



Memoria de Responsabilidad
Social Corporativa
2006



Sumario

Introducción	5
Banesto en la Sociedad:	7
01 El Mejor Lugar para Comprar: El Cliente	8
02 El Mejor Lugar para Trabajar: Las Personas	12
03 El Mejor Lugar para Invertir: Los Accionistas y el Gobierno Corporativo	20
04 Banesto Promueve el Empleo y el Espíritu Emprendedor	24
- Fondo de Capital Riesgo	25
- Escuela Banespyme	28
05 Medio Ambiente	32

La Memoria de



*ejercicio 2005 elegida entre las mejores
en Responsabilidad Social Corporativa
junto con:*

Abertis, ACS, Bankinter, BBVA, Campofrío, Europac, FCC, Ferrovial, Gas Natural, Inditex, Indrá, Mafre, Repsol YPF, Santander, SOS Cuétara, Telefónica España, Teléfonica Móviles, TPI, Tubacex

Fuente: Actualidad Económica, noviembre 2006



Crear valor de forma sostenible

El Cliente
es el centro de nuestra actividad

La Innovación
en procesos y productos, que nos permita anticiparnos a la competencia

La Eficiencia
al servicio de nuestros clientes

La Sencillez
con calidad de servicio





La Flexibilidad
con capacidad para anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes

La Transparencia
con clientes, accionistas y personas del banco

La Excelencia
con visión de negocio y trabajo en equipo

Nuestros Valores



Introducción

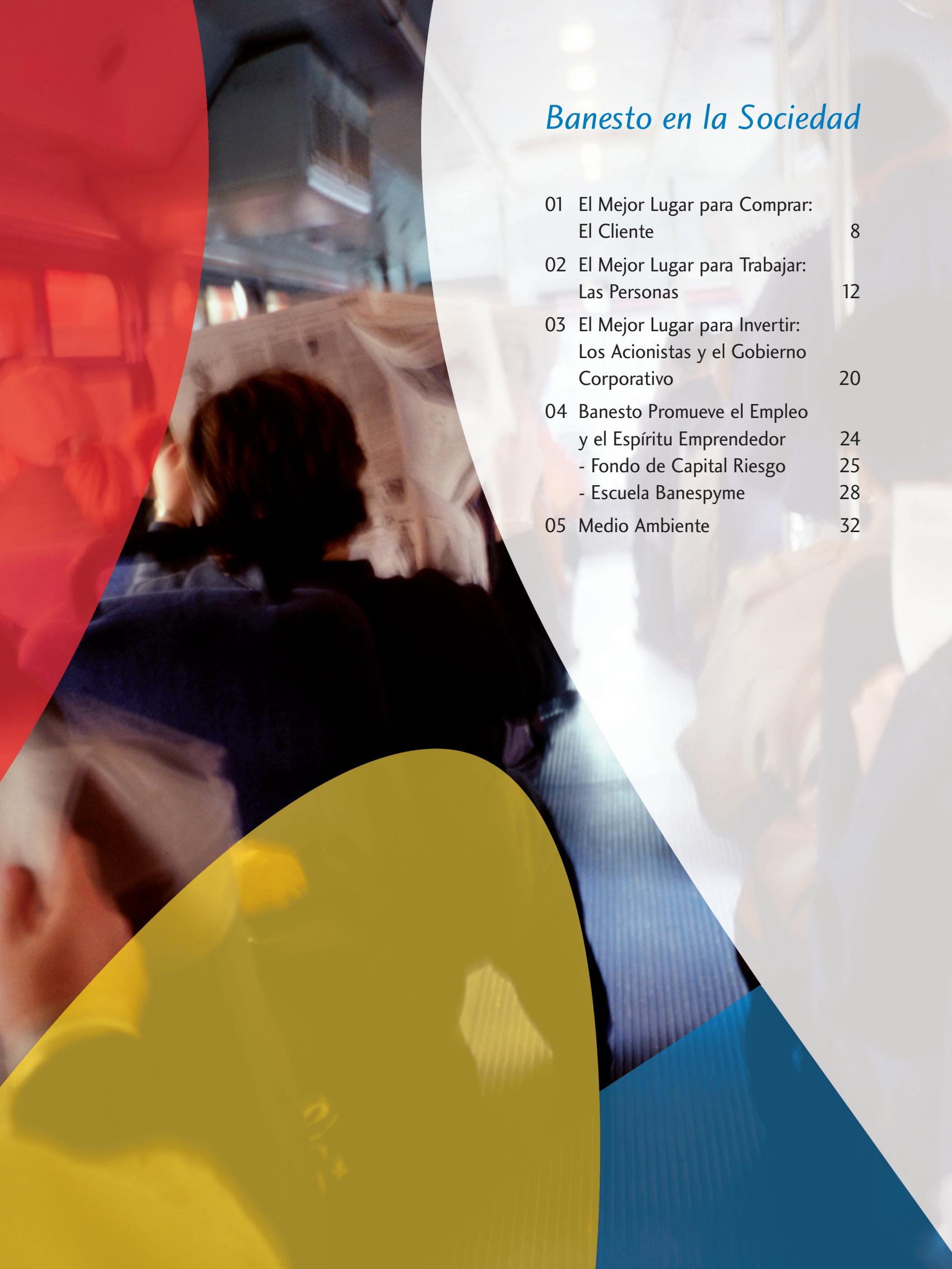
Somos más de 9.500 personas cada día más comprometidas con hacer de Banesto el mejor banco comercial de Europa, y el primero para nuestros clientes. Nuestra responsabilidad social corporativa reside en buscar la excelencia con los clientes, las personas del banco y los accionistas. Para ellos queremos ser el mejor lugar para comprar, el mejor lugar para trabajar y el mejor lugar para invertir.

Nuestra responsabilidad social corporativa, más allá de la actividad bancaria, está orientada a fomentar el espíritu emprendedor en la sociedad. Para ello impulsamos iniciativas de apoyo al empresario y a la pequeña y mediana empresa, entre las que destacan el Fondo Capital Riesgo Pymes y la Escuela Banespyme.

Nuestro compromiso alcanza también la mejora y defensa del patrimonio medioambiental.

En las siguientes páginas les invitamos a que nos conozcan mejor en cada una de estas facetas.





Banesto en la Sociedad

01	El Mejor Lugar para Comprar: El Cliente	8
02	El Mejor Lugar para Trabajar: Las Personas	12
03	El Mejor Lugar para Invertir: Los Accionistas y el Gobierno Corporativo	20
04	Banesto Promueve el Empleo y el Espíritu Emprendedor	24
	- Fondo de Capital Riesgo	25
	- Escuela Banespyme	28
05	Medio Ambiente	32



01

El Mejor Lugar para Comprar: El Cliente

El Cliente es el Centro de Nuestra Actividad

Banesto se articula alrededor del cliente, que es el centro de nuestra actividad. Tratamos de responder con calidad y eficiencia a todas sus demandas financieras para contar con los clientes más satisfechos y vinculados del sector. Para cumplir este objetivo hemos desarrollado un modelo de calidad, que denominamos Q10. Este modelo nos permite medir nuestra calidad operativa y la satisfacción de los más de 2,3 millones de clientes.

La innovación en productos y servicios nos diferencia de los competidores. A través de la innovación nos anticipamos y solucionamos de la forma más eficiente y con la mayor calidad todas las necesidades financieras de nuestros clientes.

En nuestra convención anual de directivos, con la asistencia de 2.000 personas del banco, nos marcamos el objetivo de ser el mejor banco comercial en Europa. Para conseguirlo, trabajamos para fortalecer nuestra posición como banco de las empresas, con especial dedicación a las Pymes, los comercios y los autónomos.

Los valores de la “Fórmula 1” nos impulsan para alcanzar lo qué queremos ser y explican cómo lo vamos a hacer. A mediados de 2006 firmamos un acuerdo por el que Banesto actúa como licenciatario exclusivo de “Fórmula 1” en el sector financiero, en España. Estos valores están siendo el soporte de planes de comunicación interna y externa. Son valores compatibles con los valores de Banesto: El cliente, la innovación, la excelencia, la flexibilidad, la eficiencia, la sencillez y la transparencia.



José García Cantera, Consejero Delegado de Banesto, recibiendo el Certificado de Calidad y Excelencia de Alfredo Prada Presa, Vicepresidente Segundo y Consejero de Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid

Para llegar a ser el primer banco de nuestros clientes contamos con:

- Una tecnología orientada al cliente que nos permite ofrecer una elevada calidad de servicio, una oferta comercial diferencial y al mismo tiempo una mejora continua de la eficiencia operativa.
- Acceso multicanal, que permite atender a todos los clientes, ofrecerles soluciones en el momento y en el lugar que éstos prefieran.
- Y la calidad del equipo comercial, esencial para fomentar la satisfacción y fidelidad del cliente.

Conocimiento de la Base de Clientes y del Mercado

Gestionamos las relaciones con los clientes usando modelos de CRM (Customer Relationship Management). La información obtenida permite nuevos enfoques y ofertas de valor, que sirven de apoyo y refuerzo al trabajo en sucursales y otros canales.

Nuestra forma de gestionar las relaciones con clientes a través de CRM nos está permitiendo:

- Convertir iniciativas de desarrollo de negocio, con productos y segmentos, en ofertas y soluciones para la gestión de clientes por parte de los diferentes canales.
- Afinar oportunidades de venta.
- La descripción dinámica de clientes, que facilita un acercamiento más sencillo, y la mejora de la disciplina de gestión en la red.

Clientes particulares, empresas, Pymes, comercios y autónomos tienen planteamientos distintos de CRM que posibilitan ofertas diferenciadas. La segmentación de la información nos permite agregar datos para distintos sectores y micromercados.

El enfoque de negocio se articula en una cadena de eventos en la relación con el cliente: captación, vinculación, transaccionalidad y retención.

Nuestra ambición por el crecimiento se refleja en los nuevos clientes, que en 2006 han superado en un 37% los captados el año anterior.

