63 euros, representado por 694.330.098 acciones de 1,16 euros de valor nominal cada una de ellas, y estaba distribuido a 31 de diciembre entre 104.534 accionistas.

El accionista mayoritario de Banesto es Banco Santander Central Hispano, que posee directae indirectamente el 88,437% del capital social de Banesto (614.047.897 acciones).

El free-float o capital que circula libre en bolsa asciende, a 31 de diciembre de 2005, al 11,6% y se distribuye de la siguiente forma:

- 49% accionistas institucionales
- 51% accionistas minoritarios

La inversión media por accionista es de 768 acciones (659 acciones al 31/12/04) lo que a precios de cierre de 2005 representa un volumen medio de 9.700 euros (6.926 euros a 31/12/2004).

El número de empleados accionistas (excluidos los miembros del Consejo) asciende a 4.709 con 873.711 acciones, el 0,126% del capital social.

Comunicación con Accionistas e Inversores

Áreas responsables de las Relaciones con Accionistas e Inversores:

La Unidad de Relaciones con Accionistas, integrada en la Secretaría General, es la responsable de mantener una relación transparente y fluida con los accionistas.

LOS ESFUERZOS DE MEJORA CONTINUA DE NUESTRAS PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO SE MANIFIESTAN EN LA TRANSPARENCIA INFORMATIVA QUE QUEREMOS QUE CARACTERICE NUESTRA GESTIÓN SOCIAL.



"SIEMPRE HE CONFIADO A BANESTO MIS AHORROS E INVERSIONES"

"Ser accionista no sólo es una forma de inversión rentable. Te hace sentirte parte de una gran corporación. Siempre he confiado a Banesto mis ahorros e inversiones. En mi oficina conocen bien mis preferencias y están dispuestos a asesorarme. Ellos saben qué es lo que mejor se ajusta a mi perfil, no en vano mi familia es cliente desde hace más de 40 años."

Hilaria Rodríguez Cabrera
ACCIONISTA DE BANESTO

Desde la Unidad de Relaciones con Inversores, integrada en el Área Financiera se desarrolla la labor de comunicación y relación con los inversores institucionales de renta variable y renta fija, analistas financieros y agencias de rating.

CANALES DE COMUNICACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS ACCIONISTAS E INVERSORES

Web corporativa

La web corporativa de Banesto se ha convertido en el canal básico de relación y comunicación con los accionistas e inversores y con el mercado en general. Prueba de ello son los más de 100.000 visitantes únicos que han accedido a la web así como las más de 2.000.000 de páginas vistas.

Durante el año 2005, hemos enriquecido los contenidos y recursos de la web, introduciendo importantes mejoras:

- "Informe de Gobierno Corporativo" y "Memoria de Responsabilidad Social Corporativa" correspondientes al año 2004 en formato html y 100% naveгables
- Gráficas dinámicas de la evolución del banco
- Información sobre las recomendaciones de los diferentes analistas que cubren la acción Banesto
- Consulta de los informes emitidos por las agencias de calificación, Moody's, Standard & Poor's y Fitch, que evalúan sistemáticamente al banco

Además, hemos iniciado los desarrollos necesarios para disponer de una web con la máxima accesibilidad para todos los usuarios, cumpliendo los estándares establecidos por la "Web Accessibility Initiative" (WAI) y estamos trabajando en la implantación de un sistema de alertas vía correo electrónico, teléfono móvil y PDA, para que el accionista que lo desee reciba puntual información sobre la cotización de la acción y noticias relevantes del banco.

El trabajo desarrollado nos ha permitido consolidarnos como una de las empresas cotizadas con mejor y más amplia presencia en Internet así como hacernos merecedores del reconocimiento del mercado y de los medios de comunicación. En concreto, nuestra web corporativa fue seleccionada como finalista en los premios "Los favoritos de Expansión.com", dentro de la categoría "Servicios on-line de relación con inversores", habiéndose valorado por el jurado la presentación de la información para los accionistas de forma ordenada y clara, con una permanente actualización de los contenidos.

Dentro de la web corporativa, en el apartado dedicado a los Accionistas e Inversores destaca la sección "Club del Accionista", una iniciativa pionera entre las empresas cotizadas y que se ha consolidado como un instrumento valioso de relación y comunicación con los accionistas.

LOS ACCIONISTAS Y EL GOBIERNO CORPORATIVO



030 “Me gusta la trayectoria que lleva Banesto en los últimos cuatro ejercicios, porque la cotización de su acción ha sido creciente, y por la retribución que anualmente hemos obtenido los accionistas; retribución que solamente ha sido una parte de los beneficios que anualmente ha generado Banesto.

Creo que con esta tendencia en la eficiencia en sus costes, baja morosidad, crecimiento en cuota de mercado y beneficios nos espera a los accionistas un brillante porvenir”.

“ME GUSTA LA TRAYECTORIA QUE LLEVA BANESTO EN LOS ÚLTIMOS CUATRO EJERCICIOS, PORQUE LA COTIZACIÓN DE SU ACCIÓN HA SIDO CRECIENTE”

*Rafael Villanueva Domínguez
ACCIONISTA DE BANESTO*

Retransmisión por Internet de los Resultados trimestrales y la Junta General de Accionistas

Durante el año 2005 hemos retransmitido por Internet las presentaciones trimestrales de resultados realizadas por la Presidente así como la Junta General de Accionistas. El seguimiento ha sido muy elevado, con más de 200 personas registradas en cada presentación trimestral, lo que demuestra el interés que suscita el valor Banesto entre la comunidad de accionistas e inversores y el mercado en general.

Servicio de Atención al Accionista

Desde este servicio hemos realizado una labor de atención y seguimiento de las consultas y sugerencias formuladas por los accionistas a través de los diferentes cauces de comunicación que tienen a su disposición.

Hemos atendido más de 1.000 consultas de accionistas, con un incremento del 20% en las consultas realizadas a través de correo electrónico, si bien el canal más utilizado continúa siendo el teléfono (74%).

Las consultas, opiniones y sugerencias realizadas por los accionistas e inversores son analizadas y se realiza una labor de información a la dirección del banco sobre las mismas. Las consultas realizadas se refieren a la evolución de la acción Banesto en Bolsa (44% sobre el total), solicitud de

información sobre la Junta General de Accionistas (25%) y solicitud de información sobre resultados (16%).

Boletín trimestral “Información para el Accionista Banesto”

Desde el año 2003 venimos editando y enviando trimestralmente al domicilio de 20.000 accionistas un ejemplar del boletín “Información para el Accionista Banesto”, que contiene la información sobre los resultados del banco, la evolución de la acción Banesto, las noticias relevantes que durante el periodo se han producido en el banco y una breve descripción de los contenidos incluidos en el “Club del Accionista”.

Otros canales de comunicación

Durante el año 2005 hemos mantenido una intensa actividad de relación y comunicación con accionistas e inversores a través de reuniones y presentaciones, destacando la Jornada BanestoAcción realizada en el mes de mayo en el edificio de la Bolsa en Madrid y que congregó a accionistas de Banesto, que tuvieron la ocasión de conocer de primera mano los resultados del banco, así como la potencialidad y capacidad de la acción como inversión. Además, hemos mantenido diferentes reuniones personales y encuentros con aquellos accionistas que lo han solicitado.

