



# Banesto

INFORME DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL  
CORPORATIVA  
2009







# Banesto

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2009

### ÍNDICE

Mensaje de la Presidente	2
Banesto en cifras	4
Asuntos Relevantes	6
Visión y Valores	10
<u>Estrategia y Política de RSC</u>	
La RSC en Banesto	11
Banesto y sus Grupos de Interés	11
<u>Gestión Responsable</u>	
Punto de partida de nuestra responsabilidad: garantizar el cumplimiento	14
Control de Riesgos	16
El cliente como centro de la actividad	18
Creación de valor para los accionistas	21
Las personas como ventaja competitiva	23
<u>Impacto en la sociedad</u>	
Estrategia, política y gestión	29
Fomento del espíritu emprendedor	30
Apoyo a las nuevas tecnologías	36
Impulso del desarrollo rural	37
Iniciativas solidarias	39
<u>Entorno sostenible</u>	
Estrategia, política y gestión medioambiental	40
Plan Ecobanesto de protección del medio ambiente y lucha contra el cambio climático	42
Financiación medioambiental y de energías renovables	46
Premios y reconocimientos	48
Informe de Verificación	50
Tabla GRI	52
Acerca de este Informe	60

## MENSAJE DE LA PRESIDENTE

*Queridos Accionistas,*

En el entorno actual es cuando nuestro compromiso con la sociedad de crear valor constante, equilibrado y en condiciones de sostenibilidad social y medioambiental cobra más sentido.

Por ello nuestra Política de RSC se basa en dos principios fundamentales:

**1.- la alineación con la visión y los valores del Banco, generando sinergias internas entre las fundaciones y las áreas de negocio y**

**2.- la colaboración con otras empresas e instituciones para multiplicar el impacto de las iniciativas a través de redes de cooperación con agentes público-privados.**

Nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa tiene como objetivo promover la creación de empleo mediante el fomento del espíritu emprendedor, la innovación, y la difusión en la adopción de las nuevas tecnologías entre las pequeñas y medianas empresas.

Los principales logros de nuestro impulso de la política de RSC en 2009 han sido:

- **El Proyecto Turismo Solidario y Sostenible** nos ha permitido certificar más de 300 establecimientos turísticos liderados por mujeres emprendedoras africanas y elaborar más de 25 rutas alternativas en 12 países distintos de África y 1 de América Latina. Además, 47 personas de Banesto han colaborado como voluntarias en apoyo al proyecto sobre el terreno y se ha puesto en marcha Andandoo.org, publicación web 2.0 lanzada conjuntamente por la Funda-

ción Banesto y Amanecer por África que promueve el turismo responsable en el continente africano.

- **Hemos formado a 2.000 pymes.** La Fundación Banesto, conjuntamente con los mejores socios del mundo de la educación empresarial, ha formado a 2.000 pymes utilizando formatos innovadores.

Se ha realizado la octava edición del proyecto Banespyme- Orange en colaboración con el Instituto de Empresa, alcanzando este año la cifra de 70 empresas de base tecnológica con más de 6 millones de euros de financiación y la formación de 160 equipos de emprendedores.

- **El Fondo de Capital Riesgo Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R. ha financiado un nuevo proyecto en 2009**, alcanzando la cifra de 17 proyectos de inversión en pymes que han generado 743 empleos. Además, en enero de 2009 se constituyó el Fondo de Capital Riesgo Innotec Desarrollo F.C.R. para invertir en pymes andaluzas con las mismas características.

- **Se ha potenciado el canal de televisión por internet EmprendedoresTV.com**, que contiene más de 500 experiencias de emprendedores y 3 millones de vídeos vistos, gracias a los acuerdos con Telefónica, Esade Alumni e Insead.

- **El proyecto “Sube a la Banda”**, que tiene como objetivo difundir entre los ciudadanos del medio rural el uso de las nuevas tecnologías para reducir la brecha digital, ha desarrollado



*“Nuestra estrategia de RSC tiene como seña de identidad la creación de empleo mediante el fomento del espíritu emprendedor junto a la innovación, la difusión de las nuevas tecnologías y la protección del medio ambiente”*

**Ana P. Botín**  
Presidente

28 eventos desde sus comienzos con más de 1.000 participantes en distintas localidades a lo largo de toda la geografía española.

- **Puesta en marcha de la iniciativa Global Business Trip**, que impulsa la Fundación Banesto, para apoyar a empresas españolas en su internacionalización mediante la organización de encuentros empresariales en EE.UU. y el asesoramiento necesario para su correcta implantación en este mercado. A finales de 2009 se realizó el primer viaje a Silicon Valley con la participación de 12 empresarios.
- **Hemos lanzado el concurso Yuzz (yuzz.org y yuzz.cat)** que busca identificar y potenciar el talento joven con ideas de base tecnológica aportándole infraestructura, asesoramiento, formación y conocimiento de negocio.

En consonancia con nuestra política medioambiental hemos continuado desarrollando el Plan Ecobanesto 2008-2010 de protección del medio ambiente. Este Plan, que define las actuaciones de la compañía en esta materia, ha cumplido sus objetivos en 2009 especialmente en el consumo de electricidad, donde hemos logrado entorno al 8% de ahorro.

En el ámbito de la acción social hemos cumplido 7 años de la iniciativa Solidaridad X2 por la que la Fundación Cultural Banesto divulga la labor de 27 organizaciones no gubernamentales y fundaciones entre los empleados y duplica la cantidad donada por los mismos. En 2009 hemos impulsado tres nuevas campañas realizadas con Unicef y la Fundación Entreculturas.

En Banesto hemos continuado profundizando en nuestro modelo de promoción del talento a través de la implantación del Master Plan de Recursos Humanos, la creación de un Centro de Desarrollo de Calidad directiva y la puesta en marcha del site GPS Profesional Banesto. Además, hemos continuado con nuestro plan de diversidad avanzando en la mejora de sus resultados.

Con estas iniciativas, en 2009 hemos consolidado nuestra Estrategia y Política de RSC y nuestro compromiso con los principios éticos del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Así mismo, estos esfuerzos, unidos a la trayectoria del Banco en la gestión de la RSC y otras iniciativas impulsadas en 2009 de las que damos cuenta en este informe, han sido reconocidos por los analistas con el mantenimiento de Banesto –por segundo año consecutivo– en el índice de sostenibilidad FTSE4Good Ibex, selectivo en el que sólo cotizan las empresas que cumplen los más altos estándares de RSC.

Este Informe de Responsabilidad Social Corporativa se ha realizado siguiendo la guía del Global Reporting Initiative (GRI) y ha sido verificado, obteniendo la calificación A+. Con este informe, complementario al Informe Anual, pretendemos dar cuenta con total transparencia de todos los asuntos relevantes de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa.

**Ana P. Botín**



## Datos Relevantes

ROE

**10,5 %**

EFICIENCIA

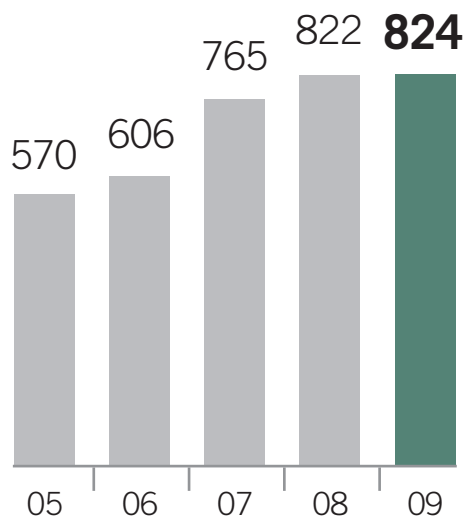
**38,9 %**

MOROSIDAD

**2,94 %**

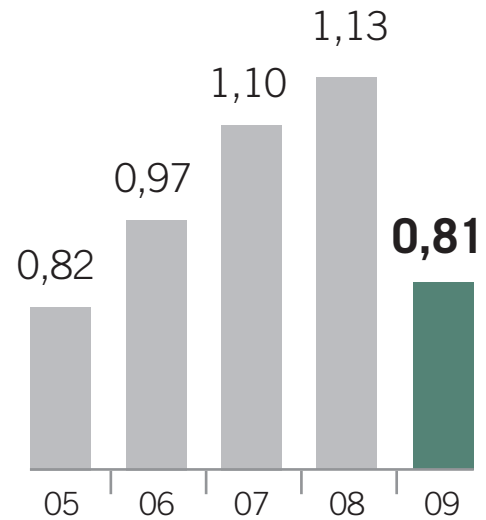
### Beneficio ordinario atribuible

millones de euros



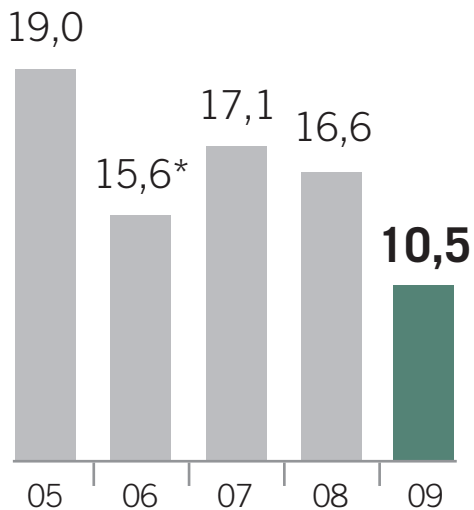
### Beneficio por acción

euros



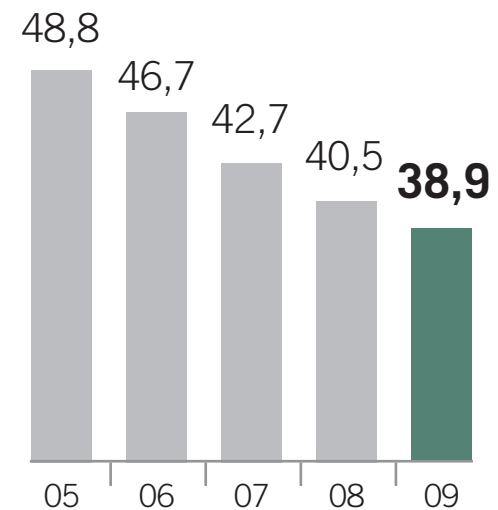
### ROE

(%)



### Eficiencia

(%)



\* Antes de operaciones discontinuadas

## CIFRAS DESTACADAS

## Balance

Datos en millones de euros

	31/12/2009	31/12/2008	Variación Absoluta	Variación %
Activos totales	122.300,5	117.186,4	5.114,1	4,4%
Fondos propios	5.299,4	5.069,8	229,6	4,5%
Inversión crediticia	75.927,1	78.201,7	-2.274,7	-2,9%
Recursos totales gestionados	67.996,3	67.924,9	71,4	0,1%
Morosos y dudosos	2.566,0	1.441,5	1.124,5	78,0%
Morosos / Riesgos (%)	2,94%	1,62%	-----	-----
Cobertura (%)	63,37%	105,37%	-----	-----
BIS Ratio	11,30%	10,66%	-----	-----
Tier 1	8,72%	7,70%	-----	-----

## Cuenta de resultados

Datos en millones de euros

	31/12/2009	31/12/2008	Variación Absoluta	Variación %
Margen de Intereses	1.730,7	1.578,4	152,2	9,6%
Comisiones netas	607,6	619,1	-11,6	-1,9%
Margen Bruto	2.562,2	2.445,3	116,8	4,8%
Costes de explotación	997,8	989,3	8,4	0,9%
Margen neto de explotación	1.564,4	1.456,0	108,4	7,4%
Ratio eficiencia (%)	38,94	40,46	-----	-----
Resultado Ordinario antes de Impuestos	1.157,5	1.145,7	11,8	1,0%
Resultado Ordinario atribuible al Grupo	823,9	821,8	2,1	0,3%
Resultado atribuible al Grupo	559,8	779,8	-220,0	-28,2%
ROA	0,49%	0,71%	-----	-----
ROE	10,54%	16,56%	-----	-----

## Datos por acción

Cotización al cierre del periodo	8,56	8,08	0,48	5,9%
Beneficio por acción del periodo	0,81	1,13	-0,32	-27,9%
VTC por acción	7,71	7,38	0,33	4,5%
PER	10,51	7,12	-----	-----
Precio sobre VTC	1,11	1,10	-----	-----

## Otros Datos

Empleados	8.905	9.718	-813	-8,4%
Oficinas	1.773	1.915	-142	-7,4%

## ASUNTOS RELEVANTES

## LA RSC DE BANESEO PARTE DE LA VISIÓN Y DE LOS VALORES, SE ASIENTA EN UNA ESTRATEGIA Y POLÍTICA FORMALMENTE DEFINIDAS QUE GARANTIZAN UNA GESTIÓN RESPONSABLE, EL IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y LA CONTRIBUCIÓN A UN ENTORNO MÁS SOSTENIBLE

La RSC en Banesto tiene un enfoque integral que parte de su Visión y de sus Valores y se asienta en una Estrategia y una Política aprobada por el Consejo de Administración. Estos aspectos constituyen el punto de partida para compatibilizar los objetivos de negocio y las necesidades y expectativas de sus grupos de interés creando valor constante, equilibrado y en condiciones de sostenibilidad social y medioambiental.

La Gestión Responsable parte del cumplimiento de la legislación y los compromisos adquiridos y se centra en considerar al cliente como centro de la actividad, la calidad en la gestión, la transparencia con los accionistas, la importancia de las personas, el control de los riesgos y la extensión de los comportamientos responsables a la cadena de suministro. Este marco sienta las bases para generar impacto en la sociedad y contribuir a un entorno más sostenible.

### Principales avances en RSC en 2009

En el año 2009 se ha producido un impulso a la RSC del Banco que consolida su trayectoria.

#### Estrategia y Política

En el año 2009 se ha consolidado la Estrategia y Política aprobada por el Consejo de Administración en el ejercicio pasado. En relación con los principales estándares de RSC, Banesto ha renovado su compromiso de adhesión a los principios éticos del Pacto Mundial de Naciones Unidas presentando, de forma voluntaria, su Informe de Progreso. (El Informe puede ser consultado en [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org))

Así mismo, Banesto ha mantenido su posición en el índice FTSE4Good IBEX en el que sólo cotizan las empresas que cumplen con los más altos estándares de RSC, tras las revisiones de marzo y septiembre de 2009. En esta misma línea de apuesta por los principales estándares internacionales en la materia, el Informe de RSC se ha realizado conforme a la

Guía del Global Reporting Initiative (GRI) en su máximo nivel (A+).

	NIVEL DE CALIFICACIÓN	A+
OPCIONAL	Autodeclaración	✓
OBLIGATORIO	Verificación GRI	

#### Gestión Responsable

En el año 2009 Banesto ha profundizado en su modelo de cumplimiento, control interno y riesgos, especialmente en lo relacionado con los sistemas, herramientas y formación interna. El programa de Mentoring de Riesgos ha extendido el conocimiento práctico, las habilidades y la gestión del riesgo a 500 directores de reciente incorporación. Además, se ha iniciado el Aula Permanente de Riesgos, basado en un proceso de entrenamiento personalizado a directores de oficina minorista.

Junto con ello se ha consolidado el sistema del rating ambiental y puesta en marcha de nuevas herramientas de seguimiento y evaluación.

Se ha profundizado en el Modelo Q10 de calidad con nuevas iniciativas como:

- La constitución de un Panel de Clientes.
- El Observatorio de clientes por segmentos.
- El proyecto “La experiencia cliente”.