Realizamos 40.000 encuestas anuales de segmentos objetivo, que nos permiten conocer la evolución del comportamiento de clientes y del mercado. Aplicamos este conocimiento al negocio, dando herramientas avanzadas a los gestores para focalizarse en el crecimiento y en una atención a los clientes mas personalizada, anticipando sus necesidades.

Para contrarrestar la tendencia del mercado en la que los clientes tienden a reducir el número de sus relaciones con bancos fundamentalmente con clientes Particulares, el enfoque de captación es realizar actuaciones singulares y diferenciadoras.

Hemos avanzado en captación de Pymes y comercios a través de la celebración de eventos Banespyme, un programa puesto en marcha desde el año 2002. Banespyme Espacio Práctico nos ha ayudado con captaciones de nuevos clientes en los sectores de comercio minorista y alimentación. Hemos desarrollado 40 eventos Banespyme Espacio Práctico, con más de 5.000 asistentes. El Programa "Aprendiendo a Exportar", una iniciativa de Banespyme junto al ICEX, permitió el acercamiento a más de 3.500 asistentes. Finalmente, las jornadas de Banespyme Innova han servido de apoyo a la innovación entre las empresas y la universidad.

La Cuenta Tarifa Plana nos ha facilitado la vinculación de los clientes y el incremento de las operaciones con el banco, que denominamos transaccionalidad.

Este producto se lanza para el segmento de particulares en 2004, dando respuesta a las demandas de clientes, que buscaban claridad y simplicidad de la relación con el banco. La fórmula combina productos financieros y no financieros, comercializados en una sola venta, a precio único. Con esta fórmula, nos diferenciamos de la competencia, impulsamos la venta cruzada, mejoramos la eficacia comercial y la percepción de nuestros clientes.

En 2006 la mayor innovación de este producto es la cuenta Tarifa Plana de autónomos, dirigida a un colectivo que supera los tres millones de personas, que contribuye con casi el 20% del PIB, y que supone el 20% de la población activa. Esta cuenta lanzada en octubre incorpora a los productos financieros y no financieros habituales de la cuenta Tarifa Plana un seguro de incapacidad temporal con 20 euros de indemnización por cada día que el titular esté de baja por motivo de enfermedad o accidente.

También creamos valor con la retención de clientes. Hemos puesto en marcha el Centro de Retención de Clientes, que actúa centralizadamente y es un apoyo potente a la red de oficinas. En este Centro hemos gestionado 85.000 clientes durante el ejercicio, con una mejora media de retención del 21%, que se sitúa ya en el 34% a finales de año. El proceso permite anticipar e identificar con tiempo suficiente los primeros síntomas de abandono.



Alejandra Polacci, Directora Adjunta al Consejero Delegado de Madrid Excelente entrega el Certificado de Calidad y Excelencia de la Comunidad de Madrid a Banesto

La Creación de Valor y la Innovación

Creamos valor con excelencia en la ejecución, eficacia en la gestión de las operaciones con clientes, procesos operativos, comerciales y precios.

Premio Alpha a la Excelencia del Club de Dirigentes de Marketing de Madrid, XXVIII Edición

Un Club formado por más de seiscientos directivos vinculados al mundo del marketing, que es referente entre clubes de marketing de habla hispana

Sello de Calidad y Excelencia "Madrid Excelente"

Concedido por la Comunidad de Madrid

Premio Líder en Calidad 2006 de la Asociación Española para la Calidad (AEC), en colaboración con European Organization for Quality (EOQ).
Con la obtención del primer puesto, Banesto está participando en la segunda fase, a nivel europeo, donde se elegirá el "European Quality Leader of the year".

Mejor Práctica Europea en gestión de la calidad de servicio al cliente, entre más de 30 entidades financieras europeas según Finalta, consultora internacional especializada en calidad de servicio, productividad de ventas y proyectos de banca minorista

Innovamos en la forma de relacionarnos con clientes y colectivos de clientes. En 2006 hemos creado el Club Banesto Justicia, con ofertas financieras y no financieras para la actividad profesional y personal de los colectivos relacionados con la justicia: jueces, fiscales, secretarios, abogados, procuradores, funcionarios y graduados sociales.

Innovamos permanentemente en productos de activo, pasivo y servicios: Fondos, Depósitos Estructurados, Consumo, Seguros, Tarjetas como la "Fórmula 1" y las de varios club de fútbol de primera división. También con nuestro compromiso con el avance social tecnológico. El Préstamo Tecnológico de Pymes y la colaboración en el Plan Avanza para clientes Particulares, son ejemplos exitosos de lo anterior.

La Relación con los Clientes: Sucursal y Multicanalidad

Queremos facilitar la relación con el cliente. Para estar más próximos, hemos abierto 150 nuevas oficinas. Facilitamos a nuestros clientes información sobre los productos y servicios que se ajustan mejor a su perfil y necesidades financieras.

El cliente tiene la posibilidad de acceder a cualquier producto o servicio en las sucursales, y también lo puede hacer por teléfono o internet.

Nuestro Modelo de Calidad

Hemos desarrollado nuestro modelo de calidad, que denominamos Q10. Este modelo nos permite medir la satisfacción de nuestros clientes y nuestra calidad operativa y nuestra aspiración es alcanzar la excelencia en ambas.

Busca la mejora sistemática mediante la satisfacción de clientes y empleados, a través de tres mediciones:

- El cliente externo, que recoge la opinión del cliente final sobre el trato recibido.
- El indicador sobre el cliente interno mide el grado de satisfacción de la red comercial sobre el servicio que prestan las unidades de apoyo.
- La tercera vía agrupa opiniones de empleados sobre aspectos de la organización asociadas a iniciativas de mejora.

Nuestro modelo de calidad busca la mejora permanente de la satisfacción de clientes y empleados.





02

El Mejor Lugar para Trabajar: Las Personas

En Banesto queremos ser la mejor empresa para trabajar en España. Ese objetivo sólo puede lograrse mediante el reconocimiento de las capacidades, la aportación de cada persona y la excelencia en la gestión de equipos

Un Equipo Humano de Primera Línea

Contamos con uno de los equipos más capacitados de la banca en España, gracias a un proceso permanente de desarrollo y búsqueda de los mejores. Sólo así podemos superar a nuestros competidores. En 2006, cerca de 1.000 profesionales se han incorporado a nuestro proyecto, prácticamente en porcentajes iguales entre mujeres y hombres.

Hemos puesto en marcha más de 100 planes de mejora orientados a la satisfacción de nuestros empleados, que estamos convencidos se traducen a su vez en mayor satisfacción de nuestros clientes.

Apostamos por la flexibilidad basada en la conciliación e impulsamos el desarrollo de la mujer directiva. Así lo acredita el certificado de Empresa Familiarmente Responsable recibido en 2006: somos la primera entidad financiera en conseguirlo.

Todo ello nos ha permitido seguir siendo en 2006 una de las empresas mejores y más atractivas para trabajar en España.

Atraemos al Mejor Talento del Mercado

Conseguimos atraer a los mejores gracias a nuestra marca Banesto, que está unida a un modelo de calidad vinculado a las personas del banco y a los clientes. También logramos atraer el mejor talento por pertenecer a una entidad financiera que busca el éxito, con un proyecto ambicioso, y facilitamos el desarrollo profesional de nuestro equipo humano con programas de gestión y formación.

Hemos incorporado a las personas que mejor se adaptan a nuestros valores como organización. Buscamos diversidad curricular, competencias adaptadas a nuestras necesidades y compromiso de los profesionales con la organización y los proyectos.

Banesto es además una empresa flexible, que permite conciliar la vida profesional y personal.

Apuesta por la Flexibilidad Basada en la Conciliación y la Diversidad

Nuestro esfuerzo por mejorar el modelo de conciliación de vida profesional y personal en 2006 ha sido reconocido con el certificado de Empresa Familiarmente Responsable de la Fundación + Familia. Somos la primera entidad financiera en obtener este reconocimiento.

En Banesto entendemos que familia y trabajo pueden conciliarse con planteamientos laborales flexibles. Con ello logramos personas más satisfechas, y logramos mantener el compromiso, la productividad, y el mayor rendimiento de las personas de Banesto. La conciliación es un elemento de captación y fidelización del talento, muy valorado junto con la retribución, los planes de carrera y la formación. Una empresa familiarmente responsable demuestra una preocupación real por los problemas de las personas y un compromiso con sus empleados y con la sociedad.

La Participación como Motor del Cambio

Q10: Nuestro compromiso con la calidad

Nuestro compromiso con la calidad de servicio se manifiesta en el proyecto Q10, que busca la eficiencia del servicio y la mejora de las competencias de las personas del banco.

Se enmarca dentro de una filosofía empresarial de mejora continua que busca conseguir que Banesto sea el mejor lugar para comprar, trabajar e invertir. Lo que supone ser la mejor empresa para clientes, empleados y accionistas.

Durante la Convención de Directivos de este año, a la que por primera vez asistieron todos los directores de oficina del banco, lanzamos un ejercicio de reflexión abierto. A partir de las respuestas que enviaron más de 1.300 personas, hemos puesto en marcha cerca de 20 iniciativas abarcando un amplio espectro de temas. En 2007 vamos a potenciar de manera especial la participación de todos en la mejora permanente de la calidad de servicio y del entorno de trabajo. Las ideas de todas y cada una de las 9.700 personas que forman Banesto son importantes.

Además el Modelo de Calidad Q10 Cliente Interno nos permite mejorar la calidad del servicio, en coherencia con los valores corporativos. Con este modelo fomentamos una cultura de mejora continua mediante la medición de satisfacción del cliente interno. Q10 introduce en la organización una cultura de transparencia y de identificación con los mejores.

La última encuesta de Cliente Interno logró un porcentaje de participación superior al 70%, y estuvo compuesta de 80 indicadores de gestión que midieron la calidad del servicio prestada por las áreas de apoyo a la red comercial. Son indicadores relacionados con tiempos de respuesta, resolución de incidencias, calidad del servicio, y eficiencia.