SEGUIMOS SIENDO LA PRIMERA COMPAÑÍA
ESPAÑOLA COTIZADA Y PRIMER BANCO EN EUROPA
QUE HACE PÚBLICOS SUS RESULTADOS.



031

PRODUCTOS Y PROMOCIONES PARA ACCIONISTAS

Tarjeta Accionista Banesto

A mediados de noviembre de 2004 lanzamos la Tarjeta Accionista Banesto que lleva incorporada una novedosa fórmula de obtener billetes de avión de forma rápida y sencilla en función del gasto realizado con la misma. Es una tarjeta platino con un seguro de accidentes de viaje de 1.000.000 de euros.

Promociones desarrolladas

Durante el año 2005 hemos ofrecido a nuestros accionistas diferentes promociones en las que el elemento común de todas ellas ha sido su carácter de exclusividad y sus precios atractivos.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS 2005

En la Junta General de Accionistas celebrada el 8 de febrero de 2005 pusimos por primera vez a disposición de todos los accionistas los medios para el ejercicio de sus derechos de información, asistencia, voto y representación a distancia, con lo que se abrió una nueva forma de participación de los accionistas en la vida societaria.

Así, los accionistas pudieron desde su domicilio o lugar de trabajo y sin necesidad de desplazarse: examinar la documentación social, hacer preguntas por escrito con anterioridad a la celebración de la Junta, delegar electrónicamente su voto, y asistir, de forma remota y en tiempo real a través de Internet, a la reunión de la Junta, formular preguntas o propuestas, y votar electrónicamente tras haber presenciado las intervenciones y peticiones de información que hubieran tenido lugar.

Concurrieron a la Junta General, entre presentes y representados, un total de 5.732 accionistas con derecho a voto, de los cuales 389 accionistas lo hicieron personalmente y 5.343 accionistas por representación y agrupación. Los accionistas presentes representaron el 87,44% del capital suscrito con derecho a voto, y los accionistas representados y agrupados, el 1,70% de dicho capital. En total, el capital suscrito con derecho a voto concurrente representó el 89,149% de dicho capital y 12.378.197 votos.

Dentro de los datos indicados relativos a accionistas presentes se encuentran comprendidos, además de los accionistas presentes en la sala, los accionistas que ejercitaron su derecho de voto a distancia, así como los accionistas que asistieron a la Junta General utilizando medios electrónicos o telemáticos.

Dentro de los datos indicados relativos a accionistas presentes se encuentran comprendidos, además de los accionistas presentes en la sala, los accionistas que ejercitaron su derecho de voto a distancia, así como los accionistas que asistieron a la Junta General utilizando medios electrónicos o telemáticos.

RETRIBUCIÓN AL ACCIONISTA

El Consejo de Administración ha propuesto a la Junta General de Accionistas destinar todo el beneficio a reservas, manteniendo la política de retribución al accionista vía reducción del capital social con la finalidad de devolución de aportaciones a los accionistas, mediante disminución en 0,37 euros del valor nominal de todas y cada una de las acciones. Este importe supone un incremento del 15,6% respecto del importe pagado en 2005. Tras la reducción del capital acordada, el valor nominal de la acción pasará a ser de 0,79 euros.

4. RELACIONES CON INVERSORES INSTITUCIONALES Y ANALISTAS

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 tanto de renta variable como de renta fija así como 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. En la apertura de la Bolsa en España se envían los resultados trimestrales a la base de datos de inversores y analistas y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores. 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 por Internet.

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.

24 FIRMAS NACIONALES E INTERNACIONALES
QUE ANALIZAN NUESTRA ENTIDAD, UNA CIFRA
COMPARABLE A LA DE LOS MAYORES
BANCOS EUROPEOS.



033

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 del mercado nacional e internacional para lograr la cobertura más amplia posible de Banesto por parte de estos agentes. A día de hoy tenemos una cobertura de 24 analistas, solo comparable a la de los mayores bancos europeos.

02

04

BANESTO PROMUEVE EL EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR

034

BANESTO PROMUEVE EL EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR



- 1. EL FONDO DE CAPITAL RIESGO
BANESTO SEPI DESARROLLO F.C.R.**
- 2. LA ESCUELA BANESPYME**

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.

La idea de que la prosperidad de un país está relacionada con la capacidad emprendedora de sus habitantes ha inspirado en Banesto la orientación de nuestra responsabilidad social corporativa. Para nosotros significa contribuir al aumento de la capacidad emprendedora del tejido social español.

Para ello, en 2005 hemos firmado un acuerdo con SEPI Desarrollo Empresarial S.A. (Sepides), filial 100% de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales S.A. (SEPI), para la constitución conjunta de un fondo de capital riesgo, Banesto SEPI Desarrollo F.C.R. que apoya económicamente a las pequeñas y medianas empresas en crecimiento.

La Escuela Banespyme es nuestra segunda iniciativa con la misma orientación. Desde noviembre de 2004, la Escuela promueve la generación de empleo a través de la formación, el impulso del espíritu emprendedor y la ayuda a las Pymes en la incorporación de las nuevas tecnologías en su operativa diaria, impulsando su presencia en nuevos mercados.

1. EL FONDO DE CAPITAL RIESGO BANESTO SEPI DESARROLLO F.C.R.

Desde Banesto hacemos esfuerzos para promover el apoyo a emprendedores y de este modo también impulsar el tejido económico español. A través del fondo de capital riesgo Banesto SEPI Desarrollo, apoyamos proyectos de crecimiento de pequeñas y medianas empresas que impulsan la creación de empleo, la innovación tecnológica y la internacionalización, contribuyendo al desarrollo del tejido industrial de nuestro país.

El Fondo está dirigido a empresas pequeñas y medianas con afán de crecimiento, rentables, y con capacidad de gestión suficiente para afrontar proyectos de expansión. Estas compañías, necesitadas de financiación para su desarrollo y expansión, apenas encuentran alternativas de financiación más allá de los fondos autogenerados por su propio crecimiento orgánico. Por ello, a través de Banesto SEPI Desarrollo, cubrimos una necesidad objetiva de financiación de estos proyectos de crecimiento, ofreciendo una propuesta atractiva para los emprendedores:

- Invertimos en el capital de las compañías entre 100.000 euros y 1 millón de euros. La gran mayoría de fondos de capital riesgo invierten por encima de los 4 ó 5 millones de euros por proyecto. Compañías con un proyecto de inversión inferior se quedan, pues, sin posibilidad de acceso a este tipo de apoyo financiero.
- Confiamos en la gestión del emprendedor y su equipo directivo. Por ello, adquirimos únicamente participaciones minoritarias en el capital de las compañías.

BANESTO PROMUEVE EL EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR

036

- Apoyamos activamente al emprendedor en la ejecución de su plan de crecimiento, ofreciendo prácticas de gestión contrastadas y fomentando una cultura empresarial profesionalizada.
- Creemos que la estabilidad en el accionariado es esencial para el emprendedor en la ejecución de su plan de crecimiento. Por ello ofrecemos un compromiso de permanencia en el accionariado, con un horizonte de salida a medio plazo, regulado mediante un pacto de socios.

¿QUÉ REPRESENTA PARA BANESTO?