En 2009 se ha producido una mejora de 0,56 en el indicador de referencia de calidad (Q10).



## MARCO DE ACCIÓN EN RSC EN BANESTO



Se ha impulsado la cuenta Solidaria Banesto pro UNICEF con la apertura de 47.400 cuentas y un saldo al cierre del ejercicio de 40 millones de euros.

El compromiso con la transparencia hacia accionistas e inversores se ha materializado en la atención a 678 consultas, la realización de 12 roadshows, la asistencia a las principales conferencias internacionales de bancos y del sector financiero y la realización de más de 220 reuniones con inversores.

En el ámbito de Recursos Humanos, en 2009 se han puesto en marcha las siguientes iniciativas:

- Se ha consolidado el Master Plan de Recursos Humanos.
- Se ha impulsado iCRM, sistemática de conocimiento de personas que ha permitido establecer reuniones trimestrales con los principales líderes de cada unidad de negocio.

- Se ha creado el Centro de Desarrollo de Calidad Directiva, en el que se han definido planes personales de desarrollo alineados con los objetivos estratégicos y del puesto.
- Se ha puesto en marcha el site GPS Profesional Banesto, como una herramienta de apoyo para el desarrollo profesional.
- Se ha impulsado un nuevo modelo de desarrollo del rendimiento basado en la mejora del desempeño.

### Impacto en la Sociedad

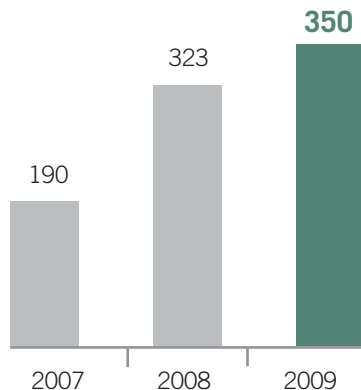
En 2009 Banesto ha puesto en marcha la iniciativa Global Business Trip y el concurso Yuzz.

La iniciativa Global Business Trip, que impulsa la Fundación Banesto, organiza encuentros empresariales en EE.UU. para apoyar a empresas españolas en su internacionalización. A fi-

nales de 2009 se realizó el primer viaje a Silicon Valley con la participación de 12 empresarios.

En diciembre 2009 se lanzó el concurso Yuzz (yuzz.org) que busca potenciar la inteligencia colaborativa de los jóvenes emprendedores y aportarles infraestructura, asesoramiento, formación y conocimiento de negocio para garantizar el éxito de su idea en el mercado.

## Noticias relacionadas con la RSC de Banesto



En 2009 la Fundación Banesto ha aumentado su actividad con la formación a 2.000 pymes. Se ha realizado la octava edición del proyecto Banespyme- Orange alcanzando este año la cifra de 70 empresas tecnológicas formadas con más de 6 millones de euros de financiación y la formación de 160 equipos de emprendedores.

Se ha potenciado el canal de televisión por internet emprendedores.tv, que contiene más de 500 experiencias de emprendedores y 3 millones de videos vistos.

El Fondo de Capital Riesgo Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R. ha financiado un nuevo proyecto en 2009, alcanzando la cifra de 17 proyectos de inversión en PYMES que han generado 697 empleos. Además, en enero de 2009 se constituyó el Fondo Innotec Desarrollo F.C.R. para invertir en PYMES andaluzas.



Solidaridadx2 ha desarrollado 3 campañas "Haz algo extraordinario con tu paga extra"

- La primera campaña tuvo lugar en diciembre de 2008 y se recaudaron 114.828 euros para el proyecto Unicef

Plumpy'nut. Con esta cantidad se pudo tratar la desnutrición en más de 8.000 niños y niñas, alimentándolos tres veces al día durante dos semanas, periodo mínimo establecido para superar la desnutrición aguda. La entrega del cheque a Unicef tuvo lugar en marzo de 2009.

- Junto con la Fundación Entreculturas, en julio de 2009 se realizó la campaña de apoyo a la escolarización de menores refugiados en Kenia que logró recaudar 72.586 euros. Con esta cantidad se pudo escolarizar a 238 niños y niñas.
- En diciembre de 2009 se realizó la campaña Unicef Niger que ha recaudado 65.000 euros destinados a la escolarización de menores. Niger es uno de los países más pobres del mundo y su índice de escolarización es de los más bajos. Además de incrementar el acceso a la escuela de menores en edad escolar, uno de los objetivos del programa de UNICEF es eliminar la desigualdad que aún persiste en el acceso a la educación de las niñas en este país.



El Proyecto Turismo Solidario y Sostenible ha permitido certificar a más de 300 establecimientos turísticos y elaborar más de 25 rutas alternativas en 12 países distintos de África y América Latina. En 2009, 47 empleados de Banesto han colaborado como voluntarios en apoyo al proyecto sobre el terreno. Además, se ha puesto en marcha Andandoo.org, publicación web 2.0 lanzada conjuntamente por la Fundación Banesto y Amanecer por África que promueve el turismo responsable en el continente africano.

El Proyecto "Sube a la Banda" ha nacido en 2009 con el objetivo de difundir entre los ciudadanos del medio rural el uso de las Nuevas Tecnologías para reducir la brecha digital. Desde el comienzo del proyecto se han desarrollado 28 eventos que han contado con más de 1.000 participantes en distintas localidades a lo largo de toda la geografía española.

## Entorno Sostenible

En 2009 Banesto ha potenciado su Política Medioambiental a través de tres aspectos claves:

- El cumplimiento para 2009 del Plan Ecobanesto de Protección del Medio Ambiente.
- La consolidación de la posición de liderazgo de Banesto en el mercado español en la financiación de proyectos medioambientales y de energías renovables.
- La reducción del 12% en consumos internos (electricidad, agua, papel, tóner, gas natural y combustibles de automoción).

Además, Banesto colaboró en la 2ª edición del Premio CO-NAMA a la Sostenibilidad de Pequeños y Medianos Municipios.



## PRINCIPALES PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 2009



- Premio “Euromoney Awards for Excellence” al **mejor banco en España 2009**.



- Renovación en el **índice FTSE4Good IBEX** (renovado en 2009).



- Sello EFQM a la Excelencia Europea + 500 puntos.



- **Premio a la Excelencia en Calidad** de la revista Dirigentes en 2009.



- Premio a la **Confianza de los Clientes de Madrid Excelente**.



- Por séptimo año consecutivo **entre las 5 mejores empresas para trabajar en España**, de Actualidad Económica.



- **Finalista en los XIII Premios Codespa 2009** en la categoría de Empresa Solidaria.



- **Global Winner - Ken Ernst Innovation Award 2009 – Accenture**.



- Renovación del **Certificado Empresa Familiarmente Responsable (EFR)**.



- Selección como empresa **Top Employers 2009**.



- Premio a la **Innovación en Recursos Humanos 2009**.

## VISIÓN Y VALORES

## SER EL MEJOR BANCO COMERCIAL DE EUROPA Y EL PRIMERO PARA NUESTROS CLIENTES YA SEAN EMPRESAS O PARTICULARES

Los valores de Banesto son los cimientos que sustentan su cultura empresarial y la relación con sus grupos de interés.

Banesto busca crear valor de forma sostenible asentando su estrategia empresarial en los siguientes valores:

**EL CLIENTE**

es el centro de nuestra actividad

**1****LA EXCELENCIA**

con visión de negocio  
y trabajo en equipo

**7****LA INNOVACIÓN**

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

**2****LA EFICIENCIA**

al servicio de nuestros  
clientes

**3****LA SENCILLEZ**

con calidad de servicio

**4****LA  
FLEXIBILIDAD**

con capacidad para anticiparnos a las  
necesidades de nuestros clientes

**5****LA TRANSPARENCIA**

con clientes, accionistas y  
personas del Banco

**6**

### Visión y Valores

## ESTRATEGIA Y POLÍTICA

# NUESTRA ESTRATEGIA EN RSC TIENE COMO SEÑA DE IDENTIDAD EL FOMENTO DEL ESPÍRITU EMPRENDEDOR

### La RSC en Banesto

Banesto entiende la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como el compromiso con cada uno de sus grupos de interés en la creación de valor constante, equilibrado y en condiciones de sostenibilidad social y medioambiental.

### Política de RSC impulsada por el Comité de Sostenibilidad

En Banesto, la RSC es un área transversal que está presente en todas las áreas de negocio. En septiembre de 2007 se creó el Comité de Sostenibilidad, coordinado por el Gabinete de Presidencia e integrado por todas las áreas del Banco con impacto en sostenibilidad: riesgos, desarrollo de negocio, RRHH, cumplimiento y control interno, secretaría del consejo, finanzas, calidad, medios, comunicación, banca mayorista, banca minorista, unidad del accionista y fundaciones.

El Comité de Sostenibilidad es el responsable de:

- Diseño y coordinación de la política de sostenibilidad.
- Establecimiento de indicadores y procesos.
- Implantación.
- Seguimiento.

La política de RSC de Banesto ha sido impulsada por el Comité de Sostenibilidad y aprobada por el Consejo de Administración en este ejercicio.

Banesto está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas por el que se compromete a conocer y respetar los 10 principios del Pacto. Dichos principios están relacionados con los derechos humanos, derechos laborales, protección del medio ambiente y corrupción.

### Banesto y sus Grupos de Interés

Banesto define sus grupos de interés directos como aquellas personas, colectivos e instituciones a los que afecta su actividad o que, a su vez, pueden influir de forma significativa sobre la misma. Por esta razón, asegurar que la relación con ellos se desarrolle en óptimas condiciones es un asunto central para el enfoque del negocio del Banco.

La política de RSC de Banesto se dirige a todos los grupos de interés identificados claves para el desarrollo de su actividad:

- Clientes
- Empleados
- Sociedad
- Proveedores
- Accionistas
- Competidores
- Supervisores y Autoridades Públicas

Para el correcto desarrollo de esta relación entre Banesto y sus grupos de interés es fundamental que existan canales de comunicación a través de los cuales puedan obtener la información que les concierne en su relación con el Banco. Cada grupo de interés tiene unas características específicas y, por lo tanto, unas necesidades de información determinadas. Por ello, la relación con los grupos de interés se basa en:

- Existencia de canales de comunicación dirigidos a la totalidad de los grupos de interés más relevantes.
- Gestión descentralizada: la gestión del día a día de las relaciones con los grupos de interés corresponde a cada una de las áreas de negocio del Banco.

## BANESTO ENTIENDE LA RELACIÓN CON SUS GRUPOS DE INTERÉS COMO UNA PALANCA CLAVE PARA EL ÉXITO DE SU NEGOCIO



## Cientes

Número de Clientes	2.552.977
Red de Oficinas	1.773
Cajeros Automáticos	2.203
Página Web	www.banesto.es www.ibanesto.com
Buzón de quejas y sugerencias	Servicio de Atención al Cliente de Banesto Avda. Gran Vía de Hortaleza 3. 28043. Madrid. servicioclientes@banesto.es
Servicio de Atención al Cliente	Número de Atención al Cliente: 902 303 308 servicioclientes@banesto.es
Defensor del cliente.	D. José Luis Gómez-Degano C/ Miguel Ángel 23, 1º. 28010. Madrid
Campañas segmentadas a clientes.	www.banesto.es www.ibanesto.com
Informe de RSC	www.banesto.es/webcorporativa

## Empleados

Intranet	Portal «Esto es Banesto»: Portal de Intranet que ofrece información institucional y animación comercial al 100 % de los empleados. Portal Banesto Personas
Sugerencias recibidas	1.050
Comités de empresa	
Reuniones	
Comités de seguridad y salud	
Departamento de RR.HH.	

## Accionistas

Revista virtual	
Línea telefónica	Número de Atención al Accionista: 902 123 230
Buzón de sugerencias	
Página web	www.banesto.es/webcorporativa www.canalaccionista.com
Dirección de correo electrónico	accionistas@banesto.es
Publicación "Información para el Accionista Banesto"	Enviados por correo postal a 30.000 accionistas y descargable en el Club del Accionista
Reuniones periódicas con accionistas	
Reuniones con inversores	
Roadshows	
Unidad de relaciones con accionistas	
Junta general de accionistas	
Club de accionistas	



## Proveedores

Portal de proveedores  
Eventos electrónicos  
Plataforma de subastas

## Sociedad

Medios de comunicación	prensa@banesto.es
Informe de RSC	www.banesto.es/webcorporativa
Estudios	
Buzón electrónico	info@turismo-solidario.es concurso@banespymeorange.org info@banespymeorange.org
Página web	www.banespyme.org www.turismo-solidario.es www.emprenedorestv.com www.yuzz.org www.globalbusinessstrip.org www.subealabanda.es www.andandoo.org www.emprendedoresenred.org www.banespymeorange.org
Diálogo directo con ONGs, medios, centros de investigación y expertos	
Fundaciones	
Entorno rural: Banesto Natura	www.banestonatura.com

## Supervisores y Autoridades Públicas

Banco de España	Hechos relevantes, comunicación online, escrita, reuniones y foros.
Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)	Hechos relevantes, comunicación online, escrita, reuniones y foros.
Administración Pública Nacional, Autonómica y Local. S	Hechos relevantes, comunicación online, escrita, reuniones y foros.

## Competidores

Foros  
Asociaciones del sector

El objetivo principal del Informe de RSC de Banesto es el de proporcionar una imagen comprensiva y exacta de su política, organización y gestión de la sostenibilidad, así como de la pla-

nificación, procesos de control y medidas prácticas tomadas a este respecto. La información relativa al Gobierno Corporativo se encuentra en el Informe Anual.

## GESTIÓN RESPONSABLE

# PUNTO DE PARTIDA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD: GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO

Para Banesto, la integración de la RSC en los procesos del Banco es el elemento clave para asegurar su impacto en la sociedad y en el entorno.

La Responsabilidad Social Corporativa de Banesto parte del respeto y del cumplimiento de toda la normativa legal en el desarrollo de la actividad y de todos los compromisos que el Banco asume de forma voluntaria, con la finalidad última de asegurar un comportamiento ético y responsable tanto de la propia Entidad, como de todas las personas que conforman el Grupo Banesto.

### Cumplimiento

La Unidad de Cumplimiento del Grupo Banesto, integrada dentro del Área de Cumplimiento y Control Interno y en dependencia de Presidencia, tiene como función básica asegurar el cumplimiento de las diferentes disposiciones legales, así como la normativa interna del Banco y el control y seguimiento de los diferentes indicadores y parámetros que el Banco tiene establecido.

Dentro de sus funciones y actuaciones, destaca la gestión integral de los códigos y seguimiento de la aplicación de políticas, en particular:

- Código de Conducta del Grupo Banesto.
- Código de Conducta del Mercado de Valores del Grupo.
- Código de Conducta de la actividad de Análisis.
- Política de Conflictos de Interés.
- Comercialización de Productos.

La difusión de los códigos, así como de las políticas, lleva aparejada un conjunto de acciones de comunicación y de formación, llegando a la totalidad de los empleados de Banesto en aspectos clave que les aplica en su actividad diaria. El cauce formal de comunicación interna es la Intranet Portal de Cumplimiento, cuya estructura está orientada a facilitar la navegación de todos aquellos usuarios que quieran acceder a las diferentes materias de Cumplimiento Normativo.

El 100% de los empleados de Banesto están formados sobre los aspectos claves de códigos, políticas y normativas que les aplican en su actividad diaria.

Tanto la aplicación de los códigos, como de las políticas, están sujetas a las revisiones de las Unidades de Control Interno, así como de Auditoría Interna.