Equipo de personas reconocido por su trabajo en el Plan de Expansión de Banesto en 2006 por la Presidente y el Consejero Delegado

A través de Q10 todas las personas tienen la oportunidad de realizar aportaciones. En 2006 recibimos más de 1.600 sugerencias relacionadas con los procesos internos, que han sido respondidas por las áreas de apoyo con planes de mejora.

El resultado de los análisis de la encuesta ha sido el Plan de Mejora de la Calidad de Banesto, que representa el compromiso de cada área con la calidad del servicio.

Portal Banesto Personas

La participación para la mejora de la calidad a través de Q10 se complementa con el foro que supone el Portal Banesto Personas, un canal de comunicación con un volumen mensual de entradas que supera las 150.000.

Sus secciones permiten gestionar de forma automatizada servicios de recursos humanos como las nóminas, o las solicitudes de vacaciones; y permiten asimismo ahondar en el conocimiento trasversal del banco a través de secciones como "de oficina en oficina", que muestra las sucursales, el perfil de clientes, los nuevos mercados y tendencias. También informan de los cursos de aprendizaje disponibles a través de medios electrónicos y de los itinerarios de formación para el desarrollo profesional de los diferentes colectivos.

Formación Adaptada al Negocio y al Desarrollo de las Personas

Nuestro modelo de formación

Contribuimos a la consecución de los resultados del Banco, aportando soluciones eficientes y mejorando el rendimiento de las personas, fomentando la calidad de servicio y una clara orientación al cliente.

Nuestra formación está basada en itinerarios de desarrollo especializados. Hemos puesto un foco especial en la formación de las personas incorporadas a raíz del plan de expansión, para facilitar su integración en nuestra cultura, y transmitir nuestro estilo de dirección.

Hemos incrementado la formación Directiva más de un 150% con respecto al año 2005

Hemos puesto en marcha un Plan de Mentoring que facilita la integración y desarrollo de estas nuevas incorporaciones, de tal manera que cada director con experiencia incorporado al banco, cuenta con un mentor desde el mismo momento de su incorporación.

Formación en Pymes

A través de la Certificación en Pymes, nuestros gestores reciben una formación técnica y de habilidades que les permite desarrollar competencias de orientación al cliente, visión de negocio y orientación a resultados, mejorando la productividad.

La Certificación en Pymes de Banesto está orientada a resultados, mediante una formación en herramientas, habilidades comerciales y técnicas, planificación, riesgos, y negociación.

Buscamos que los gestores se anticipen con rapidez a los cambios del mercado. Para que sean capaces de comercializar los productos con calidad y eficacia, les orientamos al cliente y desarrollamos sus habilidades comerciales para procurar la excelencia.

El módulo de negociación incide para que los cierres de venta se realicen de la mejor manera posible, teniendo en todo momento presentes criterios de riesgo, margen y rentabilidad.

Formación en empresas

La formación de empresas está destinada a dotar de conocimientos sobre el mercado y los productos, y a desarrollar las competencias que los capaciten para dar un servicio excelente. El itinerario de formación acompaña el desarrollo de su carrera profesional, ayuda a gestionar mejor las carteras, asumiendo cada vez clientes con una mayor complejidad y que implican un mejor conocimiento de sectores, productos y operaciones financieras. El foco se sitúa en el aprendizaje para el asesoramiento especializado en la estructura de financiación de las empresas, financiación de proyectos, asesoramiento en la adquisición y venta de proyectos, valoración de empresas, gestión de tesorería, internacionalización, y mejoras en los circuitos de pagos y cobros.

Itinerarios de desarrollo

Particulares, comercios y negocios

Módulos en los que trabajamos competencias asociadas al perfil de personas que se incorporan a Banesto. Utilizamos metodologías innovadoras como los simuladores, juegos de rol, presentaciones, casos prácticos, debates y trabajo en equipo para desarrollar los valores y la eficiencia en procesos de la venta, riesgos, fiscalidad y comunicación.

Itinerario Banca Personal y Privada y Banca Mayorista

A lo largo de 2006, todos los gestores de banca personal y privada han seguido participando en el Programa Superior en Asesoría Financiero-Fiscal, impartido por el Centro de Estudios

Financieros (CEF) así como el Programa Superior de Gestión Patrimonial con el que obtienen la certificación internacional EFPA, en sus distintos niveles I y II, cuya formación es impartida por la Fundación de Estudios Financieros y el Centro Internacional de Formación Financiera.

En las distintas etapas que componen el itinerario formativo dirigido al colectivo que integra el Área de Banca Mayorista, se trabajan paralelamente habilidades comerciales y técnicas. La gran novedad del ejercicio 2006 ha sido el master en tesorería, dirigido a los miembros de la Mesa de Tesorería Banesto, que garantiza la máxima actualización de conocimientos técnicos a este colectivo.

Formación directiva

Hemos incrementado la formación Directiva más de un 150% con respecto al año 2005. En este incremento ha tenido mucho que ver la formación dirigida a Directores de Sucursal con una antigüedad superior a los tres años en el puesto (Itinerario Directivo medio).

Nuestra oferta formativa incluye tres itinerarios: Básico, Medio y Superior.

El Programa Dirigiendo Equipos está destinado a directores con una edad superior a los 45 años. Con él se reafirma el compromiso de estas personas con la organización a través de dos iniciativas expresadas en dos módulos:

El modulo I apuesta por aglutinar su experiencia profesional para compartir buenas prácticas y liderar equipos maduros, y el modulo II tiene un alto componente emocional, conseguido a través de un enfoque de Responsabilidad Social Corporativa.

Dentro del Itinerario Directivo Superior, destacamos el Programa de Liderazgo y Coaching. Se trata de un programa de liderazgo integral con una duración aproximada de 16 meses y 286 horas lectivas. Los participantes cuentan con el apoyo de un *coach* (entrenador) de alto nivel (todos los entrenadores que participan en este programa tienen su certificación profesional por la Newfield Consulting y el Instituto Tecnológico de Monterrey).

Los principales contenidos son: comunicación, coordinación, dirección y liderazgo. También se imparten en este programa dos asignaturas de dirección financiera y planificación y dirección estratégica.

Dentro de la Formación Directiva, continuamos aportando valor a nuestros directivos contribuyendo a su desarrollo con una oferta de programas abiertos en escuelas de negocio de gran prestigio nacional e internacional (Instituto de Empresa, IESE, ESADE, INSEAD) que trabajan las principales competencias y disciplinas del liderazgo actual.

También complementamos esta formación con la distribución entre nuestros directivos de Cuadernos de Actualidad (con una periodicidad trimestral, sobre temas de candente actualidad y trabajados con el Instituto de Empresa), así como distintas suscripciones como la de Especial Directivos, sobre temas de Management, Coyuntura Económica y Estrategia.

Formación en riesgos

La formación en Riesgos durante el año 2006 se ha consolidado en sus dos vertientes de acción: Riesgos en Red Comercial y Técnicos en Riesgos. Entendemos la Gestión del Riesgo como un valor diferencial en la gestión de nuestros clientes, que nos otorga una clara distinción en los ratios de morosidad con respecto al resto de entidades financieras.

El concepto de rentabilidad/riesgo derivado de los planteamientos de Basilea II, enmarca también los contenidos de nuestros programas, con una clara orientación a resultados.

Los Gestores Comerciales con experiencia demostrada en materia de riesgos, han desarrollado prácticas en el entorno de la Territorial a la que pertenecen, con el propósito de consolidar y actualizar sus conocimientos.

Para el colectivo de Técnicos de Riesgos Empresas, a lo largo de 2006 hemos desarrollado en colaboración con la Escuela de Alta Dirección y Administración (EADA) el Programa de Análisis de Proyectos Empresariales, en el que se trata de conjugar aspectos de marketing y estrategia financiera, proyecciones de análisis económico financieros y una aproximación a las NIFF/NIC.

Otros programas

- Como complemento a todos nuestros itinerarios, hemos desarrollado distintas acciones formativas dirigidas a distintos colectivos (organización, recursos humanos, secretarías de dirección, gestores de euroresidentes, etc.) encaminados a una mejor capacitación y desarrollo de nuestros empleados.
- **Aula Q10 Operativos.** Nuestro compromiso con la satisfacción de los clientes y empleados que se refleja en Q10 como esquema de gestión, compromete a la Organización a mejorar permanentemente la satisfacción de los clientes y empleados.
- **Idiomas.** Como novedad importante en el año 2006 y con el ánimo de garantizar la objetividad del resultado, hemos utilizado el TOEIC -Test of English for International Communication-, como prueba de nivel para todos los participantes de este programa.

Formación en números

Formación por competencias ⁽¹⁾	Diciembre 2006
Orientación al cliente	65%
Orientación a resultados	53%
Priorización	30%
Visión de negocio	63%
Creatividad responsable	42%
Comunicación	24%
Gestión de Personas	31%

⁽¹⁾El porcentaje indica en cuántos programas de formación se ha abordado esta competencia.

Formación e-learning	Diciembre 2006
Horas	177.488
Consultas a cursos completados	111.775
Número de cursos en catálogo	132

Formación por edades ⁽²⁾	Diciembre 2006
Menos de 30 años	41,45%
De 30 a 39 años	29,31%
De 40 a 49 años	22,98%
Más de 50 años	6,26%

⁽²⁾El porcentaje indica con qué grupos de edad se ha realizado la formación

Formación por puestos ⁽³⁾	Diciembre 2006
Comerciales	68,86%
Técnicos y otros Directivos	27,88%
Soporte	3,26%

⁽³⁾El porcentaje indica con qué puestos se han realizado cursos de formación.