Nuestro conocimiento y compromiso estratégico con el sector de las Pymes españolas, aunado con nuestro objetivo de fomentar la creación de empleo y la promoción del espíritu emprendedor, impulsa la asociación con Sepides para constituir Banesto SEPI Desarrollo. Buscamos fomentar una cultura empresarial profesionalizada, mediante el asesoramiento y la formación en prácticas de gestión contrastadas.

¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS?

En la constitución de Banesto SEPI Desarrollo, cada parte ha desembolsado 10 millones de euros. Con el lanzamiento del fondo nos comprometemos a desarrollar e impulsar su actividad, orientada a cumplir los objetivos mencionados en los próximos años.

Aportamos capacidad de captación de proyectos de inversión, con los contactos provenientes de nuestra red de sucursales. Aportamos también nuestra experiencia y conocimiento de ejecución de oportunidades de inversión, asesoramiento y apoyo a la gestión de las compañías en las que el fondo participa.

EL FONDO CAPITAL RIESGO BANESTO SEPI DESARROLLO F.C.R. EN 2005

Tras la constitución del fondo junto con SEPIDES, y la obtención de la autorización de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para operar, los primeros meses de actividad hemos ejecutado las dos primeras inversiones, en las empresas Top30 S.L. y Laddes Works S.L.

Top30 S.L.

Top30 S.L. está ubicada en Gozón, Asturias, y fue fundada en 1992. Es el fabricante líder en España de paredes de escalada rocódromos. La compañía exporta a más de 20 países en Europa, Asia y América, entre los que se incluyen Noruega, Italia, Austria, Alemania, Suiza, Inglaterra, Croacia, Francia, Suecia, Argentina, Uruguay, y Malasia. Desde su fundación, Top30 ha instalado mas de 600 paredes de escalada, que se fabrican íntegramente en Asturias. Asimismo, Top30 es proveedor oficial de la Federación Española de Deportes de Montaña (FEDME) y organiza las competiciones oficiales que se celebran en territorio nacional. En 2007, Top30 organizará en Marbella, conjuntamente con la FEDME, el Campeonato del Mundo de Escalada, donde acudirán más de 50 selecciones de todo el mundo.

Banesto SEPI Desarrollo ha adquirido una participación minoritaria en la compañía. La inversión se ha destinado a ampliar la capacidad de producción y desarrollar nuevas líneas de negocio de la compañía, lo que supondrá incrementar su plantilla de 30 a 40 personas.



"TOP30 HA MULTIPLICADO SUS POSIBILIDADES Y AUMENTADO SU CAPACIDAD DE GENERAR EMPLEO"

"Banesto SEPI Desarrollo ha dado solvencia y proyección a nuestro proyecto, Top30 ha multiplicado sus posibilidades y aumentado su capacidad de generar empleo. Banesto SEPI Desarrollo no sólo aportó dinero al invertir en Top30, nos ha aportado valor como empresa. Contamos con su experiencia y apoyo. Eso es lo más importante. Nos hemos encontrado con un equipo de profesionales que nos brinda su ayuda y experiencia; nuestras relaciones

son algo más que una inversión. La imagen del mundo financiero ha cambiado en el entorno de Top30, el camino a recorrer es más fácil entre dos."

Alberto Marcos
CONSEJERO DELEGADO TOP30

Laddes Works S.L.

Laddes Works S.L., está ubicada en el Parque Tecnológico de Galicia en Orense y fue fundada en 1999. Se dedica al mecanizado, conformado y tratamiento de partes de aluminio y materiales compuestos para los sectores aeronáutico e industrial. La compañía opera en distintos programas de producción de aeronaves para fabricantes como Airbus, Embraer o Bombardier.

Banesto SEPI Desarrollo ha adquirido una participación minoritaria en la compañía. La inversión se ha destinado a aumentar su capacidad de producción, lo que supondrá incrementar su plantilla de cinco a ocho personas.

Estas dos compañías en las que hemos invertido poseen un mismo perfil común, pese a operar en sectores muy distintos:

- Poseen un proyecto de crecimiento que genera empleo.
- Son pequeñas empresas.
- Muestran crecimiento histórico en sus ingresos.
- Comercializan sus productos rentablemente.
- Son gestionadas por un emprendedor y equipo directivo cualificado.

PLANES 2006 Y OBJETIVOS DE FUTURO

Tras su año de creación e impulso, tenemos un doble objetivo: por un lado, desarrollar la actividad inversora de Banesto SEPI Desarrollo, continuando con nuestro enfoque inversor orientado a la creación de empleo en zonas de baja implantación de capital riesgo. Por otro lado, queremos fomentar una cultura empresarial profesionalizada en las compañías en las que invertimos, mediante el asesoramiento y formación en prácticas de gestión contrastadas.

Diciembre 2004	Banesto y Sepides acuerdan la creación de Banesto SEPI Desarrollo F.C.R.
Marzo 2005	Se presenta ante la CNMV la autorización para la constitución de Banesto SEPI Desarrollo F.C.R.
Junio 2005	Se obtiene la mencionada autorización.
Julio 2005	Banesto y Sepides firman la constitución de Banesto SEPI Desarrollo F.C.R.
Septiembre 2005	El fondo es plenamente operativo. El presidente de SEPI, Enrique Martínez Robles y la presidenta de Banesto, Ana Patricia Botín, presiden conjuntamente el acto de lanzamiento de Banesto SEPI Desarrollo F.C.R.
Octubre 2005	Primera inversión, en Top30 S.L.
Noviembre 2005	Segunda inversión, en Laddes Works S.L.

BANESTO PROMUEVE EL EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR



"BANESTO SEPI DESRROLLO NOS APORTA CAPACIDAD DE CRECIMIENTO"

038

"Creé Laddes Works en 1999 porque soy inquieto y, trabajando en el sector aeronáutico, vi un hueco de mercado en una industria con mucho potencial en España. Tras estos años de andadura, la entrada de Banesto SEPI Desarrollo nos aporta capacidad de crecimiento, estabilidad y una amplia visión estratégica en línea con las necesidades

financieras que demandan nuestros clientes del sector aeronáutico, vital para nuestra expansión".

**José Ramón Des Cerdeira
CONSEJERO DELEGADO LADDES WORKS**

2. ESCUELA BANESPYME

¿QUÉ REPRESENTA PARA BANESTO?
¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS?
ESCUELA BANESPYME EN 2005
PLANES 2006 Y OBJETIVOS DE FUTURO

¿QUÉ REPRESENTA PARA BANESTO?

La Escuela Banespyme es un proyecto de Responsabilidad Social Corporativa de la Fundación Cultural Banesto cuya misión es promover la creación de empleo en las Pymes españolas, impulsando el espíritu emprendedor, el crecimiento empresarial y la adopción de nuevas tecnologías.

¿CUÁLES SON NUESTROS COMPROMISOS?

Creemos que el éxito duradero se basa más en valores humanos que en medidas de rentabilidad y eficiencia. Las personas y el talento han sustituido al capital como factor crítico de producción. Y de nuevo, cuando hablamos de personas y de talento, hablamos, por supuesto, de formación, pero también de actitud y de mentalidad. Esto es lo que realmente marca la diferencia.