Además, la Unidad de Cumplimiento también interactúa tanto con los organismos supervisores como directamente con las diferentes Unidades de Negocio y de Apoyo del Banco.

Así mismo, Banesto cumple todas las exigencias de la normativa Norteamericana de la Ley Sarbanes–Oxley (SOX) y está certificado en la misma por auditores externos.

### Prevención del Blanqueo de Capitales (PBC)

Banesto tiene establecida una normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC), acorde con la normativa del Grupo, en aras de colaborar en la lucha contra el tráfico de estupefacientes, el terrorismo y la delincuencia organizada. Todas las Unidades del Banco y todos los empleados están sujetos tanto a la aplicación y cumplimiento de esta normativa como a los procesos de formación en la misma (junto con la Red Agencial).

Toda la actividad de PBC, los procedimientos, la formación, así como los indicadores de la misma, están supervisadas y dirigidas por el Grupo a través del Departamento Central de PBC. Además, están auditadas tanto interna como externamente.

### Productos y Servicios

La oferta de productos y servicios de Banesto se ajusta a la normativa legal y a las mejores prácticas del mercado. En este sentido, existen una serie de procesos y procedimientos, tanto internos como externos, que garantizan dicho cumplimiento.

Previamente al lanzamiento de cualquier producto o servicio es necesaria la aprobación del Comité de Productos (órgano decisorio colegiado al más alto nivel) una vez comprobado que se cumplen todos los requisitos necesarios para llevar a cabo una correcta puesta a disposición de los mismos.

Paralelamente, todo lanzamiento de un nuevo producto o servicio lleva aparejado un proceso de:

- Comunicación a la Red de Oficinas y Servicios Centrales.
- Formación y capacitación de aquellas personas que van a comercializarlos.

- Documentación y preparación de los materiales de apoyo.
- Pautas de actuación comercial.

De esta manera, todas las Unidades del Banco participan activamente en el lanzamiento de cualquier nuevo producto garantizando de este modo una oferta adecuada a cada segmento.

Con ello, se pretende facilitar al cliente la máxima transparencia en las relaciones comerciales y otorgarle un tratamiento equitativo, garantizando además la confidencialidad de sus operaciones. A estos efectos Banesto ha obtenido el Sello de Oro (500 +) de la EFQM.

En 2009 se ha hecho un especial énfasis en la revisión de toda la cartera de productos de inversión del Banco, así como de la información a facilitar a los clientes tanto en el momento previo a la comercialización como posteriormente con la información poscontractual que reciben. Los ejes sobre los que pivotan estas actuaciones son:

- Lanzamiento de Productos, con los requisitos que afectan íntegramente al desarrollo técnico y comercial del producto.
- Guía de Acciones Comerciales, que regula los procedimientos de Marketing y Publicidad relacionados con el lanzamiento de Productos.
- Manual Interno de Comercialización de Productos, diseñado con el objetivo de establecer pautas de comportamiento de cara a la venta a clientes.

### Marketing y Publicidad

Banesto está comprometido con el uso responsable de la publicidad y por ello, se encuentra adherido a códigos voluntarios de conducta en esta materia (Asociación de Marketing de España y Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial), que establecen una serie de compromisos éticos y de transparencia para esta actividad. De esta forma, se salvaguardan los derechos de los consumidores y usuarios, así como la actitud de competencia leal a la industria financiera y competidores en general.

A través de la autorregulación, Banesto y el Grupo asumen voluntariamente el compromiso de garantizar a la sociedad el rigor y ética de las comunicaciones comerciales mediante la adopción de normas que promueven una ordenación responsable de la actividad publicitaria en beneficio de los consumidores, la propia industria y la sociedad en general.

Como entidad financiera, Banesto debe someter las campañas de publicidad a la supervisión de organismos competentes en

cada caso (Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores, en virtud de la normativa vigente aplicable en España).

Además, el Banco forma parte de manera voluntaria de diversas Asociaciones relacionadas con el mundo de la Publicidad y está adherido a los códigos éticos pertinentes que garantizan la excelencia en ética y transparencia en esta materia.

### Protección del Cliente

En cumplimiento de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, desarrollada por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, Banesto dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) y de la figura del Defensor del Cliente, cuya actividad está regulada por el “Reglamento para la defensa del Cliente de Banco Español de Crédito, S.A. y de su Grupo Económico” y que está disponible en su página web.

Por otro lado, Banesto cuenta con una política de protección de datos personales centrada en la adopción de las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa exigidas por la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), de acuerdo con criterios de confidencialidad (acceso únicamente para aquellas personas que lo necesitan), integridad (contra la manipulación deliberada o accidental) y disponibilidad (accesibilidad para personas autorizadas).

### Cadena de suministro

En la cadena de suministro se incluyen factores para la promoción de la responsabilidad en tres fases: la homologación, la negociación y la adjudicación.

En la fase de homologación de proveedores, Banesto revisa el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de los proveedores, incluyendo certificaciones de estar al corriente con los distintos organismos de la Administración, así como documentación sobre principales clientes y accionistas como requisito imprescindible para su homologación.

En el desarrollo de los procesos de negociación, desde el año 2007 Banesto incluye unas cláusulas orientadas a informar al proveedor de la necesidad de cumplir con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Adicionalmente, todos los proveedores que resultan adjudicatarios se comprometen a conocer y respetar los principios del Pacto Mundial.

Para el proceso de adjudicación, Aquanima aprovecha las mejores herramientas tecnológicas (negociaciones electrónicas, catálogos electrónicos, etc.) para aumentar la transparencia y la eficiencia de la función de compras y, simultáneamente, reducir el coste total de las compras.

## CONTROL DE RIESGOS

## BANESTO CUENTA CON UNA SÓLIDA CULTURA DE RIESGOS QUE ESTÁ PRESENTE EN TODAS LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN

Los principios fundamentales de la gestión del riesgo permiten afrontar cambios desfavorables del entorno. Para ello, el Banco cuenta con las metodologías de identificación y valoración de los riesgos en que incurre, así como con las capacidades necesarias para gestionar la admisión, seguimiento (anticipación) y recuperación de los riesgos y minimizar de forma continuada el impacto por deterioro de la cartera de clientes.

### Base para afrontar los cambios desfavorables del entorno

La gestión prudente y predecible del riesgo que ha aplicado Banesto en los últimos años está suponiendo una ventaja competitiva en el entorno económico actual. Banesto es un banco que aspira a mantener con sus clientes una relación estable a largo plazo. En este sentido, la Política de Riesgos se adapta a dicho requerimiento, dirigiéndose a aquellos clientes con una adecuada capacidad de reembolso basada en flujos de renta y cumplimentada con una solvencia económica y aspectos reputacionales de moralidad económica.

### PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN BANESTO

**01.** **Independencia** de la función de riesgos respecto al negocio en la toma de decisiones.

**02.** **Implicación de la Alta Dirección** en la gestión de riesgos, participando activamente tanto en la admisión como en el seguimiento de riesgos.

**03.** **Anticipación** a través del seguimiento de riesgos, con valoración e información actualizada de los clientes.

**04.** **Prudencia en la admisión**, facilitando una gestión predecible del riesgo.

**05.** **Adaptación de políticas y estructuras** a la situación de mercado, manteniendo la complementariedad entre riesgos y negocio.

**06.** **Técnicas de gestión avanzadas** basadas en una metodología de análisis, valoración y medición especializada por segmento de clientes.

**07.** **Adaptación definitiva** del Nuevo Acuerdo de Capitales (Basilea II) mediante la validación del modelo de requerimiento de capital.

**08.** **Complementariedad** del Área de Riesgos con las diferentes áreas de negocio. La gestión de riesgos es fundamental en el diseño de políticas de precios.

La gestión del riesgo es una ventaja competitiva para acercarnos a los clientes, medir el riesgo que hay que asumir y fijarle un precio adecuado.

### Riesgo Reputacional

En Banesto se entiende por riesgo reputacional (RP) el derivado de la percepción que tienen del Banco los diversos grupos de interés con los que se relaciona, tanto internos como externos, en el desarrollo de su actividad.

Desde el Área de Cumplimiento y Control Interno los principales focos de actuación en eventos de riesgo reputacional son:

- Normativa.
- Códigos de Conducta.
- Prevención de Blanqueo de Capitales y Fraude.
- Productos.
- Comunicación y relación con supervisores.
- Pautas de actuación ante determinados eventos.
- Formación.

En relación a los focos de actuación antes citados, esta Área ejerce las siguientes funciones:

- Identificar, conocer y determinar situaciones de las que puedan derivarse RP, bien directamente o en colaboración con otras áreas.
- Analizar potenciales situaciones de Riesgo Reputacional.
- Atender consultas para determinar si determinadas situaciones son susceptibles de considerarse bajo este tipo de riesgo.
- Desarrollar aquellas actuaciones o procedimientos que sean necesarios para gestionar eventos de RP.
- Gestionar las situaciones de RP que se puedan poner de manifiesto.
- Asegurar la adecuada canalización de los eventos, al nivel adecuado.
- Control y seguimiento.
- Informar periódicamente.

La gestión del riesgo reputacional, a su vez, se canaliza mediante el modelo de cumplimiento que el Banco tiene establecido a través de las diferentes áreas separadas de actividad.

### Análisis del Riesgo Medioambiental

La Unidad de Riesgos de Banca Mayorista valora el riesgo medioambiental de su cartera de clientes de Banca Corporativa mediante una metodología propia que se concreta en la asignación de un “rating” medioambiental interno, una vez que se han valorado determinados parámetros que pueden tener impacto medioambiental. Además, el Banco potencia la financiación de proyectos de inversión «limpios» tales como la energía eólica, solar y termoeléctrica. Banesto es considerado en el mercado como referencia en la financiación de este tipo de proyectos.

La valoración medioambiental pondera tanto la categoría del sector de actividad (A, B, C o D dependiendo del menor o mayor impacto ambiental) como el desempeño medioambiental del cliente o conjunto de variables que hay que verificar. Estas variables van desde el cumplimiento de la profusa legislación medioambiental específica para cada sector, los litigios y reclamaciones en curso, el nivel de emisiones, vertidos y generación de residuos, hasta las medidas correctoras adoptadas y la consecución de certificaciones homologadas.

## ANÁLISIS DEL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DE LOS CLIENTES DE BANESTO PARA:

- **POTENCIAR PROYECTOS AMBIENTALMENTE SOSTENIBLES**
- **PENALIZAR LOS PROYECTOS CON MAYOR IMPACTO MEDIOAMBIENTAL**

### CATEGORÍA-SECTOR

	A neutro	B no contaminante	C contaminante	D muy contaminante
PUNTUACIONES-RIESGO	90 sin riesgo	90-50 riesgo bajo	60-20 riesgo mediano/alto	10 riesgo muy alto

### Desempeño medioambiental

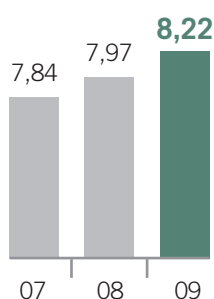
	valoración
Cumplimiento legislación medioambiental	90-50-10
Emisión, vertidos o generación residuos	50-10
Litigios o reclamación medioambientales en curso	50-10
Medidas correctoras adoptadas	90-50
Certificaciones medioambientales homologadas	90-50

## EL CLIENTE COMO CENTRO DE LA ACTIVIDAD

## BANESTO QUIERE SER EL MEJOR BANCO PARA SUS CLIENTES Y PARA ELLO SE ESFUERZA EN CONOCER SUS NECESIDADES

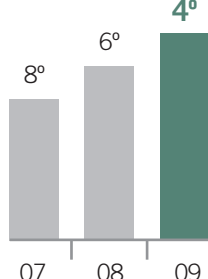
### Encuesta de Calidad a clientes

Valoración 1-10



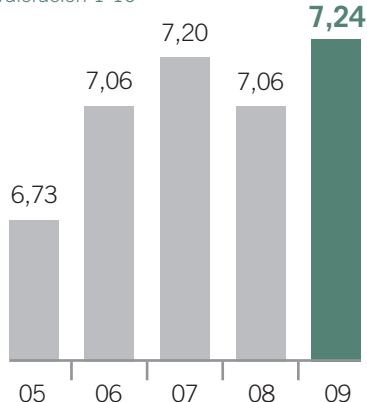
### Estudio de satisfacción de clientes particulares

FRS Inmark



### Índice de Calidad Objetiva Sectorial EQUOS

Valoración 1-10



Banesto se articula alrededor del cliente, que es el centro de su actividad, tratando de responder con calidad y eficiencia a todas sus demandas financieras para contar con los clientes más satisfechos y vinculados del sector.

La interacción con los clientes es cada vez más compleja y más competitiva y los avances en tecnología y comunicaciones han eliminado las barreras geográficas y de acceso a la información. Por tanto, el mercado de la oferta y la demanda está cada vez más accesible al público en general y como consecuencia los clientes se vuelven más exigentes, cambian hábitos de consumo y cambian los proveedores con mucha más facilidad.

En este contexto, el objetivo de Banesto ha sido y es encontrar la mejor manera de relacionarse con los clientes para conseguir su máxima satisfacción. Para ello, Banesto ha focalizado todos sus esfuerzos en el desarrollo de un modelo de gestión por y para los clientes.

#### La apuesta de Banesto por la calidad de servicio

Desde el 2004 la Calidad es una de las claves del Modelo de Negocio de Banesto, la cual es gestionada a través del Modelo Q10, referencia en el sector en Calidad de Servicio. Este modelo está constituido por más de 2.200 indicadores que miden la calidad de servicio en toda la organización.

Año tras año en Banesto se han ido implantando distintos proyectos, mejoras, revisión de procesos, indicadores de calidad a lo largo de toda la organización lo que ha permitido ir mejorando los resultados en calidad de manera permanente.

### 2009 REFLEJA LA MEJOR EVOLUCIÓN EN INDICADORES DE CALIDAD, CONSOLIDÁNDOSE ASÍ COMO UNA DE LAS CLAVES DE NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

Los objetivos del Modelo Q10 son:

1. Desarrollar una cultura de satisfacción de los clientes aplicable por todas las personas de Banesto en su actividad diaria.



2. Impulsar la creatividad y la transmisión del conocimiento, fomentando la participación de los equipos y las personas.
3. Minimizar ineficiencias y costes internos.
4. Incrementar el porcentaje de clientes socios, es decir, aquellos más fidelizados y vinculados.

Además de continuar con todas las iniciativas y elementos del Modelo Q10 implantadas en los últimos años, en 2009 se han puesto en marcha importantes iniciativas en calidad permitiendo mejorar los resultados en calidad de servicio a los clientes y situando a Banesto en las primeras posiciones de los rankings de calidad del sector. Entre dichos proyectos cabe destacar:

#### • Panel de Clientes

Integración de las necesidades, preferencias y expectativas de los clientes en torno a los distintos aspectos de la relación cliente – entidad.

#### • Observatorio de clientes por segmentos

Establecimiento de planes específicos por tipo de cliente según inquietudes, formas de actuación, ocio, etc.

#### • Comités de Calidad

Con carácter mensual, los responsables de calidad de cada oficina mantienen reuniones con su Director de Zona para trabajar en la mejora de los indicadores de calidad y transmitir buenas prácticas.

#### • “La experiencia cliente”

Mejora de la experiencia del cliente en cada una de las interacciones con la entidad y a través de cualquier canal, mediante la identificación de los “momentos” de mayor impacto en dicha experiencia.