Otros datos de formación	Diciembre 2006
Horas de formación por empleado	63 horas
Gastos de formación/gastos personal	1,73%
Evaluación de la satisfacción de los participantes sobre la formación impartida (escala de 1 a 10)	8,6
Número de participantes en formación/Total plantilla	86%

Formación con la innovación

Oficinas Escuela

El proyecto “Oficina Escuela” nace desde la estrategia de negocio de Banesto de desarrollar una actividad comercial eficiente y de calidad, que posibilite la vinculación y fidelización de nuestros clientes. El proyecto tiene una marcada orientación al cliente y a resultados, y el objetivo es crear un modelo de comercialización unificado y homogéneo que sirva de formación y apoyo a los profesionales de nuestra red comercial.

El proyecto “Oficina Escuela”, es un ambicioso plan de formación en el puesto de trabajo, que utiliza, aprovecha y optimiza el potencial de las oficinas como vehículo de desarrollo de los profesionales que participan en el programa. Las competencias son trabajadas mediante procesos protocolizados, esquemas de gestión y pautas homogéneas, adaptadas a la realidad, que orientan a la eficacia profesional de los puestos que participan (Directores, Subdirector o Gestor Comercial) adaptándose a las necesidades de desarrollo individual trabajando situaciones reales del día a día.

Formación y las nuevas tecnologías

En Banesto hemos consolidado el canal e-learning.

En los incrementos cuantitativos y cualitativos obtenidos en 2006, han desempeñado un papel muy importante los siguientes aspectos:

- Modelo Blended learning; Todos los Itinerarios de Formación presencial incluyen la realización de cursos on-line.

Somos líderes en formación e-learning, con más de 110.000 cursos completados en 2006. La mayoría dirigidos a la red comercial, reforzando conocimientos técnicos, de productos, habilidades comerciales y capacidades individuales y de equipo

- Banesto Trivial. A través de un formato Trivial, conseguimos la mejora del conocimiento de nuestros productos y herramientas de forma ágil y amena.
- Escuela de Ventas y Habilidades Directivas, con formato de simulador, contribuye a crear una herramienta de apoyo y consulta tanto en el proceso de la venta como en la gestión directiva diaria.
- Píldoras formativas dirigidas a la red comercial, relativas a cada producto de manera sincronizada, que facilitan una rápida asimilación de las características técnicas del nuevo producto, así como la mejor forma de comercializarlo.

Este impulso definitivo al canal formativo *e-learning* lo realizamos desde el convencimiento de que esta apuesta contribuye a la consecución de los objetivos de Banesto.

Formación con los mejores

Como complemento a nuestra formación directiva y especializada, seguimos trabajando con las mejores Escuelas de Negocio (Instituto de Empresa, IESE, Insead, Esade, Esic) y en programas externos, para el mejor desarrollo de nuestros directivos o altos potenciales. Prueba de ello están.

- Programa de Desarrollo Ejecutivo del Instituto de Empresa. En el año 2006 seguimos contando con 30 participantes de uno de los programas *in-company* de más prestigio en la formación y desarrollo de directivos.
- Programa MBA on line de formación directiva dirigido a profesionales con alto potencial, que obtienen una triple titulación por las Universidades Carlos III de Madrid, Autónoma de Barcelona y Universidad de Alicante, con el aval del Instituto Universitario de Postgrado.
- Master de Asesoramiento Financiero Fiscal (Centro de Estudios Financieros).
- EFPA Certificación como European Financial Advisor, máxima acreditación europea en asesoramiento financiero. Como principal acreditación europea, certifica que nuestras áreas de Banca Personal y Privada están preparadas para dar el mejor servicio en asesoramiento de la Banca Española.

Además de distintos Programas y Certificaciones en abierto, tales como Programas de Desarrollo Directivo, Programas de Dirección General, MBA Executive, Certificaciones de riesgos, Seminarios especializados, etc.

Prueba de ello es el notable incremento en este apartado durante el 2006 con respecto al año anterior, que ha supuesto un 28% más de alumnos y un 60% más de inversión, con más de un 80% de crecimiento en cuanto al número de horas se refiere.

Salud y Prevención

La Política de Prevención de Riesgos Laborales tiene como objetivo la promoción de la salud y la mejora continuada de las condiciones de trabajo, con el fin de optimizar los niveles de seguridad, salud y bienestar de los empleados.

Para garantizarlo realizamos acciones de seguimiento en las siguientes actividades:

- Vigilancia de la Salud.
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Formación/Información a los empleados.
- Auditorias del Sistema de Gestión de la Prevención.

Vigilancia de la salud

El Área de Salud desarrolla su actividad encaminada a promocionar la salud y prevenir todos aquellos riesgos que puedan repercutir en la salud dentro del medio laboral.

En 2006 la Comunidad Autónoma de Madrid ha mantenido la Autorización para la realización de Actividades Sanitarias en las instalaciones del Servicio Médico de Avda de Gran Vía de Hortaleza. La Comunidad Valenciana ha incluido a Banesto dentro del Programa "Empresas Generadoras de Salud" y autoriza a realizar Actividades Sanitarias en nuestras instalaciones de la región.

Banesto, dentro de su política social y de integración, facilita las condiciones óptimas del puesto de trabajo a todos los trabajadores y especialmente a los empleados minusválidos que trabajan en la Empresa.

Apoyamos campañas sanitarias y epidemiológicas organizadas por las Administraciones Públicas:

- Coordinamos con la Mutua de Accidentes las posibilidades de acceso a los medios privados sanitarios facilitando los medios de diagnóstico y tratamiento a los empleados.
- Colaboración con el Servicio Regional de Salud de la Comunidad Autónoma de Madrid, prestando sus instalaciones para que los empleados que quieran puedan realizar las donaciones.
- Banesto reparte anualmente un Fondo de Ayudas Especiales para atender las solicitudes de los empleados que han tenido gastos excepcionales sanitarios no cubiertos por la Seguridad Social.

Disponemos de un Área Cardiovascular, que realiza reconocimientos médicos preventivos cardiovasculares con un doble objetivo: La identificación precoz de patologías y la educación sanitaria para reducir el riesgo coronario mediante la corrección de factores de riesgo cardiovasculares en la población laboral de Banesto.



Prevención de riesgos laborales

Banesto apuesta por una mejora en las condiciones de trabajo y avanzamos para conseguir la total integración del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales en la Empresa. Para ello se ha puesto en marcha el Comité Empresarial de Prevención que coordina las diferentes áreas implicadas en la Gestión Preventiva.

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

Se mantienen reuniones periódicas con los Delegados de Prevención en el seno del Comité Estatal de Seguridad y Salud para tratar los aspectos preventivos objeto de consulta a los trabajadores.

Formación/información

Se realizan programas formativos encaminados a crear una cultura preventiva en el colectivo de empleados.

A través del Portal Banesto Personas transmitimos consejos en promoción de la salud, normas de actuación en caso de emergencia, riesgos generales del puesto de trabajo, medidas preventivas y prevención de incendios.

Auditorias del sistema de gestión de la prevención

El sistema de organización preventiva es auditado de forma continuada, por una empresa externa acreditada que certifica el cumplimiento de los requisitos de la Ley, y que los medios de los que disponemos son suficientes y adecuados para el tamaño de la empresa y los riesgos de la actividad. En 2006 se ha realizado la Auditoria Reglamentaria del Sistema de Prevención y como resultado de la misma se concluye que los recursos y organización preventiva de la Empresa son adecuados.

Apoyo a las personas

Servicios financieros con certificación de calidad

Una de las líneas estratégicas que hemos desarrollado en el Área de Recursos Humanos es la de ofrecer un excelente nivel de atención y servicio a las personas que forman el equipo humano del Banco, y que son nuestros clientes internos. En este sentido, somos la única entidad financiera que ha obtenido la certificación AENOR en Gestión de la Calidad en la tramitación de los servicios financieros que el propio Banco ofrece a su plantilla.

En la práctica supone que la gestión de solicitudes de préstamos, créditos, tarjetas, etc. cumple con los estándares de calidad que exige la Norma Internacional ISO 9001:2000, en la que se basa la certificación citada.

Esta certificación, unida a la conseguida el año anterior para la gestión de procesos de nómina, en la que también somos pioneros en el sector, refuerza nuestro compromiso permanente de mejora en los niveles de servicio ofrecidos.

Hogares conectados a Internet

En consecuencia con la posición de liderazgo que mantiene Banesto con las nuevas tecnologías, hemos promovido una iniciativa pionera que consiste en ofrecer ordenadores de sobremesa y portátiles a los empleados en unas condiciones económicas muy favorables, habiéndose suscrito a la oferta más de 1.800 empleados.

Esta iniciativa, enmarcada dentro de los planes INTRO del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, busca el acercamiento de todas las personas a la informática y a las ventajas que de ésta se derivan en el mundo actual.

Banesto, consciente de estas ventajas y en línea con su política de liderazgo e innovación en la formación de sus trabajadores, se ha adherido con gran éxito a esta Iniciativa poniendo en marcha una ejemplar campaña de acceso de sus trabajadores al Programa Hogares Conectados a Internet.

Este proyecto permitirá dotar a todos los empleados de Banesto, independientemente de la zona geográfica donde se encuentren y de su categoría profesional, de ordenadores de última generación conectados a Internet.

	Dic. 2006	Dic. 2005
Perfil humano actual y capacidad de mejorar		
Plantilla total	9.708	9.468
Edad media	41,08	41,25
Antigüedad media	17,42	18,49
Diversidad (% de mujeres/total plantilla)	33,35%	33,00%
Diversidad (nacionalidad: no de nacionalidades distintas)	23	25
Plantilla con titulación universitaria (%)	60,00%	58,8%
Número de titulaciones diferentes	82	104
Plantilla que representan las tres titulaciones más frecuentes (76,8% sobre total Est. Universitarios) (%)	35,14%	31,61%
Promoción interna: no promociones/total plantilla	14,58%	8,77%
Experiencia media en puesto actual	3,20	3,56
Experiencia media en centro actual	4,04	3,92
Empleados con retribución variable (%)	100%	71,32%
Empleados en puestos comerciales en oficinas (%)	79,37%	77,00%
Rotación funcional interna	12,57%	20,18%
Incorporaciones s/total plantilla (Altas)	9,46%	5,03%
Plantilla con valoración de competencias/capacidades (%)	100%	100%

Solidaridad X2: Empleados Solidarios

El Programa Solidaridad X2 se desarrolla a través de la Fundación Cultural Banesto. A través de este programa, la Fundación duplica las aportaciones económicas que cualquier empleado realiza a las organizaciones humanitarias participantes.