La cultura emprendedora se manifiesta en todos los ámbitos de la sociedad. En algunos países está incluso arraigada en ceremonias sociales que reconocen el valor del espíritu empresarial y la innovación. Desde la empresa, la cultura emprendedora significa contar con personas que se vean a sí mismas como emprendedores dentro de las organizaciones (*intrapreneurs*), que se sientan parte de un proyecto común y comprometidas con él, y que hagan que los equipos compartan el proyecto. Los valores y la cultura de la empresa son vitales para diferenciarse.

El espíritu emprendedor es quizás lo más difícil de medir y de crear, pero es clave. Es necesario un cambio en la cultura para dirigirla hacia donde se disminuya drásticamente el miedo al fracaso. Inculcar en la sociedad una nueva concepción del riesgo. Los errores deben considerarse como parte del proceso de aprendizaje hacia la creación y por tanto, inherentes a emprender y necesarios para llegar al éxito.

La Escuela Banespyme nace con vocación de servicio, apoyo y formación a las Pymes y emprendedores. Se trata de un proyecto que va más allá de la formación, alcanza la divulgación y que ofrecemos y ampliamos continuamente con una oferta multicanal para llegar a los emprendedores y empresarios. Para ello utilizamos las posibilidades de las nuevas tecnologías.

En Banesto, a través de la Escuela Banespyme, hemos construido una red de alianzas con los agentes e instituciones, tanto públicos como privados, relacionados con el mundo de la empresa y la tecnología. Algunos de nuestros principales aliados son Intel, Microsoft, Hewlett Packard (HP), Telefónica, Ministerio Industria, Red.es, el Instituto Español de Comercio Exterior (ICEX), el Ministerio de Educación, el IESE, la Escuela Superior de Administración de Empresas (ESADE), el Instituto de Empresa (IE), la Escuela de Organización Industrial (EOI), la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC), la Universidad Politécnica de Valencia (UPV), la Universidad Complutense de Madrid (UCM), Universia, y medios de comunicación como Televisión Española (TVE).

Se han establecido también alianzas locales con cámaras de comercio, asociaciones empresariales y entidades de fomento empresarial de las comunidades autónomas.

La Escuela Banespyme 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 a clientes y no clientes de Banesto. Tiene objetivo social, por lo que cualquier empresario o trabajador de una empresa puede ser beneficiario de las actividades y acciones de la Escuela Banespyme.

ESCUELA BANESPYME EN 2005

- Emisión en televisión (TVE2) de los capítulos Emprendedores
- El sitio web de la Escuela Banespyme www.banespyme.org
- Talleres y Sesiones Formativas
- Guías Divulgativas
- Informes y Estudios
- Proyecto Neti 2005

Durante el primer año de actividad, la Escuela Banespyme ha mostrado buenas prácticas en la creación de empresas a través de los capítulos "Emprendedores" en Televisión Española, para lo que ha llegado a acuerdos con Intel, Grupo Recoletos y el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. También ha lanzado el sitio web www.banespyme.org de apoyo a los emprendedores y empresarios y ha realizado talleres innovadores. Finalmente, ha publicado guías de divulgación para Pymes, además de dos estudios en profundidad sobre tecnología y actividad emprendedora y ha participado en el proyecto NETI.

EMISIÓN EN TELEVISIÓN (TVE2) DE LOS CAPÍTULOS EMPRENDEDORES

Para divulgar el espíritu emprendedor en la sociedad española, hemos desarrollado un formato para televisión que emitimos en TVE2. Inicialmente emitimos 24 capítulos de 5 minutos de duración cada uno con un tratamiento personal de cada uno de los casos de emprendedores o empresarios que aparecen. El tratamiento de los personajes y sus historias empresariales utiliza técnicas cinematográficas para acercarlos más a los telespectadores.

A través de estas emisiones tratamos de animar a las personas a plantearse ser emprendedor, intentamos modificar la cultura del riesgo y del fracaso que tan implantada está en España.

Transmitimos el mensaje «tú también podrías hacerlo». Un mensaje de ilusión por la creación y desarrollo de proyectos empresariales personales. Las emisiones se realizan los lunes y miércoles a las 21h. El perfil de la audiencia es de una edad entre los 30 y los 45 años y de clase media y media-alta.

BANESTO PROMUEVE EL EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR



"HAY QUE SER AMBICIOSO, HAY QUE TENER GANAS DE TRIUNFAR Y DE HACER BIEN LAS COSAS"

040

Hubo amigas nuestras que, cuando pusimos el nombre a la bodega de Dos Victorias, decían: Dos Victorias, dos osadas. "Estáis locas, ¿no? No daban un duro por nosotras, y lo tomaban como un capricho, un hobby. No nos tenían muy en cuenta. Desde el principio no sabíamos que iba a ir bien. Apostamos por ello. Apuestas y te la juegas. Nosotras nos lanzamos al vacío. En la empresa somos como Dios, estamos en todas partes. Queremos llevar el control, y cuando creces demasiado, llega un momento en el que este control lo pierdes. Esta aventura nos ha pillado bastante adultas. Hay que ser ambicioso, hay que

tener ganas de triunfar y de hacer bien las cosas, pero la vida está llena de muchas cosas, y para nosotras la felicidad es trabajar en algo bueno, pero trabajar a gusto".

Victoria Pariente y Victoria Benavides
BODEGA DOS VICTORIAS

Serie Emprendedores TVE-2
Ver más en: www.banespyme.org

Emprendedores es la primera serie de televisión que realiza un acercamiento humano y emocional a un grupo inicial de 24 empresarios que han desarrollado una actividad notoria dentro de su sector, lo que les convierte en referentes del espíritu emprendedor para miles de personas.

Habitualmente, en los medios de comunicación, el mundo de la empresa se representa mediante un prisma excesivamente frío y distante, destacando únicamente los logros corporativos y obviando la dimensión humana que hay tras ellos. Emprendedores trata de acercarse al empresario desde una óptica menos convencional y más cercana al personaje, intentando transmitir ese espíritu emprendedor del que hicieron gala los protagonistas y, principalmente, haciendo sentir capaz al espectador de emprender trayectorias empresariales similares. Los protagonistas no se retratan como personajes inaccesibles, sino como personas cercanas que proyectan su experiencia y la comparten con el público.