Además, en julio de 2009 la revista Dirigentes ha otorgado a Banesto el Premio Excelencia a la Calidad por la trayectoria de los últimos años.

A lo largo de todos estos años Banesto ha conseguido distintos Premios, reconocimientos y certificaciones en calidad que avalan la labor en Calidad de Servicio a sus Clientes.

- **Primera entidad financiera** en obtener el **Certificado Aenor** de Calidad de Servicio y Gestión de la Satisfacción de clientes desde 2005.
- **Certificado de Calidad Madrid Excelente** de la Comunidad de Madrid desde 2005.
- **Premio Alpha al Modelo de Calidad Q10** Banesto del Club de Marketing en 2005.
- **Premio a la confianza de los clientes** de la Comunidad de Madrid en 2008.
- **Sello de Excelencia Europea EFQM** + 500 puntos de la European Foundation for Quality Management y “Recognised for Excellence 5 stars” desde 2008.
- **Premio a la Excelencia en Calidad** de la revista Dirigentes en 2009.





Renovación de Certificación AENOR Calidad de Servicio para los próximos tres años. El Modelo de Calidad en Banesto está certificado por AENOR desde el 2005.

## Productos Sostenibles

### Depósito Sostenible

Banesto mantiene el Depósito Sostenible en su cartera de Productos, el cual está referenciado a la evolución de una cesta de empresas que cumplen con los siguientes criterios:

- Reconocidas por su gobierno corporativo y responsabilidad social.
- Alto desempeño medioambiental.
- Prácticas laborales responsables.
- Impacto positivo en las comunidades locales de los lugares en que operan.

Se trata de un producto con 100% de garantía de capital a vencimiento, plazo de 36 meses y contratable desde 600 euros.

### Cuenta infantil Banesto pro UNICEF

Banesto dona anualmente a Unicef el 1% de los saldos medios de todas las cuentas abiertas por los niños, que se destina al PROGRAMA PROANDES para la escolarización de niños en Ecuador.

A final de 2009 hay más de 47.000 cuentas abiertas con un saldo de 40 millones de euros.



## CREACIÓN DE VALOR PARA LOS ACCIONISTAS

## A 31 DE DICIEMBRE DE 2009 BANESTO CUENTA CON 82.736 ACCIONISTAS

El accionista mayoritario es Banco Santander S.A., que posee directa e indirectamente el 89,28 % del capital social de Banesto.

### Distribución del capital social por tramos (datos a diciembre 09)

Tramos de acciones	Accionistas	Acciones	% Capital Social
de 1 a 250	56.893	5.249.698	0,76
de 251 a 500	11.500	4.130.249	0,60
de 500 a 1.000	7.632	5.521.537	0,80
de 1.001 a 5.000	5.697	11.689.946	1,70
más de 5.000*	1.014	660.795.368	96,13
	82.736	687.386.798	100,00

### Distribución del capital social por tipo de accionista (datos a diciembre 09)

	Accionistas	Acciones	% Capital Social
Consejo de Administración	14	694.073	0,10
Institucionales*	106	649.950.902	94,55
Individuales	82.616	36.741.823	5,35
	82.736	687.386.798	100,00

\*Incluye al accionista mayoritario, que es Banco Santander S.A., que posee directa e indirectamente el 89,28% del capital social.

### Comunicación con accionistas

#### Canales de comunicación

Banesto mantiene una constante y fluida comunicación con sus accionistas e inversores, desarrollando una intensa labor de atención y seguimiento de las consultas y sugerencias formuladas a través de los diferentes canales de comunicación disponibles (teléfono, correo ordinario, correo electrónico o reu-

niones personales). Las consultas, opiniones y sugerencias enviadas por los accionistas son analizadas en detalle, informándose de su contenido al Consejo de Administración.

El canal más utilizado continúa siendo el teléfono (79% del total). Las consultas se refieren en su mayoría a la evolución de la acción en Bolsa, solicitud de información sobre la Junta General de Accionistas y resultados del Banco.

### Ratings por agencias (datos a diciembre 09)

	Largo Plazo	Corto Plazo
<b>S&amp;P</b>	<b>AA</b>	<b>A-1+</b>
<b>Moody's</b>	<b>Aa3</b>	<b>P1</b>
<b>Fitchratings</b>	<b>AA</b>	<b>F1+</b>

### Número de consultas y sugerencias formuladas

	2007	2008	2009
Teléfono	1.217	506	535
Correo ordinario	10	11	17
Correo electrónico	105	86	126
Reuniones personales			
<b>Total</b>	<b>1.332</b>	<b>603</b>	<b>678</b>

#### «Información para el Accionista Banesto»

Banesto edita y envía trimestralmente al domicilio de más 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 web del “Club del Accionista Banesto”.

#### Relaciones con inversores institucionales, analistas y agencias de rating

Durante 2009 se han continuado los esfuerzos para dar a conocer Banesto entre la comunidad inversora, analistas y agencias de rating.

Se han visitado a inversores en las principales plazas financieras de Europa y Estados Unidos y se han mantenido multitud de reuniones tanto con inversores como con analistas y agencias de rating en las oficinas centrales de Banesto.

En 2009 se han realizado 12 roadshows, se ha asistido a las principales conferencias internacionales de bancos y se han visitado a más de 220 inversores institucionales.

En la actualidad, 22 casas de análisis siguen la acción de Banesto con una cobertura activa, siendo uno de los bancos domésticos con mayores recomendaciones de compra por parte de los analistas.

Banesto tiene calificaciones crediticias por las agencias de rating S&P, Moody's y Fitch. Los ratings de Banesto están entre los mejores otorgados por estas agencias a los bancos españoles.

#### Índice FTSE4Good Ibex

Los inversores están cada vez más concienciados con la gestión de los análisis sociales y ambientales de su cartera, siendo el Índice FTSE4Good Ibex un potente indicador del compromiso de las organizaciones.



FTSE4Good Ibex ha sido diseñado para medir el desempeño de las empresas que cumplen con reconocidos estándares de Responsabilidad Social Corporativa, y para favorecer la inversión en dichas compañías, incluyendo una serie de indicadores de:

- Gestión medioambiental.
- Cambio Climático.
- Derechos Humanos y de empleo.
- Prácticas anticorrupción.
- Estándares en la cadena de suministros.

Con la entrada de Banesto en septiembre de 2008 en el índice, el Banco demuestra que cuenta con políticas y sistemas de gestión responsable.

## LAS PERSONAS COMO VENTAJA COMPETITIVA

## FOMENTAR UNA CULTURA BASADA EN EL COMPROMISO Y LA INVOLUCRACIÓN DE LAS PERSONAS ES UN DESAFÍO PERMANENTE PARA BANESTO

Banesto es consciente de la importancia de una cultura empresarial que apuesta por un estilo de liderazgo caracterizado por el desarrollo, el trabajo en equipo, el reconocimiento de los logros conseguidos y el esfuerzo personal, combinado con un adecuado equilibrio entre la vida personal y profesional. Esto ha hecho que, en los últimos 7 años, se encuentre entre los primeros puestos de los diferentes rankings de las Mejores Empresas para Trabajar en España.

2009 ha sido un año en el que ha sido necesario adaptar la estructura corporativa de Banesto hacia la calidad y la excelencia en el servicio al cliente, sin comprometer la eficiencia de la plantilla. Esto ha permitido que:

- El 96% de las coberturas se hayan realizado con promoción interna.
- El 70% de las promociones tuviesen menos de 35 años.

- Se hayan realizado 9.617 entrevistas (7.797 presenciales y 1.820 telefónicas).
- El 100% del personal haya mantenido una entrevista con su superior inmediato para revisar sus expectativas profesionales y definir su Plan de Desarrollo Individual.

El Grupo Banesto cuenta con 8.905 personas, con una edad media de 41,7 años, donde el 37,45% son mujeres y el 62,55% son hombres, siendo una plantilla que combina experiencia, diversidad, integración, entusiasmo y pasión por hacer las cosas de forma sencilla y con un elevado nivel de calidad de servicio hacia nuestros clientes.

A continuación se facilitan los datos correspondientes a la evolución de la plantilla de Banesto (8.742 empleados) a lo largo de los últimos años según diferentes criterios, así como la rotación no deseada:

Rotación no deseada	2009				2008				2007			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
Hasta 30 años	5	0,06%	2	0,02%	29	0,30%	24	0,25%	39	0,40%	29	0,30%
De 31 a 40 años	11	0,13%	3	0,03%	35	0,37%	12	0,13%	55	0,57%	18	0,19%
De 41 a 50 años	2	0,02%	0	0,00%	7	0,07%	0	0,00%	6	0,06%	4	0,04%
> 50 años	0	0,00%	0	0,00%	1	0,01%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>0,21%</b>	<b>5</b>	<b>0,06%</b>	<b>72</b>	<b>0,76%</b>	<b>36</b>	<b>0,38%</b>	<b>100</b>	<b>1,03%</b>	<b>51</b>	<b>0,53%</b>

	2009				2008				2007			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
Directivos	2.360	65%	1.291	35%	2.591	67%	1.284	33%	2.705	69%	1.226	31%
Comerciales	2.086	61%	1.333	39%	2.100	60%	1.403	40%	2.318	60%	1.154	40%
Técnicos	1.022	61%	650	39%	1.367	64%	782	36%	1.205	64%	689	36%

	2009				2008				2007			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
Hasta 30 años:	419	37%	706	63%	633	40%	962	60%	620	39%	959	61%
De 31 a 40 años:	1.449	52%	1.314	48%	1.467	53%	1.279	47%	1.531	55%	1.261	45%
De 41 a 50 años:	1.855	64%	1.045	36%	2.315	69%	1.022	31%	2.401	70%	1.024	30%
Más de 50 años:	1.745	89%	209	11%	1.643	89%	206	11%	1.676	88%	225	12%

	2009				2008				2007			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
Contrato indefinido	5.464	63%	3.270	37%	6.039	64%	3.449	36%	6.039	65%	3.388	35%
Contrato temporal	4	50%	4	50%	19	49%	20	51%	69	46%	81	54%





## Evolución plantilla Banesto\*

Comunidad Autónoma	2009	2008	2007
Andalucía	1.192	1.292	1.323
Aragón	159	180	189
Asturias	187	200	211
Cantabria	124	129	143
Castilla y León	456	501	505
Castilla-La Mancha	423	498	472
Cataluña	944	1.079	1.087
Ceuta	7	7	6
Comunidad Valenciana	934	1.028	1.045
Extremadura	215	237	244
Galicia	513	567	582
Islas Baleares	107	112	126
La Rioja	71	73	67
Madrid	2.641	2.820	2.830
Melilla	7	8	8
Murcia	127	146	154
Navarra	64	74	81
País Vasco	338	359	368
Islas Canarias	234	247	256
<b>Total General</b>	<b>8.742</b>	<b>9.527</b>	<b>9.697</b>

\* Datos a Diciembre de cada año

### MASTERPLAN DE RECURSOS HUMANOS, la ruta para conseguir el compromiso.

El Master Plan de Recursos Humanos iniciado en 2008 se ha consolidado durante el ejercicio de 2009 como la ruta a seguir para conseguir nuestros objetivos estratégicos en el ámbito de Recursos Humanos:

- Mejorar la productividad.
- Dar un mayor y mejor servicio y apoyo a todas y cada una de las personas del equipo Banesto.

- Conseguir que los líderes estén más involucrados en la gestión de sus equipos.
- Tener un mayor conocimiento de las expectativas e intereses personales y profesionales de los miembros de la plantilla.
- Dotar a la organización de un plan de carrera individualizado y flexible.
- Afianzar las medidas iniciadas en 2008 para conseguir una mejor conciliación entre la vida personal y profesional.
- Ofrecer más y mejores oportunidades de crecimiento profesional a los mejores.

### Más cerca de las personas, más cerca del negocio

iCRM, nuestra sistemática de conocimiento de las personas, nos ha permitido establecer reuniones trimestrales con los principales líderes de cada unidad de negocio en los que se aborda de forma global la implantación de las políticas y sistemas de recursos humanos, así como las decisiones de progresión profesional individualizadas que nos permitan conseguir una mejor adecuación persona-puesto en línea con las necesidades de negocio. En 2009 se han realizado dichas sesiones en el 100% de las Direcciones Territoriales.

Bajo esta perspectiva, durante 2009 se ha seguido apostando porque todos y cada uno de los jefes sean los gestores del compromiso de los miembros de sus equipos. Especial relevancia ha tenido la supervisión y seguimiento de los planes de mejora individuales acordados en el Proceso de Valoración (61.866 planes de mejora realizados).

### Proceso de Valoración. La mejora continua de las personas.

El objetivo de este proceso es dotar a Banesto de un lenguaje común para identificar y gestionar el talento. En 2009 el 100% de la plantilla ha participado en el mismo, en el que se incluyen los más de 850 directivos valorados a través del Feedback 360°.

Como consecuencia de este proceso, se han llevado a cabo más de 9.500 entrevistas entre Jefes y Colaboradores, cuyo principal objetivo es definir el plan de desarrollo individual, así como la orientación de las expectativas profesionales de las personas.



## Un nuevo concepto de carrera

El desarrollo profesional ha ocupado un papel preeminente en nuestra Propuesta de Valor y está en la esencia de nuestro posicionamiento objetivo de ser “el mejor banco para trabajar para las personas que quieran crecer”.

Conscientes de los cambios sociolaborales así como la incorporación de nuevas generaciones en el mercado laboral, Banesto ha optado por innovar sus planes de carrera tradicionales, evolucionando su esquema de desarrollo profesional con nuevos elementos más acordes con la nueva realidad de nuestro entorno y marcando la tendencia de lo que será la gestión del desarrollo profesional del siglo XXI:

- La flexibilidad como norma.
- Focalizado en fórmulas de desarrollo profesional “a medida” en función del *ciclo vital* de las personas.
- Planes de desarrollo individuales a corto y medio plazo.
- Distinto para cada persona.
- Empleabilidad y transversalidad como ejes fundamentales del desarrollo, no necesariamente ligado a una progresión ascendente.

En 2009 se ha puesto a disposición de toda la plantilla el site GPS Profesional Banesto como una herramienta de apoyo para el desarrollo profesional, con una concepción de empleabilidad y transversalidad de la carrera entre las diferentes áreas de negocio.

Este proyecto ha sido galardonado con el Premio a la Innovación de Recursos Humanos otorgado por Expansión & Empleo.



## Media de horas de formación presencial

	2009	2008	2007
Directivos	35	49	34
Comerciales	34	51	59
Técnicos	18	24	35

## La evolución hacia un nuevo modelo de desarrollo del rendimiento.

Atendiendo a las necesidades del negocio y en consonancia con las nuevas tendencias del mercado, en el año 2009 se ha impulsado un nuevo modelo de desarrollo del rendimiento basado en la mejora del desempeño que contribuye al aumento de la productividad y de los resultados de negocio.

En el marco de este nuevo modelo, se han puesto en marcha iniciativas que no sólo permiten compartir y generar conocimiento y experiencias, sino poner en común mejores prácticas aprovechando el valor de la inteligencia colectiva.

La cercanía al negocio ha permitido impulsar este nuevo modelo a través de la potenciación del autodesarrollo y del aprendizaje, creando entornos colaborativos, comunidades de prácticas por negocio y “best practices” del Banco.

En este sentido, se ha potenciado el rol de los expertos internos como mejores conocedores del negocio, cuyas aportaciones son clave para el aprendizaje de los empleados. Así mismo, se han implementado soluciones estratégicas que han ayudado a los equipos a trabajar juntos, a innovar, a gestionar el conocimiento y a aportar valor de manera continua.