Para el ejercicio 2006 Solidaridad X2 ha dispuesto de un presupuesto de 250.000 euros. Cualquier persona del banco puede solicitar la incorporación de una organización de carácter solidario a este programa.

Para seleccionar las organizaciones que participan en este programa, el Patronato de la Fundación ha nombrado un comité específico que tiene en consideración los fines de acción social de las diferentes organizaciones propuestas por los empleados para que las ayudas estén enfocadas a personas desfavorecidas.

Las organizaciones deben desarrollar directamente actividades de ayuda a personas desfavorecidas. En 2006 han participado en el programa: Acción contra el Hambre, Aldeas Infantiles, Arno, Asociación Española contra el Cáncer, Asociación Nacional Síndrome de Apert, Basida, Cocemfe, Cruz Roja Española, Fundación Deporte y Desafío, Fundación Entreculturas, Fundación Hombres Nuevos, Fundación Vicente Ferrer, Fundación Víctimas del Terrorismo, Intermon Oxfam, Iuve, Manos Unidas y Médicos del Mundo.

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

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

Las aportaciones económicas de los empleados de Banesto se realizan a través de Banesnet Particulares (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.

*A través Solidaridad X2,
la Fundación Cultural Banesto duplica
las aportaciones económicas que
cualquier empleado realiza a las
organizaciones humanitarias o entidades
sin fines lucrativos que participan en el
programa*

*El presupuesto de la Fundación
Cultural Banesto en 2006
ha sido de 3,5 millones de euros*



03

El Mejor Lugar para Invertir: Los Accionistas y el Gobierno Corporativo

El capital social de Banesto es de 548.520.777,42 euros, representado por 694.330.098 acciones de 0,79 euros de valor nominal cada una de ellas, y estaba distribuido a 31 de diciembre entre 94.799 accionistas.

El accionista mayoritario de Banesto es Banco Santander Central Hispano, que posee directa e indirectamente el 88,387% del capital social de Banesto.

El *free-float* o capital que circula libre en bolsa asciende, a 31 de diciembre de 2006 al 11,6% y se distribuye de la siguiente forma:

- 47,5% accionistas institucionales.
- 52,5% accionistas minoritarios.

La inversión media por accionista es de 850 acciones (768 acciones al 31/12/05) lo que a precios de cierre de 2006 representa un volumen medio de 14.264 euros (9.700 euros a 31/12/2005).

Nuestro gobierno corporativo se asienta en unos elevados niveles de información, transparencia informativa y credibilidad. Nos esforzamos en potenciar activamente la participación de nuestros accionistas en la vida de la sociedad, como muestra el hecho de haber sido la primera entidad financiera en posibilitar la asistencia remota a la Junta General con ejercicio de sus derechos de intervención y voto en línea

Durante el año 2006 hemos implantado nuevas medidas en materia de Gobierno Corporativo y aumentando la transparencia:

- Votación individual de los nombramientos o reelecciones de los Consejeros.
- Evaluación del Consejo de Administración por un asesor externo, con la finalidad de mejorar su funcionamiento y la calidad de sus trabajos.
- Desglose en el Informe Anual de las retribuciones individuales percibidas por los Consejeros del banco por todos los conceptos, lo que supone proporcionar más información que la exigida por la normativa reguladora de las sociedades cotizadas y por la emitida por el Banco de España, de acuerdo con la transparencia que preside nuestra actuación.

Hemos profundizado en la transparencia informativa proporcionando información puntual sobre cualquier acontecimiento que afecta al Banco al tiempo que hemos desarrollado una intensa labor de relación con accionistas e inversores, analistas y agencias de *rating*. Seguimos siendo la primera compañía española cotizada y primer banco en Europa que hace públicos sus resultados. Contamos con un seguimiento por parte de firmas nacionales e internacionales que analizan nuestra entidad comparable al de los mayores bancos europeos.

Distribución de la propiedad del capital social

	Accionistas	Acciones	% Capital social
Consejo de Administración	14	275.014	0,04
Institucionales*	176	652.046.492	93,91
Individuales	94.609	42.008.592	6,05
TOTAL	94.799	694.330.098	100

* Incluye al accionista mayoritario de Banesto, que es Banco Santander Central Hispano, que posee directa e indirectamente el 88,387% del capital social de Banesto.

Distribución del capital social por tramo de acciones

	Accionistas	Acciones	% Capital social
De 1 a 250	66.605	6.441.043	0,93
De 251 a 500	12.987	4.606.618	0,66
De 501 a 1.000	8.133	5.741.178	0,83
De 1.001 a 5.000	5.807	11.708.274	1,69
Más de 5.000	1.267	665.832.985	95,90
TOTAL	94.799	694.330.098	100

Cómo nos ven Nuestros Accionistas e Inversores

Comunicación con Accionistas e Inversores

Basamos la comunicación con nuestros accionistas, inversores, con los analistas y el mercado en general en la transparencia informativa, utilizando, junto a los medios tradicionales, las nuevas tecnologías.

La Unidad de Relaciones con Accionistas y la de Relaciones con Inversores son las dos principales áreas del banco responsables de mantener una comunicación fluida y constante con los accionistas, con los inversores institucionales de renta variable y renta fija, analistas financieros y agencias de *rating*.

Durante 2006 hemos continuado nuestros esfuerzos para divulgar la acción Banesto entre la comunidad inversora internacional. Como consecuencia de ello la cobertura del valor por parte de analistas bursátiles está en los niveles más altos con 22 analistas actualmente cubriendo el valor.

Servicio de atención al Accionista

Desarrollamos una intensa labor de atención y seguimiento de las más de 1.500 consultas y sugerencias formuladas en 2006 por los accionistas a través de los diferentes cauces de comunicación que tienen a su disposición, como el teléfono, el correo ordinario, el correo electrónico, y las reuniones personales.

Como en años anteriores, hemos tenido un incremento del 90% en las consultas realizadas a través de correo electrónico, si bien el canal más utilizado continúa siendo el teléfono (80% del total).

Las consultas realizadas se refieren mayoritariamente a la evolución de la acción en Bolsa, solicitud de información sobre la Junta de General y sobre resultados del banco.

Las consultas, opiniones y sugerencias realizadas por los accionistas e inversores son analizadas en detalle, informando de su contenido al Consejo de Administración.

Boletín trimestral "Información para el Accionista Banesto"

Editamos y enviamos trimestralmente al domicilio de más de 30.000 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 y una breve descripción de los contenidos incluidos en el portal del "Club del Accionista".

Web corporativa

Nuestra web corporativa desempeña una labor básica dentro de nuestra estructura de relaciones y comunicaciones con los accionistas e inversores. En 2006 hemos superado los 175.000 visitantes únicos que han accedido a la web con un total de 1.600.000 páginas vistas.

Durante el año 2006, hemos mejorado la presentación y accesibilidad a la información mostrada en la web lo que, unido a la calidad de su diseño y actualización permanente de contenidos, nos ha permitido quedar en segundo lugar en los premios "Los favoritos de Expansión.com", dentro de la categoría "Mejor servicio on-line de relaciones con inversores".

Trimestralmente retransmitimos en directo por Internet las presentaciones de resultados realizadas por la Presidente y, el día de su celebración, la Junta General de Accionistas.

Portal del "Club del Accionista Banesto"

Desde el año 2004 todos nuestros accionistas disponen en Internet de un espacio único que ofrece información de alto valor añadido y que se ha convertido en uno de los mejores portales para accionistas de España. Junto a la información financiera se ofrecen propuestas para el ocio y un apartado que aglutina los diferentes productos y ofertas preferentes que seleccionamos para nuestros accionistas.

Rentabilidad

Durante 2006 la rentabilidad total de la acción Banesto ha ascendido a un 36,3%, incluido el pago de 0,37 euros como retribución al accionista, en concepto de reducción del valor nominal de la acción (un 15,6% más sobre el efectuado por igual concepto en el ejercicio anterior).

Desde la colocación en Bolsa a finales de 2002, las rentabilidades anuales han sido sostenidas y elevadas. La capitalización bursátil ha pasado de 5.200 millones de euros en el momento de la colocación a más de 11.600 millones a cierre del ejercicio 2006.

Por otro lado, la aceptación de la comunidad inversora del valor y la acogida proporcionada quedan plasmadas en la evolución de la cotización y de los volúmenes de negociación. La cotización ha aumentado un 33,7% hasta los 16,76 euros por acción y el volumen medio diario ha aumentado un 97,3% hasta 13,7 millones de euros diarios, lo que nos proporciona unos niveles de liquidez elevados y nos ha permitido la reincorporación del valor en IBEX-35 desde el pasado mes de julio.