Uno de los pilares básicos posteriores es impulsar el crecimiento emprendedor tras la puesta en marcha de un proyecto empresarial: conseguir dimensión y generar empleo. En su primera etapa, Emprendedores ha narrado los casos de las siguientes 24 empresas y sus emprendedores:

1. **Rusticae.** Isabel Llorens y Carlota Mateos
2. **Top 30.** Alberto Marcos
3. **Barrabés.** Carlos Barrabés
4. **Sctyl.** Andreu Riera
5. **AC Hoteles.** Antonio Catalán
6. **Natura Bissé.** Ricardo Fisas y María Gloria Vergés
7. **Panda Software.** Mikel Urizarbarrena y Berta Frías
8. **S21 sec.** Igor Uhanue y Xabier Mitxelena
9. **Imaginarium.** Félix Tena
10. **Bodega Dos Victorias.**
Victoria Pariente y Victoria Benavides
11. **Styb.** Eduardo Sánchez Muliterno
12. **Chocolates Valor.**
Pedro López Mayor y Pedro López López
13. **Cosmic.** Salvador Edgar Martí
14. **Trias.** Joaquín y Salvador Trias
15. **Clinica IVI.** Antonio Pellicer y José Remohí
16. **Tous.** Rosa Oriol y Salvador Tous
17. **Cosentino.** Francisco Martínez-Cosentino
18. **AIA.** Regina Llopis y Antoni Trías
19. **Virtual Fashion.** Javier Reyes
20. **Rodman.** Manuel Rodríguez
21. **Germaine de Capuccini.** Carmen Vidal
22. **Isofoton.** Antonio Luque
23. **Redur.** Ángel Lozano
24. **El Bulli.** Ferran Adrià

LAS GRANDES IDEAS O LAS GRANDES DECISIONES SON IMPRESCINDIBLES EN TODA SOCIEDAD QUE QUIERA CRECER Y DESARROLLARSE EN UN CAMINO DIRECTO HACIA EL ÉXITO. SON LAS MEDIDAS INDIVIDUALES LAS QUE IMPULSAN A LA COLECTIVIDAD HACIA EL PROGRESO.

Capítulos Emprendedores

041

Los test realizados muestran que la primera etapa de la serie ha sido recibida de manera muy positiva. El cuidado de la imagen y la preocupación por dotar a cada capítulo de interés ha convertido a Emprendedores en un programa accesible, una píldora informativa para el público, que es una experiencia en la que se implica con interés y curiosidad. Esta fórmula ha supuesto que cada capítulo haya sido seguido por una media de 500.000 espectadores, una audiencia muy superior a la del conjunto de los diarios económicos españoles. Emprendedores se ha convertido, tras sólo dos meses, en un medio de información económica que es el de mayor audiencia de España.

EL SITIO WEB DE LA ESCUELA BANESPYME www.banespyme.org

La web de la Escuela Banespyme (www.banespyme.org) es el centro de las acciones que desarrolla la Escuela a través de cualquier medio de comunicación o canal (eventos y acciones formativas presenciales, publicaciones, TV, etc.) y es, de por sí, un canal más de comunicación con los empresarios y emprendedores.

Banespyme.org utiliza herramientas multimedia en un momento en que la banda ancha ya está ampliamente implantada entre las pequeñas y medianas empresas del país. Hemos incorporado todos los capítulos de la serie **Emprendedores** que se han emitido en TVE2, con fotografías de los emprendedores y de sus proyectos empresariales y con fichas ampliadas tanto del emprendedor como de su empresa.

Los visitantes de Banespyme.org pueden participar en un **Foro de Emprendedores** que se anima con motivo de la emisión de los capítulos en TVE2.

Banespyme.org apoya todos los eventos presenciales que organiza la Escuela Banespyme. Cualquier empresario o emprendedor puede encontrar información sobre los eventos realizados y las convocatorias de los próximos

eventos y programas formativos. Los principales formatos de eventos que ha organizado la Escuela Banespyme son accesibles en cualquier momento y desde cualquier lugar a través de *Banespyme.org*. Los videos y audio de los eventos están totalmente sincronizados con las presentaciones expuestas, de modo que es más sencilla la comprensión del mensaje divulgativo.

Banespyme.org retransmite en directo algunos eventos formativos de la Escuela Banespyme para que sean accesibles desde cualquier lugar del mundo. En este sentido, es especialmente destacable la realización de un taller en Sevilla, con la presencia de más de 80 empresarios, que se retransmitió también por videoconferencia a una sala en Santiago de Compostela. Los 20 empresarios presentes en esta ciudad pudieron intervenir como si estuvieran en Sevilla. Se retransmitió también por *videostreaming* a través de la web.

En esta misma línea de desarrollar una comunidad virtual a través de Banespyme.org, hemos creado la Red de Pymes Innovadoras que se define como red de empresas interesadas en la innovación y el crecimiento emprendedor para el intercambio de experiencias y conocimiento en este ámbito.

Hemos puesto a disposición de los usuarios de Banespyme.org el mayor Directorio de Formación Presencial y Online disponible en España, en colaboración con el Grupo Intercom.

Con el registro único de usuarios a nuestra web, ofrecemos la posibilidad de suscribirse a diversos Boletines Electrónicos (*newsletters*) sobre temáticas relacionadas con la actividad emprendedora, el crecimiento empresarial y las nuevas tecnologías.

BANESTO PROMUEVE EL EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR

042

Ofrecemos información permanentemente actualizada sobre las Convocatorias de Subvenciones y Ayudas locales, autonómicas, nacionales y europeas.

Ponemos a disposición de los usuarios de la web las versiones digitales de las Guías y Estudios realizados o promovidos por la Escuela Banespyme. En la actualidad están disponibles las siguientes publicaciones: "Digitalización de la Pyme", "21 Casos para el Siglo XXI", "Desarrollo de Canales de Distribución para Pymes" y el "Informe GEM 2004".

En Banespyme.org se pueden encontrar las últimas noticias relacionadas con la actividad emprendedora, el crecimiento empresarial y las nuevas tecnologías, así como enlaces a otras webs de interés.

Banespyme.org cumple la Normativa WAI para facilitar el acceso de los discapacitados. Su diseño y los metatags han sido elaborados con el objetivo de que la web sea fácilmente indexable en los principales buscadores (el 70% de los usuarios alcanzan una web a través de los buscadores). Se ha dado de alta también en los principales buscadores.

TALLERES "MARKETING Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN"

FECHA	CIUDAD	ENTIDAD COLABORADORA
4 Mayo	Barcelona	Cámara Comercio Barcelona
18 Mayo	Madrid	IMADE y CEIM
9 Junio	Terrassa	CECOT
28 Septiembre (+ www.banespyme.org)	Sevilla	Centro Demostraciones Telefónica
28 Septiembre	Santiago Compostela	Centro Demostraciones Telefónica (por videoconferencia)
10 Noviembre	Oviedo	Colegio Economistas Asturias
18 Noviembre	Castellón	Cámara Comercio Castellón
23 Noviembre	Málaga	Cámara Comercio Málaga

ES LA INICIATIVA PERSONAL LA QUE CREA MOVIMIENTO; EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR EL QUE FUNCIONA COMO MOTOR DE LA COMUNIDAD.

Capítulos Emprendedores

043

1.Talleres “Marketing y Sistemas de Información”

Talleres diseñados e impartidos con la escuela de negocios ESADE y con la colaboración de Microsoft, Telefónica, Intel y HP. Especialmente dirigidos a pequeñas empresas de hasta 20 empleados con el objetivo de facilitar la toma de decisiones mediante el uso de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing. El entorno competitivo que rodea a las organizaciones exige plantearse una nueva perspectiva de orientación y conocimiento del cliente que puede ser complementada con la puesta en marcha de sencillas aplicaciones tecnológicas. Este innovador taller se realiza en un formato escenificado y tratando los temas de manera práctica y amena.