## Comunidad de Prácticas

En el último trimestre de 2009 se ha puesto en marcha, para el área de Banca de Empresas, una Comunidad de Prácticas que busca implicar a los gestores en la gestión del conocimiento y la colaboración, mejorar su desempeño y productividad e impactar en los resultados de negocio.

La Comunidad de Banca de Empresas se ha convertido en punto de encuentro para comunicar, colaborar, intercambiar, compartir, crear y mantener actualizado el conocimiento de los gestores en materia de Mercado de Capitales y Reestructuración de Deuda.

## Mentoring en Riesgos

Una de las prioridades de este año ha sido la formación en riesgos, especialmente la referida a la anticipación y el seguimiento de los mismos. En este sentido, el Mentoring en Riesgos ha permitido extender el conocimiento práctico, las habilidades y la gestión del riesgo a 500 directores de reciente incorporación o con menores conocimientos.

El papel de los 150 mentores ha sido relevante en la transmisión de la cultura de riesgos, mejorando la calificación en el 21% de los directores y constituyendo una de las experiencias más relevantes puestas en marcha en el Banco en materia de gestión del conocimiento.

## Aula Permanente de Riesgos

Puesta en marcha en el último trimestre de 2009, esta iniciativa busca la formación personalizada de directores de oficina de banca minorista en el ámbito de la prevención y el seguimiento de riesgos.

El aula se desarrolla dentro del comité mensual de seguimiento de banca minorista de cada una de las distintas Zonas Territoriales.

## Mapa de Talento

Con la finalidad de lograr una mayor visibilidad del talento corporativo, se ha elaborado un mapa de talento cuyo objetivo es minimizar el impacto en la cuenta de resultados en caso de salida de puestos críticos para el negocio.

## Centro de Desarrollo de Calidad Directiva

Este Centro ha sido creado para definir planes personales de desarrollo alineados con los objetivos estratégicos de los puestos críticos del Banco. En este sentido, dicho centro se encarga de la gestión de toda la formación y desarrollo de las personas que integran el mapa de talento, dotándoles de las capacidades necesarias para asumir retos a corto y a largo plazo e incrementar su eficacia.

### Programas de desarrollo de Calidad Directiva

En el año 2009 estos programas han tenido como objetivo lograr la efectividad y el compromiso de los distintos equipos del Banco. En esta línea, se han trabajado habilidades de gestión y desarrollo de personas a través del Mentoring y del Coaching, así como contenidos relacionados con la calidad del riesgo, negociación, visión de negocio, recursos y margen.

- Se han seguido impulsando programas en abierto e “in company” con las principales Escuelas de Negocio nacionales e internacionales y programas de desarrollo de alto nivel cualitativo para directivos del banco. En el nuevo programa de Dirección General realizado “in company” con el IESE, han participado este año 45 Directivos de primera línea.
- Se ha puesto en marcha un Programa modular de financiación corporativa dirigido a Banca Mayorista, en colaboración con el IEB, para la valoración de empresas, fusiones y adquisiciones y mercado de capitales, así como un Programa de Especialización en Tesorería.
- Se han creado aulas virtuales de colaboración y aprendizaje para mejorar la productividad y la eficacia comercial, las cuales están dotadas de guías de apoyo, protocolos y planes de acción productivos.
- En el mes de octubre se ha lanzado una novedosa experiencia en entrenamiento virtual llamada Grand Slam, con el objeto de dinamizar los planes de mejora individuales de los gestores comerciales.
- Se ha impulsado un nuevo modelo de e-learning 2.0, donde los participantes se convierten en protagonistas de su aprendizaje, con escenarios de pruebas y entornos simulados en los que poner en práctica los conocimientos adquiridos.

## Aula Virtual

El Aula Virtual ha hecho posible organizar clases multimedia interactivas, eventos en directo, digitalizar cursos y realizar visitas virtuales a diferentes áreas del Banco. La Visita Virtual al CAR, en la que han participado más de 2.000 profesionales de Banca Minorista, permite conocer de primera mano los criterios y requerimientos que conlleva una propuesta de riesgos en el CAR. A través de este documental, los propios analistas explican los puntos básicos que se han de tener en cuenta para tramitar una operación de particulares, pymes o agro.

## Biblioteca Virtual

La Biblioteca Virtual Banesto, accesible para todos los empleados del Banco, dispone de más de 150 títulos, a texto completo, de las principales obras de Management, organizados por temáticas y con diversas posibilidades de búsqueda. Desde su lanzamiento en marzo 2009 se han descargado más de 10.000 libros y/o capítulos.

También ofrece la posibilidad de consultar y descargar gratuitamente los más de 400 ejemplares, en formato resumen, de las principales obras de Gestión Empresarial publicadas desde comienzos del siglo XX en inglés, francés y alemán.

La evolución hacia este nuevo modelo de desarrollo del rendimiento ha generado gran impacto en los resultados del negocio y en la mejora del desempeño, garantizando que los empleados tengan oportunidades, experiencias y liderazgo para desarrollarse exitosamente.

## Diversidad e igualdad

Gestionar la diversidad en Banesto significa poner en valor las diferencias generacionales, de género, raza y formación, como elemento generador de innovación, flexibilidad y aprendizaje para la organización.

Banesto cuenta desde 2007 con un Cuadro de Mando integrado con negocio, en el cual se presentan de forma periódica en el Comité de Dirección los principales indicadores para tener un seguimiento exhaustivo de las iniciativas puestas en marcha en Diversidad y Conciliación.

Este año hemos renovado el Certificado de Empresa Familiarmente Responsable, habiendo aumentado la puntuación obtenida en la auditoría correspondiente y pasando de ser Empresa “C” a Empresa “B” proactiva.

Banesto participa activamente en el Charter de la Diversidad, formando además parte del patrocinio de “Encuentros sobre Diversidad”.

## Salud y seguridad. Un entorno laboral saludable que beneficie a todos.

Para Banesto es un objetivo crítico, además de estar a gusto trabajando en un entorno gratificante, ayudar a las personas a que se sientan bien consigo mismos.

Para Banesto es motivo de constante preocupación asegurar un nivel elevado de seguridad y salud para sus trabajadores en todas y cada una de sus actividades y centros de trabajo, tal y como se refleja en la Política de Prevención de Riesgos Laborales establecida por su Dirección.

En este sentido, y con el apoyo del Consejo de Administración, Banesto cuenta con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales aplicable a toda la Organización.

37,45 %

**presencia femenina**

(+1,6 p.p. sobre diciembre 2008)

29,21 %

**Directoras de oficina**frente al 29% de  
diciembre de 2008

17,5 %

**Directoras de zona** sonmujeres (+4% frente a  
diciembre de 2008)

31 %

**zonas más importantes**

están dirigidas por mujeres

19 %

**de la plantilla** ha utilizado o  
está utilizando alguna medida  
de conciliación

La característica principal de este SGPRL es que, partiendo de la clara implicación de la Dirección, se integra en todos los ámbitos de la Empresa a través de la definición de responsabilidades en toda la línea jerárquica, existiendo una revisión y mejora continua cuyo objetivo es la excelencia de la gestión en esta materia.

## Principales medidas implantadas

### Medidas para todos y todas

Ayudas económicas para cuidado de personas dependientes  
Traslados por motivos familiares  
Más días para permisos y licencias de los que marca la ley  
Te ayudamos con tu hipoteca en periodos de excedencia  
Reducir tu jornada sin reducir tu sueldo  
Sustitución de ausencias  
Seguro de vida x2  
Tus posiciones en Banesto, con las mejores condiciones financieras  
Ayudas económicas especiales para tus gastos médicos extraordinarios

### Medidas para personas con hijos

Flexibilidad horaria por inicio de curso  
Seguro médico gratuito para los más pequeños  
Acumulación de horas de lactancia  
Cuando tener un hijo es más difícil: Permisos y licencias más amplios de los que marca la ley  
Vacaciones para personas con hijos  
Plan Adopta  
Audas especiales para hijos con discapacidad

### Medidas para padres

Permiso por paternidad  
Protección de la paternidad

### Medidas para madres

Protección de la maternidad  
Licencia parto retribuida  
Percepción del bonus  
Reincorporación progresiva de maternidad

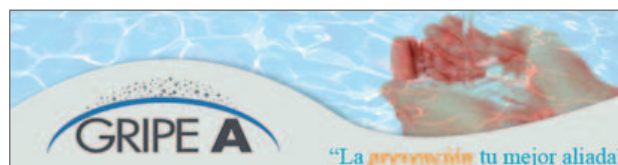
## Índices de salud

	2009	2008	2007
Índice de frecuencia	1,3	1,91	2,36
Índice de gravedad	0,08	0,06	0,11
Jornadas perdidas	1.229	1.036	992
Absentismo laboral	2,32	2,47	2,39
Reconocimientos médicos	3.412	3.034	3.641

En el Comité de Seguridad y Salud, constituido en marzo de 1996, se reportan periódicamente las iniciativas más relevantes. En dicho comité está representado el 100% de la plantilla.

La calidad del Sistema de Gestión de la Prevención es prioritaria optimizando el nivel conseguido en Seguridad y Salud. En 2009 se han revalidado los Certificados OHSAS 18001, ISO 9001:2000.

Aunque no ha existido en 2009 ningún caso de enfermedad profesional entre los empleados de Banesto, se ha llevado a cabo un Programa de Prevención contra la Gripe "A" que, bajo el eslogan "La prevención, tu mejor aliada" ha comunicado a toda la plantilla los principales mensajes en la prevención, identificación y tratamiento, así como los principales protocolos de actuación.



## BANESTO X TI

Banesto apuesta, como un área estratégica, por la integración de la familia en nuestro concepto empresarial. En este entorno se han puesto en marcha 3 iniciativas:

- Open Day. Jornada de Puertas Abiertas.
- Campamentos de verano.
- Banesto Pinta.

### Programa Open Day. Jornada de Puertas Abiertas

Como otros proyectos especiales, hemos llevado a cabo por tercer año consecutivo nuestro Open Day para todos los empleados y sus familias, una ocasión especial donde queremos:

- Motivar: vivir el espíritu de la compañía y generar cercanía.
- Compartir: formar equipo y fomentar el sentimiento de pertenencia.
- Disfrutar: crear un marco lúdico y dinámico que fomente la implicación y participación de los asistentes.
- Fortalecer el sentimiento de orgullo de pertenencia y compromiso con el banco.

En 2009 asistieron al evento aproximadamente 3.000 personas.



### Programa Campamentos de Verano.

Conscientes de la necesidad de muchas familias del Banco en la época veraniega de compaginar su trabajo con las vacaciones escolares, en Banesto hemos ofrecido a todos nuestros empleados y familiares una oferta de campamentos variada tanto por contenido (multiaventura, granjas escuela, inglés, náuticos, deportivos...) como por distribución geográfica.

### Banesto Pinta. Programa "Buscamos una estrella".

En 2009 organizamos la 4ª edición de Banesto Pinta "Buscamos una estrella". Bajo la modalidad de concurso de dibujo para los hijos de los empleados con motivo de la navidad, pretendemos fortalecer el orgullo de pertenencia y compromiso de todo nuestro equipo humano.



Los dibujos ganadores forman parte de la felicitación corporativa navideña, al tiempo que obtienen importantes premios.

Las obras de arte pueden contemplarse en nuestra web [www.banestopinta.com](http://www.banestopinta.com)

## Derechos Humanos y Relaciones Laborales.

El respeto por los derechos humanos es uno de los principios básicos en los que se fundamenta nuestra cultura corporativa.

Banesto cuenta con el Código de Comportamiento Directivo que es el marco de actuación que determina el estilo de liderazgo. Se fundamenta en 6 apartados: Proceso de Selección en Igualdad de Oportunidades, Desarrollo y Promoción, Respeto e Integridad, Derechos Humanos y Diversidad, Responsabilidad Social Corporativa y Privacidad.

Adicionalmente, en el portal Banesto Personas está disponible un buzón donde todos los empleados pueden enviar sus comunicaciones y consultas que son trasladadas a la Dirección.

En Banesto, la formación en Derechos Humanos se realiza principalmente a través de las áreas de cumplimiento y de recursos humanos. Las principales materias tratadas son: ética, corrupción, igualdad de oportunidades y protección del medio ambiente.

Durante 2009 no se ha declarado ni reconocido la existencia de ningún caso de discriminación contra algún trabajador del Banco.

En Banesto, el 100% de los empleados están cubiertos por el Convenio Colectivo de Banca. Así mismo, los distintos acuerdos que configuran el Marco de Relaciones Laborales, al estar suscritos con una mayoría sindical cualificada, afectan a todos los empleados del Banco.

Cualquier cambio organizativo que se produce en el Banco es analizado de forma personalizada, intentando evitar y minimizar los impactos que puedan tener para los empleados. En este sentido, los períodos mínimos de preaviso, en todos sus casos, están contemplados en el Convenio Colectivo de Banca.



Open day, junio 2009



## ESTRATEGIA, POLÍTICA Y GESTIÓN

## LA ESTRATEGIA DE RSC DE BANESTO SE APOYA EN SUS VENTAJAS COMPETITIVAS

### Estrategia

Las líneas de actuación principales de Banesto en relación con su impacto en la sociedad se basan en:

- El aprovechamiento de las ventajas competitivas de Banesto, especialmente nuestro posicionamiento entre las pymes, para aumentar nuestro impacto en la sociedad.
- La puesta en marcha de iniciativas a través de redes de cooperación con agentes público-privados.

### Política

Nuestro compromiso con las pymes implica:

1. Apoyo a las PYMES a través de la formación, financiación y apoyo profesionalizado.
2. Fomento de la Innovación como base para el crecimiento empresarial.
3. Utilización de herramientas innovadoras para la sensibilización sobre la importancia de las PYMES en el tejido empresarial español.

### Gestión

Las iniciativas para impulsar el impacto en la sociedad del Banco se canalizan principalmente a través de la Fundación Cultural Banesto y de la Fundación Banesto Sociedad y Tecnología, junto con las acciones que se llevan a cabo por las áreas de negocio del Banco.

Estas iniciativas se completan con otras acciones de impulso de la actividad emprendedora efectuadas por terceros en el marco de distintos proyectos en colaboración con Banesto.



## FOMENTO DEL ESPÍRITU EMPRENDEDOR

## BANESTO APOYA DECIDIDAMENTE A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

### Fundación Banesto

La Fundación Banesto tiene el objetivo de promover la creación de empleo en las pymes españolas, impulsando el espíritu emprendedor, el crecimiento empresarial y la adopción de nuevas tecnologías en las empresas. Se trata de una iniciativa multicanal que utiliza todos los medios y canales posibles para prestar

servicios a los empresarios y emprendedores. La Fundación ha desarrollado una red de alianzas con agentes e instituciones, tanto públicas como privadas, relacionadas con el mundo de la empresa y la tecnología para el desarrollo de diferentes iniciativas.

FONDO BANESTO ENISA SEPI  
DESARROLLO F.C.R.

### OTRAS INICIATIVAS DE APOYO A LOS EMPRENDEDORES

Banesto Lidera:  
reactivación económica.  
ICO: inversión a largo plazo.  
ICO-ICEX:  
internacionalización PYMES.  
ICO-AVANZA: inversión TICs.

### TURISMO SOLIDARIO y SOSTENIBLE

Activar, desarrollar y promover red de turismo en África mediante el apoyo a emprendedores

**Fomento  
del espíritu  
emprendedor**

FONDO INNOTECH  
DESARROLLO F.C.R.