Retribución al accionista

Como reflejo de la excelente trayectoria de los resultados obtenidos durante estos años y de los altos niveles de capitalización obtenidos tras los resultados de 2006, el Consejo de Administración del Banco ha decidido proponer a la Junta General de Accionistas tres decisiones con respecto a la política de remuneración al Accionista:

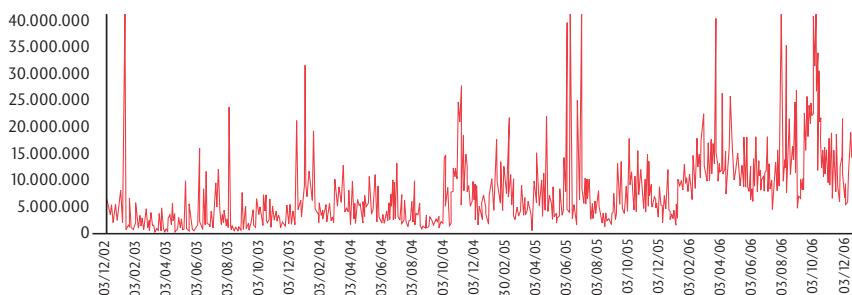
- Sustituir la remuneración a través de reducción del valor nominal llevada a cabo en los últimos años por el pago de dividendos ordinarios.
- Incrementar el *pay-out* desde el 45% actual hasta el 50% del Beneficio Recurrente.
- Comenzar el pago de dividendos con cargo a los resultados de 2006, seguido de dividendos trimestrales a partir de 2007.

La consecuencia de todo ello será que el accionista verá incrementado su retribución por el aumento del Beneficio Recurrente y el incremento del porcentaje del mismo destinado a dividendos y además, durante 2007, contará con el dividendo íntegro con cargo a los resultados de 2006 y los dividendos trimestrales a cuenta que se abonen con cargo a los resultados de 2007.

Banesto frente al IBEX-35



Banesto Volumen negociado diario





04

Banesto Promueve el Empleo y el Espíritu Emprendedor

Para desarrollar la responsabilidad corporativa más allá de la actividad bancaria, en Banesto fomentamos 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, más allá de la actividad bancaria. Para nosotros significa contribuir a que la capacidad emprendedora del tejido social español aumente.

Para ello, en 2006, hemos ampliado de 20 millones de euros a 30 millones de euros la dotación de Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R., un fondo de capital riesgo que apoya económicamente a las pequeñas y medianas empresas en crecimiento y participado por Banesto, SEPI Desarrollo Empresarial S.A. (Sepides), filial 100% de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales S.A. (SEPI), y la Empresa Nacional de Innovación S.A. (ENISA). Al 31 de diciembre de 2006, una vez transcurridos sus primeros 15 meses de vida, el Fondo ha realizado 10 compromisos de inversión en proyectos de pequeñas y medianas empresas de otras tantas provincias españolas que generarán más de 140 empleos.

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 adopción de las nuevas tecnologías en su operativa diaria, impulsando su presencia en nuevos mercados.

Para nosotros es prioritario contribuir a la creación de empleo sostenible, al desarrollo y modernización del tejido industrial español, a la expansión internacional de nuestras Pymes y a su modernización e innovación tecnológica. A ello contribuyen estas dos iniciativas que presentamos en detalle a continuación.



El Fondo de Capital Riesgo Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R.

El Fondo de Capital Riesgo Banesto Enisa Sepi Desarrollo, que cuenta con 30 millones de euros, tiene como objetivo realizar inversiones en pequeñas empresas españolas. Este fondo se enfoca principalmente en empresas y proyectos de crecimiento, incluyendo la modernización e internacionalización. También buscamos empresas en zonas con poca implantación del capital riesgo.

Además de realizar la inversión, los equipos del fondo colaboran con los empresarios promoviendo su formación y una gestión más profesionalizada.

El Fondo cubre una necesidad de los pequeños empresarios que de otro modo difícilmente tendrían acceso a la financiación de estos proyectos de crecimiento.

- Invertimos en el capital de las compañías entre un millón de euros y 3 millones de euros vía ampliación de capital. 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.
- 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 de la creación de empleo y la promoción del espíritu emprendedor, impulsa la asociación con Sepides y con ENISA para utilizar Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R. como vehículo de creación de empleo y de innovación, modernización e internacionalización de la pequeña y mediana empresa. Buscamos también fomentar una cultura empresarial profesionalizada, mediante el asesoramiento y la formación en prácticas de gestión contrastadas.

¿Cuáles son nuestros compromisos?

A través del Fondo, nos estamos comprometiendo a largo plazo en el cumplimiento continuo de los mencionados objetivos. En Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R., que posee una vida mínima de 10 años, Banesto, Sepides y ENISA hemos desembolsado 10 millones de euros cada uno. Desde Banesto, aportamos adicionalmente 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 y nuestro asesoramiento y apoyo a la gestión de las compañías en las que el Fondo participa.

Este Fondo generará más de 140 empleos

Tras los primeros 15 meses de actividad del Fondo, estamos haciendo realidad los objetivos mencionados. Por un lado, ENISA se ha incorporado como partícipe al Fondo, desembolsando 10 millones de euros. Con la incorporación de ENISA, el Fondo se cerró con el máximo de captación total prevista de 30 millones de euros. Por otro lado, al 31 de diciembre de 2006, el Fondo ha alcanzado 10 compromisos de inversión en proyectos de pequeñas y medianas empresas de otras tantas provincias españolas que generarán más de 140 empleos, y está colaborando en la implantación del sistema de seguimiento del desempeño financiero de estas pequeñas y medianas empresas. Algunas de estas son Ecultura Net, Grupo Sallén Tech, Marcoserrano Cherry, High Technology Masterbatches, Aquaventus Energía y Lleidanetworks Serveis Telematics.

Ecultura Net

Ecultura Net, está ubicada en Mérida y se dedica a la conceptualización, diseño y ejecución de proyectos de difusión y uso del patrimonio artístico, cultural y natural, así como a la organización y gestión de espacios culturales. Entre los proyectos que desarrolla, destacan la transformación en el Parque Cultural de las Minas de Almadén (Ciudad Real), la gestión del Palacio Real Testamentario de Isabel la Católica

en Medina del Campo (Valladolid) o la creación de un centro de referencia nacional en desarrollo sostenible mediante la reconversión del Palacio Ducal de Pastrana (Guadalajara).

Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R. ha adquirido, conjuntamente con Sepides, una participación minoritaria en la compañía. La inversión se ha destinado a financiar el plan de expansión de Ecultura Net durante los tres próximos años, lo que supondrá incrementar su plantilla en 25 personas.

José María Lama, Socio y Director Técnico de Ecultura Net: "Al principio siempre había prejuicios, porque parece complicado que una empresa en Extremadura pueda hacer trabajos o productos punteros en tecnología. Hoy en día la tecnología se hace en el sitio más remoto. Lo que hace falta es tener la osadía para llevarlo a cabo."

*Jaime Sallén, Fundador, Grupo Sallén Tech:
"Cuando empiezas a trabajar, a investigar, que no eres nadie, pues nadie te ayuda, y cuando ya eres alguien entonces todo el mundo quiere ayudarte. Pero en ese momento ya no lo necesitas."*

Grupo Sallén Tech

Grupo Sallén Tech está ubicada en Binefar (Huesca) y se dedica a la investigación, desarrollo, fabricación y comercialización de productos en distintas áreas de la seguridad como el tratamiento de efectivo, la seguridad electrónica y la seguridad física para su venta al mercado nacional e internacional (70% de los ingresos).

Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R. ha adquirido, conjuntamente con otros inversores, una participación minoritaria en la compañía. La inversión se ha destinado a desarrollar nuevos productos, mejorar los medios del departamento de I+D+i y fortalecer la estructura comercial de la compañía , lo que supondrá incrementar su plantilla en 26 personas.

Marcoserrano Cherry

Marcoserrano Cherry, ubicada en Navaconcejo, Cáceres, se dedica a la comercialización de frutos para su venta en los mercados nacionales e internacionales.

Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R. ha otorgado a la compañía un préstamo participativo convertible por una participación minoritaria. Los fondos recibidos se han destinado a financiar la construcción de las nuevas instalaciones productivas, lo que supondrá incrementar su plantilla en tres personas.

High Technology Masterbatches

High Technology Masterbatches, ubicada en el Parque Tecnológico Bahía de Cádiz, TecnoBahía, en El Puerto de Santa María, se dedica al desarrollo, fabricación y comercialización de masterbatches, productos aditivos que se aplican en la fabricación de materiales plásticos.

Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R. ha adquirido, liderando un grupo de inversores, una participación minoritaria en la compañía. La inversión se ha destinado a financiar la construcción de las instalaciones productivas, lo que supondrá incrementar su plantilla en 17 personas.

Aquaventus Energía

Aquaventus Energía, basada en Caldes de Montbui (Barcelona), se dedica a la promoción, desarrollo y gestión de centros de producción energética basados en energías renovables.

Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R. ha otorgado a la compañía un préstamo participativo convertible por una participación minoritaria. La inversión se ha destinado a financiar la construcción de una planta de revalorización energética de residuos de 12,2MW en fase de construcción sita en La Senia (Tarragona), de la cual Aquaventus Energía es el socio promotor e inversor líder. Esta inversión contribuirá a generar 10 empleos.

Lleidanetworks Serveis Telematics

Lleidanetworks Serveis Telematics, ubicada en Lérida, se dedica al desarrollo y comercialización de servicios telemáticos especializados en mensajería para móviles, operando en más de 160 países de los cinco continentes.

Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R. ha adquirido una participación minoritaria en la compañía. La inversión se ha destinado a financiar el lanzamiento comercial y expansión internacional de los nuevos productos de la compañía, lo que supondrá incrementar su plantilla en cinco empleados.

Estas 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 y medianas empresas.
- Muestran crecimiento histórico en sus ingresos.
- Comercializan sus productos rentablemente.
- Son gestionadas por un emprendedor y equipo directivo cualificado.
- Operan en áreas locales, de baja implantación de capital riesgo.

Francisco Sapena, Fundador, Lleidanetworks Serveis Telematics: “Tenemos tres balas en la recámara y tenemos que conseguir cazar ese conejo para poder alimentarnos y al día siguiente poder ir de cacería de nuevo, y poder seguir sobreviviendo.”

Planes 2007 y objetivos de futuro

En 2007, mantenemos dos objetivos: por un lado, impulsar la actividad inversora de Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R., continuando con nuestro enfoque inversor. Por otro lado, implantar una cultura empresarial profesionalizada en las compañías en las que invertimos, mediante el asesoramiento y formación en prácticas de gestión contrastadas.