TALLERES “EL RETO DEL CRECIMIENTO

FECHA	CIUDAD	ENTIDAD COLABORADORA
27 Junio	Madrid	Encuentro Emprendedores de Alto Crecimiento
27 Septiembre	Barcelona I	Instalaciones IESE
4 Octubre	Valencia	Cámara Comercio Valencia
17 Octubre	Barcelona II	Instalaciones IESE
21 Octubre	Pamplona	Asociación Industrial de Navarra (AIN)
2 Noviembre	Madrid I	Instalaciones IESE
18 Noviembre	Madrid II	Instalaciones IESE

3.Talleres: “Desarrollando los Canales de Distribución”

Talleres diseñados e impartidos con la consultora TRANSCEND, especializada en la identificación, activación y dinamización de canales de distribución. Las sesiones introducen conceptos relativos al reclutamiento, activación, desarrollo y dinamización de los canales de distribución, sin olvidar los conflictos de canales derivados de la venta directa o las negociaciones en cada uno de los

Talleres diseñados e impartidos con la escuela de negocios IESE. Dirigidos a pequeñas y medianas empresas con planes de crecimiento o en un proceso de crecimiento sostenido durante los últimos años. Se realiza en un formato de entrenamiento personalizado para las empresas invitadas y se divide en dos jornadas de trabajo que culminan en la redacción particular de planes estratégicos de acción para afrontar el crecimiento futuro de cada una de las empresas asistentes. Las jornadas promueven el trabajo en equipos multidisciplinares y potencian el intercambio de ideas entre diferentes sectores con una importante aportación de valor para los asistentes.

BANESTO PROMUEVE EL EMPLEO Y EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR

044

TALLERES “DESARROLLANDO LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN”

FECHA	CIUDAD	ENTIDAD COLABORADORA
12 Mayo	Zaragoza	Cámara Comercio Zaragoza
15 Junio	Vigo	Club Financiero de Vigo
24 Noviembre	Granada	Cámara Comercio Granada
19 Diciembre	Mérida	Patronato Iniciativa Joven (Junta Extremadura)

- Publicación de Guías Divulgativas

Digitalización de la Pyme. Conjuntamente con CIDEM. Se compone de una serie de guías básicas sobre las principales tecnologías involucradas en la transformación de procesos empresariales dentro de la empresa y en las relaciones con otras empresas: *Digitalizar la Empresa*, *Sistemas de Gestión de Clientes (CRM)*, *Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP)*, *Sistemas de Gestión de la Cadena de Abastecimiento (SCM)* y *Casos Prácticos de Digitalización*.

21 Casos para el Siglo XXI. Conjuntamente con la escuela de negocios ESADE. Desde la Escuela Banespyme nos ha parecido que la mejor manera de colaborar en la divulgación de la utilización de las nuevas tecnologías por parte de las pequeñas y medianas empresas españolas es explicar casos de éxito en la adopción de las mismas. Estas empresas han mejorado su capacidad competitiva. Creemos que los ejemplos son la mejor forma de tomar conciencia de la necesidad de aprendizaje y adaptación a la sociedad de la información.

Desarrollo de Canales de Distribución para Pymes. Conjuntamente con la consultora TRANSCEND. La Escuela Banespyme intenta focalizarse en aquellas temáticas en que no existe una oferta completa en el mercado dirigida a los emprendedores y empresarios. Nos pareció que la

identificación, activación y desarrollo de canales de distribución para Pymes constituían una de estas temáticas. El desarrollo de canales de distribución es una de las pocas formas para crecer que tienen las empresas sin comprometer grandes cantidades de recursos en su expansión. Se trata de una guía práctica donde se desgranan metodologías, modelos de contratos, dinamización de canales por segmentos, conflictos entre canales, etc.

- Informes y Estudios

GEM 2004. El Informe GEM que coordina en España el Instituto de Empresa es un referente evaluando la capacidad emprendedora del tejido empresarial español, comparándolo con la capacidad emprendedora de los países en nuestra órbita de desarrollo. La Escuela Banespyme apoya la realización de este informe y promueve su divulgación.

Necesidades de las Pymes en Internet. Conjuntamente con la consultora Wezer Capital. Este informe desgrana las necesidades reales de los empresarios cuando navegan por internet. Para qué les sirve internet, para qué les gustaría que les sirviera internet y para qué les debería servir en un futuro cercano.

EN LA HISTORIA, LA INSPIRACIÓN PARTICULAR Y EL TRABAJO SE TRADUCEN EN RESULTADOS ESPECTACULARES QUE PRODUCEN AVANCES PARA LA SOCIEDAD. ESTAS PEQUEÑAS CHISPAS DE INGENIO, LAS QUE GENERAN EL DINAMISMO SOCIAL NECESARIO PARA QUE CONTINUEMOS AVANZANDO HACIA EL FUTURO.

Capítulos Emprendedores



"SIN DARNOS CUENTA, NOS ENCONTRAMOS INMERSOS EN LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL"

"Cuando tienes un hobby, tienes mucha curiosidad y para mí ver un virus era un fenómeno nuevo y fascinante. Yo no veía una empresa detrás, yo veía un software para proteger de esos virus. Sin darme cuenta, me encontré inmerso en una actividad empresarial. Las franquicias nos han permitido tener verdaderos empresarios comprometidos en cada uno de los 50 países donde estamos. Ya que vamos a estar mucho tiempo trabajando juntos, intentemos pasárnoslo bien. Si

hubiera mucha gente que pensara así, seguramente habría mucha más innovación en nuestras empresas".

**Mikel Urizarbarrena y Berta Frías
PANDA SOFTWARE**

Serie Emprendedores TVE-2
Ver más en: www.banespyme.org

045

• PROYECTO NETI 2005

La Escuela Banespyme, de la Fundación Cultural Banesto, se une este año a la quinta edición del Proyecto NETI, un programa diseñado por Amena y el Instituto de Empresa para promover la creación de empresas tecnológicas en España. Los emprendedores interesados en presentar sus ideas de negocio a Proyecto NETI, pueden inscribirse en la web www.proyectoneti.com.

Desde su creación en el año 2000, NETI ha recibido más de 800 proyectos, de los cuales más de 50 se han convertido en empresas tecnológicas y han recibido más de 2 millones y medio de euros por parte de inversores privados. Para esta quinta edición, la Escuela Banespyme, Amena, y el Instituto de Empresa preveemos recibir más de 200 nuevos proyectos durante la fase de inscripción.

Por segundo año consecutivo, Proyecto NETI pone en marcha este año la **Escuela de Inversores Privados de NETI**, un centro que ofrece formación específica en el área de financiación de *start-ups* y análisis de *business plans*, poniendo en contacto a los participantes con proyectos de negocio y facilitando el acceso a plataformas de inversores.

Respecto a los premios, este año los proyectos optan a tres galardones: Premio al Mejor Proyecto de Crecimiento en Pymes, Premio al Mejor Proyecto Emprendedor y Premio al Mejor Proyecto Social, una distinción que respalda la iniciativa de emprendedores que utilicen las nuevas tecnologías para el inicio, desarrollo o expansión del beneficio social de su negocio. Los ganadores de Proyecto NETI se benefician durante 8 meses de todos los medios necesarios para convertir sus ideas de negocio en proyectos de futuro. Para ello, NETI cuenta con el apoyo de empresas líderes como FCB/Tapsa, Mercer Management Consulting, Hewlett Packard, Abaco Siglo XXI y Cuatrecasas, que ponen a disposición de los proyectos ganadores un equipo de servicios para contribuir a consolidarlos como proyectos de futuro.