### FUNDACIÓN BANESTO

EmprendedoresTV.com  
Yuzz  
Escuela Banespyme Orange  
Second Life  
Em(:P)rendedores  
Eventos presenciales



Banespyme.org (visitantes/mes)	8.000
Banespyme.org (páginas mensuales)	40.000
emprendorestv.com (videos vistos)	3.000.000
Talleres y sesiones formativas	más de 50
Índice de Satisfacción de participantes - talleres	94%

La idea de que la prosperidad de un país está relacionada con la capacidad emprendedora de sus habitantes ha inspirado a Banesto a apoyar decididamente a las pequeñas y medianas empresas mediante la financiación, la formación y la sensibilización. Las actividades de la Fundación Banesto Sociedad y Tecnología se orientan a prestar a los empresarios y emprendedores todos los recursos, herramientas y servicios a través de una plataforma multicanal que cuenta con el apoyo de una red de alianzas con agentes e instituciones públicas y privadas. Esta prioridad está alineada con la estrategia de Banesto de convertirse en el Banco de las empresas.

### Emprendorestv.com

En diciembre de 2007 se presentó este canal de televisión por Internet, y desde entonces cuenta con más de tres millones de vídeos vistos. Con la participación del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el patrocinio de Telefónica, Esade e Insead, puede seguirse en el portal de Internet [www.emprendorestv.com](http://www.emprendorestv.com), a través del teléfono Iphone 3G, del canal Youtube Premium/Emprendorestv, Facebook, Twitter y el Economista.es.

Emprendorestv.com es el punto de encuentro de las personas con iniciativa empresarial. Este canal, que cuenta ya con las experiencias de más de 500 empresarios y emprendedores españoles, se ha convertido en la referencia sobre temas relacionados con los emprendedores, las pymes y la innovación.

En octubre de 2008 se presentó [emprenedorstv.com](http://emprenedorstv.com), canal de televisión por Internet, con la participación de la Generalitat de Cataluña. Este canal cuenta con más de 160 experiencias de empresarios catalanes y desde entonces cuenta con más de doscientos mil vídeos vistos.

Con motivo de intentar divulgar el mensaje de apoyo al espíritu emprendedor, no sólo se muestran ejemplos de empresarios

españoles, sino que se ha inaugurado una sección nueva, *Entrepreneurs*, que contiene ejemplos de emprendedores internacionales.

Con presencia además en redes sociales, el canal tiene en Facebook más de 1.500 personas que integran el grupo de [Emprendorestv.com](http://Emprendorestv.com), y en Twitter aglutina a más de 850 seguidores.

En la apuesta de llegar a públicos más jóvenes que necesitan formación en iniciativa emprendedora, se han cedido contenidos de [Emprendorestv.com](http://Emprendorestv.com) para su entrega con los materiales de apoyo de Santillana en sus ediciones de FP en Grado Medio y Superior para la asignatura “Empresa e Iniciativa Emprendedora” y también se han cerrado acuerdos para una cesión de contenidos de *Emprendedores TV* a *Junior Achievement España*.

Así mismo, se han editado contenidos de [emprendorestv.com](http://emprendorestv.com) para ser distribuidos como material de apoyo para la formación del idioma español en el ámbito profesional y de negocios, con la editorial Difusión.

[Emprendorestv.com](http://Emprendorestv.com) recibió en 2008 el premio Cinco Días a la Innovación Empresarial en Responsabilidad Social.

Más información en [www.emprendorestv.com](http://www.emprendorestv.com)

### Yuzz

Yuzz es un concurso de talento joven con ideas de base tecnológica, y pretende ser el escenario donde se desarrollarán las grandes ideas que revolucionarán las nuevas tecnologías potenciando la inteligencia colaborativa y aportando a los jóvenes emprendedores infraestructura, asesoramiento, formación y conocimiento de negocio para garantizar el éxito de la idea en el mercado. Está apoyado por la Generalitat de Catalunya, Ju-



nior Achievement, Barcelona Activa, el Ayuntamiento de Madrid, Telefónica, Intel, Esade y el Instituto de Empresa.

Más información en [www.yuzz.org](http://www.yuzz.org)

### Proyecto Escuela Banespyme Orange

El proyecto Escuela Banespyme Orange ha desarrollado en 2009 su octava edición, contando con la participación de Orange y del Instituto de Empresa.

Esta iniciativa plantea una competición de planes de negocio dirigida a todos aquellos emprendedores y empresas que dispongan de una idea de negocio basada en tecnología innovadora. El proyecto tiene los siguientes objetivos:

- Fomentar la Creación de Empresas de Tecnologías Innovadoras.
- Favorecer la creación de empleo en nuestro país.
- Promover el reconocimiento en la estructura empresarial española.
- Impulsar el espíritu emprendedor.
- Ayudar a las Pymes en la adopción de las nuevas tecnologías.
- Ofrecer a los emprendedores la formación básica y el asesoramiento experto para el desarrollo de un análisis de viabilidad de su proyecto tecnológico.
- Premiar las mejores iniciativas innovadoras, poniendo a su disposición los medios económicos necesarios para su puesta en marcha.

El Proyecto Escuela Banespyme-Orange incluye cinco áreas de actividad complementarias dirigidas a nuevos emprendedores e inversores:

- Concurso Escuela Banespyme-Orange.
- Seminarios de Formación.
- Conferencias.
- Escuela de Inversores.
- Foro de Inversores.

En el marco del Proyecto Banespyme-Orange se han organizado 8 foros de inversión que han acercado las fuentes de capital a los mejores 70 proyectos a lo largo de estos últimos 8 años. Fruto de todos estos esfuerzos se han creado más de 70 empresas tecnológicas que han recibido más de 6 millones de euros de financiación hasta la fecha y se han formado a más de 160 equipos de emprendedores en cada una de las áreas funcionales de la empresa, con especial atención al desarrollo, puesta en marcha y crecimiento de los proyectos empresariales.

En la edición de 2009 se han presentado 72 proyectos y se han realizado tres conferencias en Málaga, Valencia y Oviedo sobre innovación.

Para participantes de anteriores ediciones, y a través de la Red Banespyme-Orange, un proyecto ha sido seleccionado para participar de manera gratuita en el programa Innovate Europe ([www.innovateevents.com](http://www.innovateevents.com)), programa diseñado para identificar las start-ups más prometedoras e impulsar su acceso al mercado tecnológico global.



Premiados Octava edición Proyecto BanespymeOrange. Diciembre 2009.

### Isla del Emprendedor

Inaugurada en 2008, la isla del emprendedor en Second Life, es un magnífico escenario para hacer las veces de laboratorio social y empresarial.

El objetivo de la Isla es canalizar las nuevas tendencias que se están dando en los mundos virtuales hacia lo que pueden ser los desarrollos empresariales del futuro, y cuenta ya con más de 1500 avatares.



En 2009, se ha llevado a cabo una campaña en colaboración con Telefónica para entregar 1000 bonos de conexión wifi adsl de Telefónica a los avatares que visitaron la isla.

### Global Business Trip

Fundación Banesto Sociedad y Tecnología e ICEX se unen para promover la celebración de Encuentros Empresariales en EEUU. Ambas entidades confían la iniciativa a los mejores expertos en estas disciplinas, que ponen a disposición del Programa una reputada red de Advisors en Silicon Valley para apoyar a las empresas seleccionadas en su camino hacia la internacionalización. La primera semana de diciembre ha tenido lugar la primera misión en Silicon Valley con el fin de mantener reuniones individuales por cada empresa con las compañías identificadas y contactadas a través de los expertos y su red de advisors.

### Em(:P)rendedores

La red social de las pymes y los emprendedores: acción para promover el uso profesional de las herramientas 2.0 y redes sociales en las pymes facilitando su presencia en las redes sociales y el uso de las herramientas de la Web 2.0. y crear una comunidad de emprendedores. Se han realizado 4 talleres en

Valencia, Granada, Barcelona y Madrid, con el acompañamiento a 100 empresas.

[www.emprendedoresenred.org](http://www.emprendedoresenred.org).

### Eventos presenciales

En su interés por desarrollar iniciativas innovadoras, los eventos presenciales organizados o impulsados por la Fundación Banesto apuestan por el fomento de la creatividad, la innovación y el crecimiento de las iniciativas empresariales. Desde su puesta en marcha se han realizado más de 55 talleres impartidos por profesores de ESADE con una asistencia en total de 7.000 empresarios. Algunos ejemplos de ello son:

- Foro Private Equity y Foro de Emprendedores y Familias Empresarias (IESE).
- Congreso de la Empresa Familiar (Instituto de la Empresa Familiar): la empresa familiar tiene un peso muy importante en la economía de nuestro país. Por ello, apoyamos la celebración de este acto en el que se dan cita unos 700 empresarios.
- Global Entrepreneurship Week.
- Día de la persona emprendedora, Valencia, y Día del Emprendedor en Barcelona.
- Em(:P)rendedores: la red social de las pymes y los emprendedores que busca promover el uso profesional de las herramientas 2.0 y las redes sociales. Se han realizado 4 talleres en Valencia, Granada, Barcelona y Madrid, con el acompañamiento a 100 empresas.
- Isep: programa de formación de emprendedores sociales en INSEAD. La Fundación Banesto ha llevado a varios de sus emprendedores sociales a Francia para asistir al curso de Social Entrepreneurship: Teixidors, Fundación Codespa, Sonrisas de Bombay y Ashoka han podido beneficiarse de este programa de apoyo.

### Turismo solidario y sostenible

Nacida al amparo del I Encuentro España-África de Mujeres por un Mundo Mejor, celebrado en Maputo (Mozambique) en marzo de 2006, "Turismo Solidario y Sostenible" es una iniciativa promovida por la Fundación Cultural Banesto con el objetivo de contribuir al desarrollo del continente africano a través del apoyo a la mujer empresaria y su entorno local en el sector turístico.

La iniciativa tiene como misión activar, desarrollar y promover una red de turismo solidario y sostenible en África a través de la certificación y evaluación de hoteles o casas rurales como eje del desarrollo de la economía local, potenciando transversalmente actividades turísticas, artesanías, textiles, etc., que complementen o enriquezcan la oferta de servicios registrados.

Con un enfoque "end to end", de principio a fin, en el que se contempla el acceso al mercado y la comercialización, la formación y asistencia técnica a las mujeres empresarias, la introducción de tecnologías y la financiación de proyectos de emprendedoras, "Turismo Solidario y Sostenible" ha articulado de forma progresiva una red de alojamientos y rutas turísticas

## TURISMO SOLIDARIO Y SOSTENIBLE: 300 ALOJAMIENTOS CERTIFICADOS, 25 RUTAS TURÍSTICAS EN 12 PAÍSES DE ÁFRICA Y AMÉRICA LATINA

que cumplen requisitos asociados a la promoción de la mujer, propiedad y aprovisionamiento locales, enfoque solidario, protección y conservación del medio ambiente y sostenibilidad ambiental.



Para formar parte del programa, los alojamientos son valorados en función del grado de cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Más del 50% de empleados mujeres, con un mínimo de 15% en funciones de gestión.
- Al menos 50% de propiedad local.
- Al menos 80% de aprovisionamiento de origen local.
- Colaboración con iniciativas solidarias o de conservación del entorno natural.
- Sostenibilidad ambiental.



Entre julio y octubre de 2009 se ha llevado a cabo la II Edición del Programa de Voluntariado de "Turismo Solidario y Sostenible", el cual ha sido finalista de la XIII edición de los Premios Codespa 2009 en la categoría de Empresa Solidaria. Este programa está dirigido a empleados de Banesto interesados en colaborar de forma altruista con "Turismo Solidario y Sostenible" durante sus vacaciones.

En la actualidad, "Turismo Solidario y Sostenible" cuenta con más de 300 alojamientos certificados y 25 rutas turísticas documentadas en 12 países de África: Cabo Verde, Camerún, Etiopía, Gambia, Guinea Ecuatorial, Guinea Bissau, Malí, Marruecos, Mozambique, Namibia, Senegal y Tanzania. En 2009 ha dado comienzo la extensión del proyecto a un conjunto reducido inicial de países de América Latina.

En el desarrollo de esta iniciativa, la Fundación Cultural Banesto cuenta con una red de alianzas institucionales y empresariales en Europa, África y América Latina. A lo largo de 2009 han colaborado con Turismo Solidario y Sostenible las siguientes organizaciones:

- SONY.
- MICROSOFT.
- SEGITUR. Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas.
- FIIAPP. Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas.
- HORWATH HTL.
- AMANECER POR ÁFRICA.
- INFORPRESS.

La información puede consultarse en la web [www.turismo-solidario.es](http://www.turismo-solidario.es).

Número de países	12
Rutas turísticas	25
Alojamientos	300
Voluntarios	47
Proyectos en fase de evaluación	30

### FONDO BANESTO ENISA SEPI DESARROLLO F.C.R.

Fomentar la creación de empresas tiene un gran interés económico y social. En este contexto, el conocimiento y compromiso de Banesto con el sector de las PYMES españolas, aunado con el objetivo de fomentar la creación de empleo y la promoción del espíritu emprendedor, llevó a la constitución del Fondo de Capital Riesgo Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R.. Este Fondo es por tanto una importante herramienta de creación de empleo y de innovación, así como de modernización e internacionalización de la pequeña y mediana empresa.

El Fondo está dotado con 30 millones de euros, de los cuales 10 han sido aportados por Banesto, 10 por SEPI Desarrollo Empresarial S.A. (Sepides, que es filial 100 % de SEPI, Sociedad Estatal de Participaciones Industriales S.A.) y otros 10 por ENISA (Empresa Nacional de Innovación S.A.). Estos recursos se invierten en PYMES de acuerdo con criterios financieros y de sostenibilidad:

## EL FONDO BANESTO ENISA SEPI DESARROLLO F.C.R.: 17 PROYECTOS EMPRESARIALES Y CON IMPACTO POSITIVO EN EL ENTORNO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

### Criterios Financieros:

- Inversión financiera minoritaria de entre 1 y 3 millones de euros vía ampliación de capital para financiar el plan de crecimiento, internacionalización o innovación de la pyme, lo que supone un mayor acceso de las PYMES a este tipo de inversiones, teniendo en cuenta que la gran mayoría de fondos de capital riesgo invierten por encima de los 3 millones por proyecto.
- Apoyo activo al emprendedor en la ejecución de su plan de crecimiento, no sólo mediante la aportación de recursos económicos sino también ofreciendo asesoramiento en prácticas de gestión contrastadas y fomentando una cultura empresarial profesionalizada.

### Criterios de Sostenibilidad:

- Preferencia por proyectos en zonas de baja implantación de capital riesgo, generalmente rurales, para favorecer el desarrollo del tejido industrial local.
- Preferencia por inversiones creadoras de empleo directo sostenible.
- Preferencia por inversiones protectoras del medio ambiente rural y marino.
- Inversión en proyectos de crecimiento, innovación e internacionalización.

### LOGROS

- 17 proyectos financiados tras 4 años de actividad.
- Inversiones en 15 provincias españolas.
- Inversiones que ya han creado 743 empleos directos.
- Inversión en 3 compañías que bien promueven y desarrollan energías renovables o bien realizan tratamiento de residuos de productos tóxicos.