Cronología de Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R. en 2006

Abril 2006	Incorporación de ENISA como partícipe del Fondo. Modificación del nombre del Fondo a Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R.
Abril 2006	Tercera inversión, en Ecultura Net.
Abril 2006	Cuarta inversión, en Grupo Sallén Tech.
Mayo 2006	Quinta inversión, en Marcoserrano Cherry.
Junio 2006	Sexta inversión.
Julio 2006	El Ministro de Industria, Turismo y Comercio, D. José Montilla, el presidente de SEPI, Enrique Martínez Robles y la presidenta de Banesto, Ana Patricia Botín, presiden conjuntamente el acto de incorporación de ENISA a Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R.
Octubre 2006	Séptima inversión.
Noviembre 2006	Octava inversión, en High Technology Masterbatches.
Diciembre 2006	Noveno acuerdo de inversión, en Aquaventus Energía.
Diciembre 2006	Décimo acuerdo de inversión, en Lleidanetworks Serveis Telematics.

La Escuela Banespyme

¿Qué representa para Banesto?

Banesto apuesta por las empresas más allá de su actividad bancaria. Por ello, desde la Fundación Cultural Banesto, creamos en noviembre de 2004 la Escuela Banespyme. Su misión es promover la generación de empleo mediante el fomento de la iniciativa emprendedora y la adopción de nuevas tecnologías en las empresas. La presentación se realizó con Bill Gates y Ana P. Botín en Madrid ante más de 4.000 empresarios.



Emprendedores en televisión

La 2 de TVE

Se han emitido 85 capítulos de la serie *Emprendedores* hasta final del año 2006, de los cuales 61 durante el mismo año 2006.

Ha contado con una audiencia media de 600.000 personas por capítulo.

Se ha convertido en el medio económico de mayor audiencia en España.

Canal Internacional de TVE

Todos los capítulos de *Emprendedores* se reemiten a través del Canal Internacional de TVE, con una audiencia potencial de 70 millones de personas.

Asociación de Televisiones Educativas Iberoamericanas (ATEI)

Esta asociación de televisiones educativas en Iberoamérica, con una audiencia potencial de 32 millones de personas, también difunde los capítulos de *Emprendedores*.

Veo Televisión

El acuerdo con Veo Televisión permite que todos los capítulos de *Emprendedores* estén a disposición de los usuarios de las plataformas digitales de televisión.

Canal Metro de Madrid y Barcelona

El Canal Metro en Madrid y Barcelona también emiten los capítulos *Emprendedores* a una audiencia de 1,4 millones de personas diariamente.

¿Cuáles son nuestros compromisos?

Yossi Vardi, Presidente de International Technologies y conocido en Israel como padre de las *start-ups* recomienda para impulsar la innovación en España, organizar encuentros de emprendedores nacionales para que intercambien experiencias y difundir en los medios de comunicación casos de empresas innovadoras exitosas.

Las recomendaciones de Yossi Vardi coinciden con nuestros compromisos y por ello, la Escuela Banespyme pretende alcanzar sus objetivos mediante:

- 1 Iniciativas multicanales que permitan utilizar todos los medios y canales posibles para ayudar a los emprendedores y empresarios.
- 2 Utilización de las nuevas tecnologías y los medios digitales emergentes como nuevas formas de comunicación.
- 3 Construir una red de alianzas con agentes e instituciones, tanto públicas como privadas, relacionadas con el mundo de la empresa y las nuevas tecnologías.

La Escuela Banespyme en 2006

Emprendedores en televisión

Emprendedores ha sido la primera serie de televisión en España que ha realizado un acercamiento humano y emocional a los empresarios de éxito.

Esta serie pretende transmitir el mensaje: "tú también puedes hacerlo". Su objetivo es sustituir la visión del empresario explotador por otra más real del empresario que cumple una gran labor social simplemente por el hecho de serlo: generar empleo y riqueza en su entorno.

Emprendedores en nuevos dispositivos tecnológicos

Los capítulos “Emprendedores” en nuevos dispositivos tecnológicos

Apple iPod	<i>Emprendedores</i> fue la primera serie de televisión disponible en <i>videopodcasting</i> en España y alcanzó la primera posición en el <i>ranking</i> de descargas en tan sólo un día. Miles de personas ven los capítulos de <i>Emprendedores</i> a través de sus dispositivos iPod de Apple
Sony PSP	<i>Emprendedores</i> fue la primera serie de televisión disponible para los usuarios de dispositivos PSP de Sony en España a través de www.yourpsp.com Este fue el primer acuerdo de difusión de contenidos firmado por Sony Computer Entertainment en España.
Teléfonos móviles 3G de Orange	La serie de TV <i>Emprendedores</i> está disponible para clientes 3G de Orange en <i>videostreaming</i> . Se dispone también de un portal <i>wap</i> , desde el cual los usuarios pueden seleccionar el vídeo que les interesa y reproducirlo. Los capítulos están disponibles en www.orange.es/empresas .

Emprendedores en Internet

Banespyme.org	La web www.banespyme.org es el centro de todas las acciones desarrolladas por la Escuela Banespyme con un promedio de 8.000 visitantes cada mes que han visto unas 40.000 páginas mensuales. <ul style="list-style-type: none"> • Pone a disposición de todo el mundo los capítulos de la serie <i>Emprendedores</i>, tanto en <i>videostreaming</i> como para su descarga. • Dispone de una herramienta para la creación de <i>weblogs</i> por parte de los usuarios. • Dispone de una red social gracias al acuerdo con eConozco (líder en España entre las redes sociales). • Dispone de un foro sobre la serie <i>Emprendedores</i>. • El servicio de boletines (<i>newsletters</i>) permite mantener a los usuarios informados de todas las acciones de la Escuela Banespyme. • Permite acceder a píldoras sobre nuevas tecnologías en infografías multimedia, diseñadas para no tecnólogos. • Permite acceder a los principales eventos organizados por la Escuela Banespyme en diferido. • Retransmite en directo algunos de los eventos de la Escuela Banespyme. • Esta web está diseñada para ser indexada en posiciones preferentes en los principales buscadores. • Su contenido se ha divulgado también mediante una campaña en Google. • Cumple con la normativa WAI de acceso para discapacitados. • Los capítulos <i>Emprendedores</i> están disponibles en la Web 2.0 en www.youtube.com y video.google.com
----------------------	---

Emprendedores en DVD

80.000 copias del primer DVD	Recopilatorio con los 24 primeros capítulos. 45.000 copias en un encarte con la revista Actualidad Económica 33.000 distribuidos en eventos y por petición de los usuarios. 2.000 distribuidos en un encarte con la revista IF de Infonomía (revista líder en innovación en España)
39.000 copias del segundo DVD	Recopilatorio con los 25 siguientes capítulos. 36.000 copias en un encarte con la revista Actualidad Económica 3.000 distribuidos en eventos y por petición de los usuarios

Se ha enviado copia de los DVDs a todas las instituciones y agentes relacionados con la promoción de la emprendeduría en España (organismos oficiales, escuelas de negocios, universidades, etc.).

Concursos Emprendedores

Primer concurso de Experiencias Emprendedoras en España	Convocado a través de los capítulos “Emprendedores” en TV y en colaboración con ICEX y Ministerio de Industria, se recibieron más de 140 historias de empresarios explicando los inicios de su iniciativa empresarial desde una visión personal. Los dos ganadores fueron grabados en sendos capítulos de “Emprendedores” y aparecieron en el periódico Expansión: Naturhouse y El Gourmet Navarro.
Proyecto NETI	Organizado conjuntamente con Orange y con la gestión del Instituto de Empresa, se recibieron más de 100 proyectos empresariales y empresas nacientes. Los 20 finalistas recibieron formación para el equipo emprendedor y los dos ganadores recibieron además un paquete de servicios ofrecido por socios del concurso para facilitar el inicio de su actividad.
Imagina Tu Empresa	Organizado conjuntamente con el Gabinete Iniciativa Joven de la Junta de Extremadura. Premia los mejores proyectos culturales, sociales y empresariales que posibiliten la puesta en marcha de empresas innovadoras en Extremadura. Pueden tomar parte los jóvenes de centros de formación profesional (grado medio) y de bachillerato (primero y segundo) de Extremadura.

Primer servicio de información empresarial por SMS en España

La Escuela Banespyme, con el fin de difundir el uso de las tecnologías de la información entre las pequeñas empresas, promovió el primer servicio de información mercantil a través de mensajería SMS.

Los usuarios envían un SMS con “FBanesto CIF” de una empresa al número 5015 y se les devuelve información básica sobre la empresa. El coste de cada solicitud es de 0,9 euros. Se reciben más de 2.000 solicitudes del servicio cada mes.



Publicaciones

“21 casos para el siglo XXI”	Casos de empresas que han adoptado tecnología de una forma innovadora. Elaborado conjuntamente con la escuela de negocios ESADE. 40.000 ejemplares difundidos de esta publicación y acciones divulgativas de este contenido en colaboración con los periódicos económicos líderes en España.
“Libro Blanco Jurídico de la Pyme”	Marco normativo actual de la pyme y propuestas de mejora. Elaborado conjuntamente con la Fundación Sagardoy.
“Gestión de Pymes de Alto Potencial de Crecimiento”	Gestión de empresas en procesos de crecimiento. Elaborado conjuntamente con la consultora Metaforum.
“21 tecnologías para el siglo XXI”	Ventajas que aportan las tecnologías explicadas para no tecnólogos mediante infografías. También en formato multimedia con píldoras con audio y video en formato flash. Primera vez que se desarrolla este tipo de contenido en España. Elaborado conjuntamente con la consultora Infonomia.

Informes y Estudios

Informe GEM 2005 (Global Entrepreneurship Monitor)	Informe de referencia en actividad emprendedora en España y en el mundo. Estudia 17 comunidades autónomas y unos 40 países. Con el apoyo de la Dirección General de Política de la Pyme del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
	Elaborado en España por el Instituto de Empresa y por equipos en las comunidades autónomas.