PLANES 2006 Y OBJETIVOS DE FUTURO

Las principales líneas de desarrollo futuro de la Escuela Banespyme, detallados por iniciativa, son las siguientes:

- Emisión en televisión (TVE2) de los capítulos Emprendedores

En su nueva etapa, la serie debe evolucionar. Esto no significa perder de vista las directrices fundacionales del espacio, que funcionan, sino renovarlas para seguir suscitando el interés del espectador fiel que nos sigue cada semana.

Las novedades del proyecto serán de dos tipos:

- Hacia el exterior, para conseguir una mayor notoriedad pública como iniciativa para el fomento del espíritu emprendedor.
- Interiores, para mejorar tanto en estética como en contenidos.

Como novedad en contenidos, se propone ampliar los casos con la narración de historias de empresas que han decidido dar el salto y emprender en otros países, explicado desde el punto de vista personal del emprendedor, con énfasis en el momento y motivo de la decisión, las dificultades iniciales, y las soluciones. Pretendemos también distribuir y divulgar la serie a través de los dispositivos multimedia disponibles en la actualidad, como el teléfono móvil o el iPod de Apple.

- Web Multimedia para emprendedores y empresarios: www.banespyme.org

Internet seguirá siendo uno de los canales fundamentales de contacto con los emprendedores y empresarios de la Escuela Banespyme. En 2006 crearemos un canal de televisión por Internet que llamaremos **EmprendedoresTV**. Este canal emitirá contenidos relacionados con la actividad emprendedora a través de Banespyme.org. Adicionalmente Banespyme.org se producirán versiones extendidas de los capítulos “Emprendedores” emitidos en TVE2.

En 2006 incorporaremos 21 píldoras formativas multimedia sobre las siguientes tecnologías: Voz sobre IP, Gestión electrónica de documentos, factura electrónica, Internet y comercio exterior, Intranets empresariales, Marketing en Buscadores, Seguridad (Spam, Firewalls...), Software Libre, RFID, WiFi y WiMax, GPRS y UMTS, Redes profesionales de contactos, E-mail Marketing, Mensajería Instantánea, Sanidad Electrónica, Web Services, eLearning, Realidad Virtual, Ciudad Digital, Visión Artificial y Movilidad (PDAs, Smartphones...)

Pondremos a disposición de los usuarios de Banespyme.org las nuevas publicaciones (guías e informes) promovidas y publicadas por la Escuela Banespyme. Durante el año 2006 también pondremos a disposición de los usuarios de Internet registrados en Banespyme.org diversos servicios de valor añadido para emprendedores.

- **Talleres y Sesiones Formativas por toda España con Formatos Innovadores**

La Escuela Banespyme seguirá desarrollando eventos y talleres con formatos innovadores y programas formativos más extensos con los mismos objetivos que el año anterior: impulsar el espíritu emprendedor en la sociedad española, favorecer el crecimiento empresarial y la internacionalización de las empresas españolas con alto potencial de crecimiento y ayudar en los procesos de adopción de nuevas tecnologías.

Conjuntamente con la escuela de negocios EOI y el Patronato Iniciativa Joven de la Junta de Extremadura, desarrollaremos también un Programa de Creación de Empresas en Extremadura orientado a fomentar la creatividad en los procesos empresariales con una extensión de 500 horas lectivas.

- **Publicación de Guías Divulgativas**

Algunas de las guías en las que la Escuela Banespyme está trabajando para su publicación durante el año 2006 son:

Guía para la Gestión de Pymes de Alto Potencial.

Conjuntamente con la consultora Metaforum y la Dirección General de la Pyme del Ministerio de Industria.

Mejores Prácticas en Gestión del Crecimiento.

Conjuntamente con la escuela de negocios IESE.

21 tecnologías para el siglo XXI.

Conjuntamente con la consultora Infonomía.

- **Informes y Estudios**

La Escuela Banespyme, conjuntamente con la Dirección General de la Pyme del Ministerio de Industria, impulsará y promoverá los siguientes estudios para el próximo año 2006:

GEM 2005. Análisis sobre la capacidad emprendedora en España. Con el Instituto de Empresa

eCrecimiento. Análisis sobre los factores clave de crecimiento en las Pymes españolas con el Instituto de Empresa

- **DVDs con capítulos Emprendedores en TVE2**

Durante el año 2006 publicaremos DVDs con los primeros 24 capítulos de Emprendedores emitidos en TVE2. El objetivo sigue siendo la difusión del espíritu emprendedor. Pensamos que estos contenidos pueden ser de utilidad pedagógica para escuelas, entorno de la formación profesional, universidades y escuelas de negocios.

Asimismo, distribuiremos estos contenidos multimedia con algunas publicaciones de prensa papel que persigan objetivos parecidos.



1. COMPROMISO DE BANESTO CON EL MEDIO AMBIENTE

2. ACTIVIDAD PROPIA DEL BANCO Y MEDIO AMBIENTE

3. EVALUACIÓN DEL RIESGO MEDIOAMBIENTAL EN LAS OPERACIONES DE CREDITO

049

1. COMPROMISO DE BANESTO CON EL MEDIO AMBIENTE

La actividad bancaria, encuadrada en el área de los servicios, no es una actividad económica directamente relacionada, ni en sus fines ni en sus acciones ni en sus procesos, con el grave problema de la contaminación que sufren las sociedades modernas.

En Banesto somos plenamente conscientes de que la protección de nuestro medio ambiente es tarea de todos y de que es, además, una necesidad que se transforma en obligación si atendemos al bienestar de las generaciones venideras.

A pesar de no desarrollar Banesto, como empresa financiera, una actividad propiamente contaminante, expresamos el convencimiento de poder contribuir, con una serie de medidas y redireccionando alguna de nuestras actividades, tanto a mejorar globalmente el medio ambiente como a proteger el mismo mediante la disminución de impactos negativos en áreas concretas.

De esta preocupación continua para que nuestras actividades generen impactos positivos en el medio ambiente, surgen apuestas concretas como el desarrollo de la banca electrónica, todos aquellos servicios de valor añadido basados en Internet, el sistema de teletrabajo o las comunicaciones a través de videoconferencias.

De esta apuesta por la mejora del medio ambiente, que supone un claro compromiso con el desarrollo positivo de nuestra sociedad, nacen políticas concretas que suponen el control del impacto ambiental de todas nuestras actividades, así como la elaboración de planes bien definidos que generen impactos positivos.

Asimismo, este compromiso de Banesto con el medio ambiente genera una atención especial en cuanto a la evaluación del riesgo medioambiental en las operaciones de crédito que gestiona nuestra entidad, decisión ésta que ha supuesto una importante novedad incorporada ya en el año 2004.