En 2009 se ha apoyado la financiación y desarrollo de los proyectos empresariales de las compañías en cartera y se ha financiado un nuevo proyecto:

### Valoriza Servicios Socio Sanitarios

Compañía dedicada a la prestación de servicios a la dependencia ofertados por el sector público. Gestiona contratos de servicio de atención a domicilio, servicio de estancia diurna y servicios residenciales. La compañía ofrece sus servicios a más de 3.000 usuarios de 6 comunidades autónomas.

### FONDO INNOTECH DESARROLLO F.C.R.

El 20 de enero de 2009, el Fondo Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R. y la Inversión y Gestión de Capital Riesgo de Andalucía S.A., dependiente de la Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía (IDEA), constituyeron el Fondo de Capital Riesgo Innotech Desarrollo F.C.R. Este fondo ha sido desarrollado para invertir en PYMES andaluzas de acuerdo con idénticos criterios financieros y de sostenibilidad a los del Fondo Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R.

El Fondo está dotado con 10 millones de euros, de los cuales 5 han sido comprometidos por Banesto Enisa Sepi Desarrollo y los 5 restantes por Inversión y Gestión de Capital Riesgo de Andalucía S.A. En diciembre de 2009, el Fondo Innotech Desarrollo F.C.R. realizó su primera inversión.



New York Automobile Show 09 Gala Dinner and Reception; stand de Porsche. Global Events en EE.UU., compañía participada por el Fondo. Abril de 2009

## Otras iniciativas de apoyo a los emprendedores

### Banesto Lidera

El Programa Banesto Lidera, ha sido la respuesta de Banesto a la actual situación económica, ofreciendo colaboración, soluciones y financiación, principalmente a pymes, autónomos y comercios, sectores que se han visto especialmente afectados por la crisis económica.

Lanzado a principios de 2009, Banesto Lidera tiene como objetivo colaborar con Instituciones Públicas (Ministerios, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos), así como con asociaciones empresariales, con el fin de buscar soluciones que permitan la reactivación económica. Este Programa se articula alrededor de tres grandes ejes:

- Foros de Debate, a los que han asistido relevantes personalidades del mundo político y empresarial de cada zona.
- Acuerdos de Colaboración.
- Comunicación a los diversos colectivos implicados de conclusiones y resultados, entre los que destacan la importancia de la exportación, la innovación y las nuevas tecnologías en la empresa, como factor clave para el desarrollo.

### Organismos públicos

En esta apuesta por los emprendedores, Banesto colabora con instituciones como el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través de diferentes líneas:

- ICO a través de la cual se apoya a las empresas a la hora de invertir en inmovilizado a largo plazo. Banesto se sitúa entre las primeras entidades financieras del país y siendo su objetivo el incrementar paulatinamente su cuota de participación.
- ICO - ICEX con acuerdos que impulsan, a través de financiación a tipo 0, la salida de empresas al exterior. Banesto se encuentra entre las primeras entidades financieras en este tipo de operaciones y su objetivo es continuar en esta línea.
- ICO - AVANZA que apoya el establecimiento de líneas de conectividad entre empresas, familias y personas a nivel nacional.



Esperanza Aguirre Gil de Biedma, Presidenta de la Comunidad de Madrid, en la inauguración del simulador ATR de Global Training Aviation, compañía participada por el Fondo



## APOYO A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

### SUBE A LA BANDA

Creado en el marco de las ayudas ofrecidas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo correspondientes al subprograma Avanza Infraestructuras, “Sube a la Banda” es una iniciativa de la Fundación Banesto, que nace con el objetivo de difundir entre los ciudadanos del medio rural el uso de las Nuevas Tecnologías para reducir la brecha digital en estos entornos y fomentar el acceso a la Banda Ancha, integrándolos así en la Sociedad de la información. Sus objetivos son:

- Permitir el acceso a la tecnología digital, como medio que soporta y facilita la integración del entorno rural en la sociedad digital.
- Integrar el entorno rural en la sociedad digital a través del uso de las TIC.
- Garantizar la difusión y permanencia del conocimiento en el entorno rural a través de los agentes dinamizadores (figuras con gran capacidad de penetración en el tejido empresarial, cultural y/o social del entorno).

Para alcanzar dichos objetivos se celebran jornadas formativas, eminentemente prácticas, en localidades de la geografía española, abiertas a todas aquellas personas interesadas.

Desde el comienzo del proyecto hasta la fecha se han desarrollado más de 28 eventos, con más de 1.000 participantes en distintas localidades a lo largo de toda la geografía española: Mérida, Quintanar de la Orden, Zuera, Ejea de los Caballeros, Santa María la Real de Nieva, Tudela, Nava de la Asunción, Ayllón, Losar de la Vera, Campanario, Guareña, Zorongo, Cas-tuera, Villanueva de la Serena, Alburquerque, Coria, Cabeza de Buey, etc.

Los temas tratados son diversos y de actualidad, desde cómo conectarse a Internet, posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para mejorar los negocios, qué es y cuándo se producirá el Apagón Analógico o el fenómeno global Facebook.

El contenido de las jornadas se distribuye en 4 grandes bloques:

#### 1. ¿A qué nos referimos cuando decimos “Nuevas Tecnologías”?

Evolución de Internet a lo largo del tiempo; elementos necesarios para establecer una conexión a Internet; tipos de conexiones; la TDT y las tecnologías 3G.

#### 2. En mi día a día, ¿cómo puedo usar las “Nuevas Tecnologías”?

Se ofrece una visión amplia de todas las aplicaciones prácticas de las “Nuevas Tecnologías”.

#### 3. Grandes ejemplos en el entorno rural. Casos de éxito.

Se exponen experiencias concretas de cómo las “Nuevas Tecnologías” han contribuido a la mejora de la calidad de vida en las zonas rurales.

#### 4. Tecnología requerida. Qué necesito, dónde lo compro. Buenas ofertas.

Se dan a conocer las posibilidades de acceso a la banda ancha, al mismo tiempo que la entidad facilitadora pone a disposición de los asistentes el acceso a banda ancha en las condiciones más ventajosas, así como la posibilidad de adquirir equipos y servicios para el uso de las nuevas tecnologías.



**BANESTO APUESTA POR APOYAR LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS CON LA FINALIDAD DE CONSEGUIR:**

- ACCESO A LA TECNOLOGÍA DIGITAL
- INTEGRACIÓN DEL ENTORNO RURAL EN LA SOCIEDAD DIGITAL
- PERMANENCIA DEL CONOCIMIENTO

## IMPULSO DEL DESARROLLO RURAL

# BANESTO NATURA MUESTRA EL COMPROMISO DE BANESTO CON EL ENTORNO RURAL, CON LOS AGRICULTORES, GANADEROS Y LOS HABITANTES DE NUESTROS PUEBLOS

Banesto Natura nace fruto del compromiso de Banesto con el entorno rural, con los agricultores y ganaderos motores del sector agrario y con todos y cada uno de los habitantes de nuestros pueblos, con independencia del sector en el que desarrollan su actividad.

Se trata de un proyecto innovador, que amplía la línea de negocio de Banesto Natura, tradicionalmente agroganadera, hacia nuevos conceptos que se están incorporando al mundo rural, tales como el desarrollo sostenible y el medio ambiente.

Banesto Natura es la división de negocio especializada en el negocio agro y ganadero del banco, que se articula entorno a la red de más de 400 oficinas Banesto en el entorno rural. Su vocación fundacional es prestar servicios y productos adaptados a las necesidades de todos y cada uno de los habitantes del medio rural en España.

Es un proyecto innovador que amplía la línea de negocio tradicional agroganadero hacia nuevos conceptos ya incorporados al mundo rural, tales como el desarrollo sostenible, el medio ambiente, la gestión del agua y la biodiversidad.

Para ello Banesto cuenta con dos elementos organizativos singulares:

1. Unidad especializada encargada de diseñar y desplegar las políticas y estrategias de la oferta de valor específica de Banesto, tendentes a cubrir las necesidades actuales y futuras de cada interviniente del ámbito rural, sea cual sea su ubicación geográfica, actividad y estructura productiva.
2. Amplia red de más de 400 oficinas Natura en localidades con población inferior a 30.000 habitantes, presencia que se ve ampliada por los más de 500 agentes colaboradores que prestan sus servicios a los clientes de Banesto en este mismo ámbito.

**BANESTO NATURA:  
400 OFICINAS Y MÁS DE  
500 AGENTES COLABORADORES**

El planteamiento de Banesto es de futuro y de adaptación al nuevo entorno proporcionando soluciones válidas para afrontar los nuevos retos a todos los intervinientes del sector. En este sentido, en el último ejercicio se han mantenido las iniciativas recurrentes ya estandarizadas:

- Una excelente campaña de apoyo a los clientes agricultores y ganaderos de Banesto en la gestión y tramitación de las ayudas acogidas a la Política Agraria Común (PAC) con un servicio gratuito especializado.
- Participación activa con la administración central y con las comunidades autónomas en la financiación preferencial otorgada al sector ganadero.
- Una presencia activa con las conserjerías de agricultura y desarrollo rural de las distintas comunidades autónomas, firmando con ellas convenios para la mejora de estructuras agrarias e incorporación de jóvenes a la actividad agraria.
- Acuerdos de colaboración con importantes empresas privadas, distribuidores de bienes de equipo e insumos, para facilitar financiación en condiciones preferenciales para nuestros clientes (maquinaria agrícola, seguros agrarios, nutrición animal, energías alternativas, etc.).





### Premio Conama a la Sostenibilidad de Pequeños y Medianos Municipios:

Dirigido a todas las entidades locales de España (ayuntamientos, entidades supramunicipales y asociaciones) que alberguen una población de menos de 30.000 habitantes, las cuales podrán presentar su candidatura a la segunda edición del Premio CONAMA a la Sostenibilidad de Pequeños y Medianos Municipios.

Esta iniciativa está patrocinada por la Fundación Banesto, así como por el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino y por Fertiberia y reconoce aquellos proyectos puestos en marcha a favor de la sostenibilidad en dos categorías, menos de 5.000 habitantes y entre 5.000 y 30.000 habitantes ambos inclusive.

El premio pretende valorar también la participación ciudadana y hacer que la sociedad conozca y apoye las iniciativas que se realizan fuera y dentro de sus territorios.

El premio se ha entregado en la categoría de menos de 5.000 habitantes a Arevalillo, pueblo para la educación ambiental, y en la categoría de entre 5.000 y 30.000 habitantes a Benissa -conservar para crecer- por su recuperación del litoral.

Más información: [www.premioconama.org](http://www.premioconama.org)

### Otras Iniciativas

Otras iniciativas llevabas a cabo en 2009 son:

- Compromiso de Banesto con la igualdad en el ámbito rural, para ello se han firmado acuerdos con FADEMUR para potenciar el papel de la mujer como elemento dinamizador en el desarrollo rural.
- Convenio con la Fundación Biodiversidad para el desarrollo de proyectos relacionados con la gestión del agua, la biodiversidad, la igualdad en el entorno rural y la reforestación arbórea.
- Convenio con AGADER para la canalización de las ayudas del programa Leader 2007-2013 y de las ayudas a proyectos dinamizadores de las áreas rurales de Galicia.
- Convenio con Acorex para la facilitación del acceso a las TIC de sus cooperativistas, a través de la puesta a disposición de 100 MM de euros para financiación.
- Convenio con la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha para la tramitación y gestión de préstamos subvencionados para el sector agroganadero.
- Convenio con ASOPROVAC, con préstamos especiales a la financiación del cebo de ganado, el acceso a TIC de sus asociados y la creación de una comunidad de compras a través de Internert destinada a sus asociados.
- Como iniciativa genérica, se ha puesto a disposición de todos los interesados en el negocio agro y ganadero un acceso gratuito a los servicios de información de lonjas y mercados de Banesto Natura.



## INICIATIVAS SOLIDARIAS

### SOLIDARIDAD X 2

La Fundación Cultural Banesto, en el marco de su programa Solidaridad X 2, duplica de forma automática cualquier donación que puedan hacer los empleados de Banesto a entidades de carácter solidario.

Esta iniciativa, impulsada por la Fundación Cultural Banesto, tiene dos objetivos:

- Dar a conocer a los empleados de Banesto el trabajo que están llevando a cabo diversas organizaciones humanitarias.
- Ofrecer una aportación económica a dichas organizaciones.

En este sentido, cualquier empleado de Banesto puede solicitar la inclusión de una organización en el Programa.

#### Campañas “Haz algo extraordinario con tu paga extra”

En julio de 2009, 786 trabajadores de Banesto se unieron a la Fundación Entreculturas en una campaña de apoyo a la escolarización de menores refugiados en Kenia en la que se obtuvieron 72.586 euros.

Teniendo en cuenta que con tan solo 34€ al mes un niño refugiado puede ser escolarizado en educación infantil, cubriéndose el coste de la escolarización, el material escolar, el uniforme, el transporte desde el campo de refugiados hasta la escuela, la alimentación y el acceso a servicio médico y atención sanitaria, con la aportación de Banesto será posible este año ayudar a escolarizar a 238 menores refugiados en Kenia.

En diciembre de 2009 se realizó la campaña Unicef Niger que ha recaudado 65.000 euros destinados a la escolarización de menores. Niger es uno de los países más pobres del mundo y su índice de escolarización es de los más bajos. Además de incrementar el acceso a la escuela de menores en edad escolar, uno de los objetivos del programa de UNICEF es eliminar la desigualdad que aún persiste en el acceso a la educación de las niñas en este país.



### Organizaciones participantes en Solidaridad x2 en 2009

Acción Contra el Hambre	Fundación Entreculturas
Aldeas Infantiles	Fundación Hombres Nuevos
Arno	Fundación Josep Carreras para la lucha contra la Leucemia
Asociación Ayúdale al Caminar	Fundación Reina Sofía-Proyecto Alzheimer
Asociación Española contra el Cáncer	Fundación Theodora
Asociación Nacional Síndrome de Apert	Fundación Vicente Ferrer
Basida	Fundación Víctimas del Terrorismo
CESAL	Intermon Oxfam
COCEMFE	IUVE
Cruz Roja Española	Manos Unidas
Fundación Deporte y Desafío	Movimiento por la Paz – MPDL
Fundación el Sueño de la Campana	Teletón
Fundación el Sueño de la Campana	UNICEF
Médicos del Mundo	

## ESTRATEGIA, POLITICA Y GESTION MEDIOAMBIENTAL

## EN 2009 BANESEO HA CONTINUADO CON SU POLÍTICA Y ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL CON EL PLAN ECOBANESEO 2008- 2010.

El sector financiero tiene un impacto medioambiental directo limitado derivado de la actividad diaria de sus oficinas. Sin embargo, indirectamente la actividad bancaria puede ejercer una notable influencia como dinamizador y promotor de la protección del medioambiente en general y de la lucha contra el cambio climático en particular, a través de la comercialización de productos y servicios financieros relacionados con el medioambiente, la inclusión de criterios ambientales en el análisis de riesgos, el apoyo al desarrollo de proyectos de conservación y mejora del medioambiente y la involucración de los grupos de interés.

### Estrategia Medioambiental

Las líneas de actuación principales de Banesto en relación con el medioambiente y el cambio climático son:

- Consumo interno y proveedores: lograr una mejor gestión/razionalización del consumo interno (gestión de energías y emisiones, gestión de papel, gestión del agua y gestión de residuos), así como fomentar los comportamientos de protección medioambiental de los proveedores
- Clientes y Productos: potenciar los comportamientos de protección medioambiental de los clientes con el lanzamiento de productos y servicios específicos.
- Empleados: concienciar a los empleados del Banco en relación con el consumo responsable de recursos (electricidad, agua y papel) y en la gestión de residuos (reutilización y reciclaje).
- Sociedad: sensibilizar al conjunto de los ciudadanos de la necesidad de contribuir al desarrollo sostenible.