Informe ACE (Análisis del Crecimiento de la Empresa Consolidada)	Informe que surge como iniciativa de la Escuela Banespyme y de la Dirección General de Política de la Pyme del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. El objetivo es identificar los factores clave que determinan el crecimiento de las pymes en España para priorizar las políticas de ayudas públicas y para ayudar a los empresarios en el diseño de sus estrategias de crecimiento. Elaborado por el Instituto de Empresa.
---	---

Eventos y Jornadas

Foro de Emprendedores y Familias Empresarias	Intercambio de experiencias entre empresarios y emprendedores sobre los aspectos más relevantes de la gestión del crecimiento empresarial. En colaboración con IESE, Ernst&Young, Instituto de la Empresa Familiar y Expansión. Con la participación del Consejero Delegado de Banesto, el Presidente de Viajes Barceló y empresarios participantes en los capítulos "Emprendedores". Más de 100 asistentes. 20 de junio 2006. Madrid.
---	---

Expopyme 2006	Coorganización y patrocinio de la Feria Expopyme y Jornadas Paralelas con Recoletos Formación y Conferencias. Intervención de la Vicepresidenta del Gobierno, la Presidente de Banesto, el Consejero Delegado de Banesto y la asistencia de numerosas personalidades del mundo político y económico español. Intervención de empresarios y emprendedores participantes en los capítulos "Emprendedores". 3.000 asistentes. 21-23 de septiembre 2006. Madrid.
----------------------	---

Cómo Sobrevivir con la Información	Talleres dirigidos a pequeñas empresas y comercios de hasta 20 empleados desarrollados conjuntamente con Esade. Formato escenificado, práctico y ameno sobre la aplicación de los Sistemas de Información en la toma de decisiones de negocio (Marketing). Realizados dos talleres en 2006: <ul style="list-style-type: none">• 80 asistentes. Barcelona (con la Cámara de Comercio de Barcelona).• 120 asistentes. Palma de Mallorca (con la Cámara de Comercio de Palma).
---	--

Creación de Empresas en la Sociedad de la Imaginación	Programa promovido conjuntamente con el Gabinete Iniciativa Joven de la Junta de Extremadura y la EOI. Formación a personas de perfil emprendedor para desarrollar sus ideas y transformarlas en proyectos empresariales. Mérida.
--	---

Coffee Break	Encuentro de iniciativa emprendedora en un innovador formato que promueve el intercambio de experiencias. Evento organizado conjuntamente con el Gabinete Iniciativa Joven de la Junta de Extremadura y la consultora Infonomia. 200 asistentes. 10-11 de noviembre 2006. Cáceres.
---------------------	--

Encuentro Final: Emprendemos Juntos	Evento organizado por la Dirección General de Política de la Pyme del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio con los resultados de los "Días del Emprendedor" realizados en 14 comunidades autónomas. Intervenciones del Secretario General de Industria y de empresarios participantes en los capítulos "Emprendedores". 300 asistentes. 22 de junio 2006. Madrid
--	--

Planes 2007 y objetivos de futuro

Para el año 2007 la Escuela Banespyme pretende incrementar la repercusión social de su labor divulgativa y formativa innovando en la utilización de los medios de comunicación tradicionales y en los medios digitales emergentes. Además, se

plantea el objetivo de acercarse a la realidad empresarial de las comunidades autónomas mediante el impulso de innovadores formatos multimedia y televisivos.



05

El Medio Ambiente

*Evaluación del riesgo medioambiental en las operaciones de crédito
Certificaciones de calidad y medioambiente en nuestra Escuela Corporativa en Cercedilla*

Cuidado Medioambiental

En Banesto hemos asumido un compromiso con la defensa y respeto de nuestro entorno.

Las iniciativas y actuaciones que llevamos a cabo desde 2002 continúan dando resultados. Además hemos incorporado novedades en nuestra gestión que están posibilitando la sensibilización con este compromiso entre las personas de Banesto. Estamos comprometidos para que el colectivo de trabajadores y proveedores asuma a nivel personal esta responsabilidad, detectando los procesos ó prácticas susceptibles de mejorar para prevenir la contaminación.

Datos anuales

Consumo energía Banesto	259.000 gigajulios
Consumo agua Banesto	191.664 m ³
Papel reciclado	549 TM
Chatarra para reciclado	5.000 Kg
Pilas	100 Kg

El reto principal en este año 2006, ha sido la instalación en nuestras oficinas de sistemas de ahorro energético, en total 200 actuaciones que pretendemos extender el próximo año a 400 actuaciones más, continuando un ambicioso proyecto que permita la revisión total de todas nuestras sucursales, que contarán con sistemas domotizados para el control de instalaciones eléctricas y de seguridad y mecanismos de racionalización de consumos.

El reciclaje se ha incorporado como una parte más de nuestra actividad, este último año hemos reciclado mas de 500 toneladas de papel , cerca del 40% del tóner que consumimos,

pilas y baterías de cajeros automáticos y escombros procedentes de las obras. En el capítulo del tóner se han comenzado a adquirir unidades y cartuchos compatibles para ser reutilizados.

Entre las novedades, hemos creado para su desarrollo en 2007, un buzón de iniciativas a fin de recibir sugerencias internas para incorporar a nuestra gestión. De su revisión e implantación se ocupa el comité de medio ambiente, de reciente creación. Este aspecto se completa con planes de formación de nuestra plantilla en materia de responsabilidad medioambiental

Los proyectos de digitalización y el proyecto "cero papeles en oficina" que iniciamos en 2007, junto a la instalación de impresoras departamentales en toda la red, van a permitir una drástica reducción del consumo de papel y tóner.

Por último, hemos iniciado los trámites para obtener la calificación ISO 14.001 para nuestros servicios centrales que ya se está exigiendo a nuestros proveedores.

Evaluación del riesgo medioambiental en las operaciones de crédito

En Banesto venimos utilizando elaboradas metodologías para identificar y cuantificar el riesgo financiero. La fuerza con la que el medio ambiente y su protección han irrumpido en las actividades económicas, nos ha llevado a plantearnos el riesgo ambiental como una variable más del riesgo financiero.

Por esta razón hemos implantado una metodología para la valoración de riesgos medioambientales de nuestros clientes. El objetivo final de esta metodología es la identificación, dentro del proceso de análisis de riesgos crediticios, de los factores de riesgo medioambiental y de las medidas adoptadas por nuestros clientes tendentes a su mitigación y eliminación, realizando la medición a través de un *rating* que analiza dichos factores.

Actualmente los principales clientes corporativos cuentan con un *rating* medioambiental que tiene en cuenta la actividad, el cumplimiento de la legislación de medioambiente, la emisión y vertidos de residuos, los litigios medioambientales, las medidas correctoras adoptadas y las certificaciones homologadas.

Certificaciones de calidad y medioambiente en nuestra Escuela Corporativa en Cercedilla

En sintonía con la línea seguida por nuestra entidad en materia de calidad y desarrollo sostenible, y dentro de los proyectos de mejora de La Escuela, hemos conseguido las certificaciones por parte de AENOR correspondientes a Gestión de la Calidad y Gestión Medioambiental basadas en las Normas Internacionales ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004.

La Escuela Corporativa se propone que la calidad y la protección ambiental estén cada vez más presentes en la actividad de la misma. Principios como la satisfacción de las expectativas de los asistentes, la mejora continua de los procesos, la reducción de los impactos ambientales, la utilización racional de los recursos y el cumplimiento de la legislación, forman parte de la cultura de gestión de la Escuela.

Las certificaciones obtenidas por la Escuela Corporativa son consecuencia del proceso de implantación de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente, que entraña con nuestro compromiso en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Información General

Banco Español de Credito, S.A.

Fue constituido el 1º de Mayo de 1902 mediante escritura pública otorgada en Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid el 14 de mayo de 1902, hoja número 1.595, folio 177, inscripción primera del tomo 36 de Sociedades. Adaptados sus Estatutos a la vigente Ley de Sociedades Anónimas mediante escritura autorizada el 16 de Agosto de 1991, inscrita en el Registro Mercantil al tomo 1.582, folio 1, hoja número M-28968, inscripción 4417, de fecha 8 de octubre de 1991.

Se encuentra inscrito en el Registro especial de Bancos y Banqueros con el número de codificación 0032, y su número de identificación fiscal es A-28000032. Es miembro del Fondo de Garantía de Depósitos en Establecimientos Bancarios.

Domicilio social

En su domicilio social, Avda. Gran Vía de Hortaleza, número 3, pueden consultarse los Estatutos sociales y demás información pública sobre la Sociedad.

Información General

Tels.: +34 91 338 31 00
+34 91 338 15 00

Relaciones con Accionistas

Avda. Gran Vía de Hortaleza, 3
28043 Madrid España
Tel.: 902 123 230
correo electrónico: accionistas@banesto.es

Relaciones con Inversores y Analistas

C/ Mesena, 80
28033 Madrid. España
Tel.: +34 91 338 22 44
Fax. +34 91 338 25 58
e-mail: relacionesconinversores@banesto.es

Atención al Cliente

Avda. Gran Vía de Hortaleza, 3
28043 Madrid España
Tel.: 902 303 630
servicioclientes@banesto.es

Relaciones con Medios de Comunicación

prensa@banesto.es
Tel.: +34 91 338 24 08

Sala de prensa
www.banesto.es/webcorporativa

Página web corporativa

www.banesto.es/webcorporativa

Más información

www.banesto.es

Notas

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

® Febrero 2007. Banesto

Agradecimiento especial a Fulgencio Argüelles

Diseño y maquetación: Gabinete Técnico
Echeverría, S.L.

Impresión: Artes Gráficas
Aries, S.A.

Fotografía: Fernando Moreno Amador
Fernando Ximenez Nores

Depósito legal: M-5903-2007