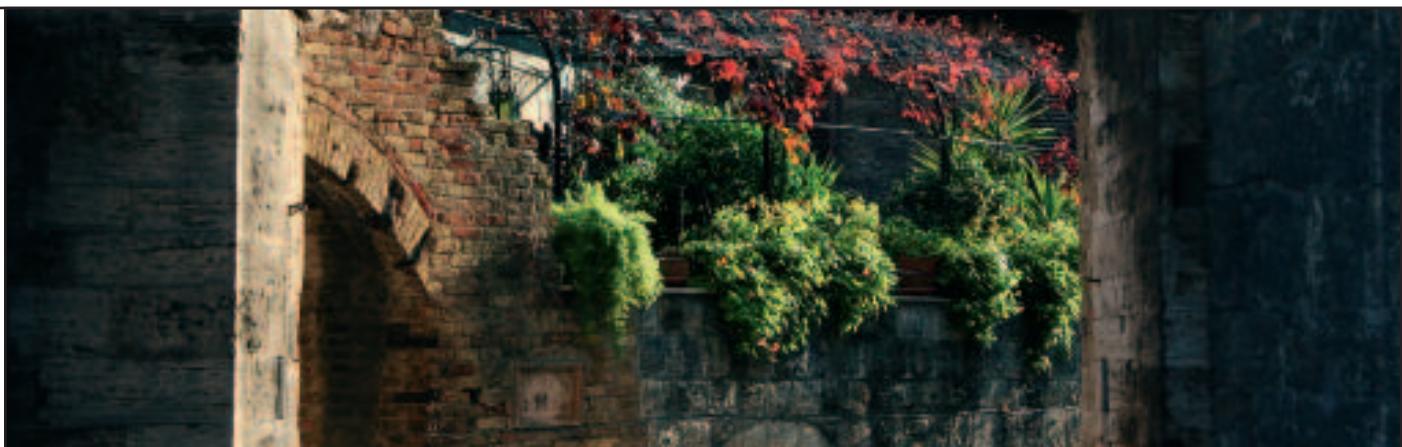
2. ACTIVIDAD PROPIA DEL BANCO Y MEDIO AMBIENTE

- OPTIMIZACIÓN DE CONSUMOS EN LOS CENTROS DE TRABAJO
- AHORRO DE RECURSOS EN LOS PROCESOS DIARIOS
- GESTIÓN DE RESIDUOS DE FORMA RESPONSABLE
- GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

En el ejercicio 2005 hemos continuado desarrollando los planes iniciados en 2002 encaminados a minimizar el impacto negativo de nuestra actividad en el medio ambiente.

Los planes de mejora en este eje medioambiental son tres:

- La optimización de consumos en los centros de trabajo
- El ahorro de recursos escasos en los procesos diarios
- La gestión de los residuos de forma responsable mediante una adecuada política de reciclaje



3. OPTIMIZACIÓN DE CONSUMOS EN LOS CENTROS DE TRABAJO

Continuando con las medidas de ahorro energético, se siguen implantando en los centros de trabajo, conforme se modernizan sus instalaciones, sistemas de ahorro en el consumo, habiéndose implantado en 165 nuevos centros en el año 2005, lo que sumado a las 293 actuaciones realizadas en los dos años anteriores, ha supuesto un ahorro del 20% de sus consumos.

Por otra parte, en 2005 se han tomado una serie de medidas de ahorro basadas en el control horario de los consumos de edificios con un gasto energético importante, mediante sistemas de apagado automático y racionalización de espacios sin uso que sí consumen climatización.

Otra medida adoptada en 2004, que ha tenido su continuación en 2005 ha sido el sistema de monitorización de los suministros de las oficinas de la red en las que el consumo de energía reactiva era desproporcionado.

En resumen, en relación a los consumos de 2004, se observa que en el presente ejercicio el consumo global de energía eléctrica en nuestra entidad se ha reducido en algo más de un 1%, a pesar de que hemos ampliado la red en un 3%, porcentaje que esperamos mejorar con la adopción de nuevas medidas de eficiencia en 2006.

En cuanto al consumo de agua, continúa la instalación de sistemas de ahorro en todas las nuevas actuaciones, junto con la implantación de políticas de concienciación colectiva, lo que está permitiendo el control del consumo a nivel global, con reducciones entorno a un 10% en las instalaciones renovadas.

4. AHORRO DE RECURSOS EN LOS PROCESOS DIARIOS

Buscamos minimizar el impacto de las operaciones mediante la reducción del consumo de recursos escasos, como el papel, el toner y la energía eléctrica. Los principales recursos utilizados en los procesos diarios son el papel y el toner. Por ello continuamos con los planes de ahorro, controlando el consumo y facilitando los procesos de reciclado.

En este ejercicio, Banesto ha realizado un esfuerzo importante para obtener la disminución del consumo de papel, y de esta manera se ha conseguido reducir el número de páginas de los listados en un 40 %, lo que ha afectado, en este mismo porcentaje, al consumo de bobinas. El proceso de acumulación de correspondencia nos ha permitido, de la misma manera, obtener un ahorro del 2,2 % en sobres e igualmente, en carátulas. El consumo de DIN A4, también se ha reducido en un 2%.

Finalmente en el apartado de ahorro de papel, se ha incorporado para su estudio estadístico el consumo de cheques a fin de contar para el próximo año con una referencia para la comparación.

Todas estas actuaciones han permitido fijar el consumo global de papel en 861,87 TM para 2005, un 5,02 % de ahorro respecto al consumo de 2004.

La continuación en la instalación de impresoras multifuncionales y retirada de las antiguas ha permitido también cumplir el ambicioso objetivo fijado el pasado ejercicio, obteniendo para este año una nueva reducción del consumo de Toner del 20 %.

5. GESTIÓN DE RESIDUOS DE FORMA RESPONSABLE

La gestión de residuos se sistematiza en el contexto de la política medioambiental del Banco. Las actuaciones en materia de reciclaje iniciadas el pasado año, comienzan a dar sus frutos incorporando políticas de eliminación de residuos reciclables para un número cada vez mayor de elementos.

Las categorías de residuos sujetas a políticas de reciclaje o eliminación controlada actualmente incluyen papel, toner, máquinas de climatización, conductos de fibra de vidrio, perfilería metálica, baterías, cableados y ordenadores.

Como dato relevante, mencionar las 765 toneladas de papel reciclado durante el ejercicio de 2005.

Además, el compromiso de Banesto con el entorno se concreta en una política de control del impacto de las actividades en el medio ambiente y en planes de mejora específicos para la disminución del impacto negativo por áreas concretas.

En un contexto de crecimiento de la actividad global del Banco, con nuevas aperturas de oficinas, aumento del número de clientes y de su transaccionalidad, queremos resaltar los resultados conseguidos durante este ejercicio, como prueba de haber conseguido trasladar el compromiso del banco a la actividad diaria.

Una compañía de servicios, como es Banesto, busca un desarrollo de su actividad procurando siempre impactos positivos en el medio ambiente. A ello nos ayudan el desarrollo de la banca electrónica, los servicios de valor añadido basados en Internet, el teletrabajo, y la videoconferencia.

6. EVALUACIÓN DEL RIESGO MEDIOAMBIENTAL EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

En 2005 hemos implantado un modelo de medición del riesgo medioambiental en el segmento de clientes de grandes empresas. Es una metodología que valora las acciones que adoptan nuestros clientes en esta materia y que van encaminadas a reducir el impacto en el medio ambiente.

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

® Enero 2006, 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

FOTOMECAÑICA
Proyectos Gráficos Digitales

Fotografía: Luis Monge, Fernando Ximenez Nores

DEPÓSITO LEGAL
M-4429-2006