### Política Medioambiental

La Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en Banesto formaliza el compromiso de crear valor constante, equilibrado y en condiciones de sostenibilidad social y medioambiental.

En relación con el medioambiente este compromiso implica:

1. Cumplimiento de los requisitos ambientales y otros a los que Banesto se comprometa.
2. Innovación como base para la mejora continua de nuestros procesos, productos y servicios orientados a reducir el impacto generado por nuestra actividad.
3. Efecto multiplicador a través de nuestros productos y servicios enfocados a promover y promocionar el respeto al medioambiente.
4. Involucración de los grupos de interés, y especialmente empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general, en la promoción y protección del medio ambiente.
5. Transparencia, dando a conocer a todos los grupos de interés el estado de avance de los compromisos de Banesto.

En definitiva, Banesto apuesta por integrar en su estrategia de gestión y comunicación la protección y promoción del medioambiente y la lucha contra el cambio climático.

### Gestión Medioambiental

En Banesto, el medioambiente es un área transversal que está presente en todas las áreas de negocio. Por ello, en septiembre de 2007 se creó el Comité de Sostenibilidad, coordinado por el Gabinete de Presidencia e integrado por todas las áreas del Banco con impacto en sostenibilidad: riesgos, desarrollo de negocio, RRHH, cumplimiento y control interno, secretaría del consejo, finanzas, calidad, medios, comunicación, banca mayorista, banca minorista, unidad del accionista y fundaciones.

El Comité de Sostenibilidad es el responsable del:

- Diseño y coordinación de la política de sostenibilidad.
- Establecimiento de indicadores y procesos.
- Seguimiento.
- Implantación.

En el caso concreto de las medidas orientadas a disminuir el consumo energético y de materiales, el área de medios es el responsable de su implementación.





**POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL BASADA EN  
EL CUMPLIMIENTO, LA INNOVACIÓN, EL  
EFECTO MULTIPLICADOR,  
INVOLUCRACIÓN DE LOS GRUPOS DE  
INTERÉS Y TRANSPARENCIA**

## PLAN ECOBANESTO DE PROTECCION DEL MEDIOAMBIENTE

## EL PLAN ECOBANESTO 2008- 2010 DELIMITA LOS OBJETIVOS DE PROTECCION DEL MEDIOAMBIENTE Y LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Para implantar la estrategia medioambiental de Banesto, desde el Comité de Sostenibilidad se desarrolló en 2007 el Plan Eco-banesto 2008-2010 de protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático, el cual delimita las actuaciones de la compañía en dichas materias a lo largo de ese pe-

riodo. Banesto ha concebido este programa como un ambicioso marco de gestión empresarial orientado a mantener una actitud de respeto hacia la sostenibilidad medioambiental en todas las acciones del Banco.



## CARBON DISCLOSURE PROJECT

Banesto, como firmante de Carbon Disclosure Project, apoya junto a 475 inversores institucionales más la mayor iniciativa internacional en la promoción de la transparencia en información corporativa sobre la gestión de impactos al cambio climático. Además, durante dos años consecutivos hemos proporcionado información sobre nuestras políticas y estrategias en esta materia, contribuyendo con nuestra información a la mayor base de datos corporativos en cambio climático a nivel mundial.

### Consumo Interno

El consumo interno sigue siendo un elemento clave para alcanzar los objetivos de sostenibilidad de la entidad. En este sentido, además de las medidas concretas adoptadas por Banesto durante este año, se ha considerado esencial emprender acciones relacionadas con aspectos más “culturales”, con el fin de alcanzar los objetivos de reducción del consumo interno y establecer así las bases para que esta reducción sea sostenible en el tiempo.

En esta línea, el Banco ha trabajado en la concienciación sobre el consumo responsable, de forma que suponga un cambio de mentalidad y sea responsabilidad de todos los departamentos realizar un consumo adecuado en las actividades diarias.

Así, en los proyectos abordados durante el año 2009 relativos a nuevos diseños tecnológicos, reingeniería de procesos, obras, etc., se ha tenido en cuenta como aspecto clave la eficiencia energética.

#### 1.1. Consumo de tóner y papel

El Plan Renove, iniciado en 2008 para la renovación de impresoras por otras más eficientes en el consumo de tóner, está obteniendo resultados por encima de lo esperado, de modo que en 2009 Banesto no sólo ha seguido en la línea de la gran reducción alcanzada en el consumo de tóner en 2008 (-36%), sino que ha conseguido aumentar dicha reducción (-1, 25%).

Consumo de consumibles	2007	2008	2009
Papel (t)*	493	570	562
Tóner (Ud)	18.500	11.756	11.609

\* El 100% de papel está certificado por FSC (Forestry Stewardship Council)

En cuanto al consumo de papel, en el año 2009 se han realizado importantes inversiones en tecnologías directas de comunicación con la Red de Oficinas que impactan directamente en un menor consumo:

- Sistemas modernos de videoconferencias individuales y colectivas.
- Videos de orientación comercial y estratégica.
- Portales de opinión e interacción de la Red.

Asimismo, durante este año se han incorporado dos importantes procesos de digitalización de la documentación que han ayudado a la reducción en el consumo de papel: el expediente hipotecario y el expediente del cliente. De igual manera, se ha invertido en la mejora de la plataforma de mensajería electrónica y archivado utilizada por todos los empleados.

El resultado de todas estas medidas es la reducción de un 1,40% en el consumo de papel.

#### 1.2. Consumos energéticos

Del mismo modo que en 2008, y con el fin de controlar la totalidad de la energía consumida por Banesto, este año se ha cuantificado no sólo el consumo indirecto de energía eléctrica, sino también el consumo directo de energía debido a la utilización de combustibles líquidos, sólidos y gaseosos. En este sentido, se incluyen los consumos de:

- Gas natural en los servicios centrales de Banesto para la obtención de agua caliente y climatización.
- Hidrocarburos consumidos por los desplazamientos laborales realizados por el personal debido a sus necesidades de trabajo.

Consumo energético	2007	2008	2009	Variación 2008-09
Electricidad (GJ)	340.228	347.650	320.594	-7,78%
Gas Natural (m3)	114.990	103.601	87.120	-15,91%
Combustibles líquidos (m3)	1.836	1.727	1.489	-13,76%

Asimismo, en 2009 Banesto ha desarrollado el Plan de Eficiencia Energética 2009-12 con el objetivo de reducir en un 20% el consumo de energía eléctrica al final del periodo. En este sentido, se han establecido una serie de medidas encaminadas a reducir los consumos tanto en servicios centrales como en la Red de Oficinas.

**1.2.1. Medidas del Plan Eficiencia Energética en servicios centrales**  
Se presentan a continuación las medidas que se han establecido para la reducción del consumo energético en servicios centrales.

1. Definición de temperaturas de referencia (umbrales de temperatura en climatización) para verano e invierno de los distintos edificios.
2. Medidas de reducción energéticas relacionadas con la iluminación interna y externa:
  - a. Sensores de movimiento y de luminosidad.
  - b. Dispositivos luminosos más eficientes.
3. Sustitución de los actuales UPS por dispositivos más modernos y eficientes.

**1.2.2. Medidas de ahorro energético en la red de oficinas**  
Las medidas a implantar en la red de Oficinas dentro del Plan de Eficiencia Energética 2009-12 son las siguientes:

1. Controlar de manera centralizada los horarios de encendido y apagado del aire acondicionado, iluminación de la oficina y rotulación exterior y banderolas a través de la central de alarmas.
2. Modificar el diseño luminoso actual de los rótulos exteriores de las oficinas de tal modo que incluyan dispositivos luminosos LED, tecnología de muy bajo consumo que favorece la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.

Asimismo, se están valorando otra serie de iniciativas, entre las que destacan:

- a. Sustitución de los sistemas de calefacción eléctrica en servicios centrales por un sistema de combustión de gas natural.
- b. Sustitución tanto en los edificios de servicios centrales como en la red de oficinas, del sistema de iluminación interna con fluorescentes por sistemas de mayor eficiencia.

Consumo indirecto de energía según fuente (GJ)	2007	2008	2009
Carbón	86.081	87.959	81.114
Natural Gas / Fuel	12.422	12.693	11.705
Ciclo Combinado	82.859	84.666	78.077
Eólica	31.261	31.943	29.457
Otras Renovables	5.996	6.127	5.650
Otros Régimen Especial	23.612	24.127	22.249
Hidráulica	34.778	35.536	32.771
Nuclear	63.220	64.599	59.571
Total	340.228	347.650	320.594

### 1.3 Consumo de agua

En el año 2009, el consumo de agua se ha reducido en aproximadamente un 6% con respecto al año anterior debido, principalmente, a las políticas de concienciación de la plantilla y a las renovaciones de calidad en oficinas y en servicios centrales.

Consumo de agua	2007	2008	2009
Agua (m <sup>3</sup> )	182.225	165.635	155.877

Como en años anteriores, Banesto ha calculado los ratios de consumo interno por empleado utilizando la plantilla del Banco en 2009 (8.742 empleados). En este sentido, se observa que los consumos por empleado de gas natural y combustibles líquidos han disminuido en 2009 respecto del año anterior, mientras que los de tóner, electricidad y agua han incrementado ligeramente.

Consumo por empleado	2007	2008	2009
Papel (t)	0,05	0,06	0,06
Tóner (Ud)	1,9	1,21	1,33
Electricidad (GJ)	35,01	35,77	36,67
Combustibles líquidos (m <sup>3</sup> )	0,19	0,18	0,17
Gas Natural (m <sup>3</sup> )	11,83	10,66	9,97
Agua (m <sup>3</sup> )	18,67	17,04	17,83

### Gestión de Residuos

En línea con el objetivo del Plan Ecobanesto de profundizar en los sistemas de medición y reducción en la generación de residuos, Banesto continua cuantificando los residuos generados de chatarra, aparatos eléctricos y electrónicos, enseres y maderas y plásticos, además del papel, cartón, pilas y baterías.

La recogida de tóner, la remodelación de mobiliarios y el reciclado de ordenadores, son algunos de los ejemplos de la gestión de residuos realizada por el Banco.

Gestión de residuos (t)	2007	2008	2009
Papel/Cartón	338	346	408
Pilas/Baterías/Fluorescentes	0,1	0,06	0,05
Chatarra	12,3	17,5	25
RAEE (Aparatos Eléctricos y Electrónicos)	23,6	34,3	25
Enseres y maderas	8,3	10,3	225
Plásticos	2	1,2	12

### Emisiones

Conscientes de la importancia de la cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) para el posible establecimiento de medidas específicas cuyo objetivo redunde en la disminución de las mismas, Banesto sigue trabajando en aumentar la calidad de los datos a reportar.

En este sentido, el alcance de las emisiones GEI reportadas según el Green House Gas Protocol de World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y World Resources Institute (WRI), es el que se detalla a continuación:

- Alcance 1: emisiones directas debido al consumo de combustibles en el ejercicio de la actividad del Banco.
- Alcance 2: emisiones indirectas debido al consumo de energía eléctrica adquirida en el ejercicio de la actividad del Banco.
- Alcance 3: emisiones indirectas debido a los viajes de negocio realizados por el personal del Banco en el ejercicio de su actividad.

Emisiones GEI (t CO <sub>2</sub> eq)	2007	2008	2009
Alcance 1	234	211	177
Alcance 2	21.168	23.273	21.462
Alcance 3	5.827	5.659	5.110

Las reducciones conseguidas este año 2009 en cuanto a las emisiones de CO<sub>2</sub> rondan el 8%, excelente resultado alcanzado gracias a las siguientes actuaciones:

- Plan de Eficiencia Energética 2009-12.
- Sistemas modernos de videoconferencias individuales y colectivas para minimizar los desplazamientos.
- Política restrictiva de viajes, soportada por las actuaciones anteriores.

Así mismo, Banesto ha seguido calculando en 2009 otras emisiones a la atmósfera de sustancias contaminantes, las cuales también se han visto disminuidas en aproximadamente un 8%.

Otras emisiones atmosféricas (t)	2007	2008	2009
PM	5,3	5,8	5,3
NO <sub>x</sub>	61,5	67,6	62,3
SO <sub>2</sub>	70,3	77,3	71,2

### Cientes y productos Ecobanesto

Con el fin de fomentar un excelente comportamiento medioambiental entre sus clientes a través de la promoción y comercialización de diversos productos e iniciativas, Banesto comenzó en 2008 tanto la implantación de la caracterización de sus clientes según el Plan Ecobanesto, como la comercialización de los diversos productos del Plan:

- Clientes particulares ECO: el Banco ha seguido profundizando en la utilización de canales no intensivos en el uso de papel. En 2009 la banca electrónica, a través del servicio Banesnet, ha tenido una cuota del 19% en el número de clientes activos. Además, las transferencias realizadas por este canal han llegado a representar el 55% de todas las realizadas en el Banco en 2009, mientras que las operaciones en valores han supuesto un 30% del total del 2009. Igualmente

se han respondido más de 335.295 email, lo que supone un incremento del 58% respecto al 2008. Además, en la actualidad ibanesto.com cuenta con 125.000 clientes.

- Clientes PYMES ECO: en 2009 aproximadamente el 55% de los clientes PYMES de Banesto no utilizan papel.
- Depósito ECO/ IDAE para PYMES y Comunidades de Propietarios: Banesto lanzó en 2008 este producto en colaboración con el IDAE.
- Depósito Sostenible que invierte en empresas que cumplen con criterios de inversión socialmente responsable.

### Proveedores

En 2009 se ha continuado con la implantación de las distintas medidas establecidas por el Plan Ecobanesto 2008-10, entre las que cabe destacar el informar al 100% de los proveedores de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a través del sistema de contratación Aquanima. A este respecto, los adjudicatarios de Banesto se comprometen a conocer y respetar dichos principios.

### Empleados

El objetivo de Banesto para 2010 consiste en concienciar a sus empleados en relación con el consumo responsable de recursos y la gestión de residuos y es en esta línea en la que se ha estado trabajando a lo largo de 2009. Para ello, se han continuado desarrollando una serie de medidas:

- Plan de formación para el 100% de las incorporaciones al Banco a partir del 1/01/08.
- E-Learning.
- Módulo de formación presencial.

### Sociedad

El objetivo de Banesto en 2010 es concienciar a la Sociedad de la necesidad de fomentar el desarrollo sostenible a través de:

- **Empresarios comprometidos con el medioambiente**
  - Difundir casos de empresarios que hacen compatible el crecimiento empresarial y la creación de empleo con el desarrollo sostenible.
  - A través de las diversas iniciativas en canales de televisión en abierto y de canales de televisión por Internet, la Fundación Cultural Banesto difunde experiencias empresariales exitosas con empresarios medioambientalmente responsables en materia de energías limpias, reciclado, agricultura, ganadería ecológica, etc.



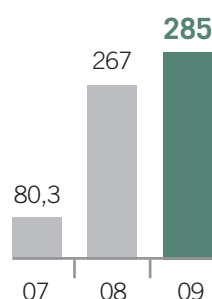


## FINANCIACION MEDIOAMBIENTAL Y DE ENERGÍAS RENOVABLES

## EN LA POLÍTICA DE FINANCIACIÓN DE BANESTO DESTACA DE MANERA IMPORTANTE LA ACTIVIDAD EN PROYECTOS DE ENERGÍAS RENOVABLES

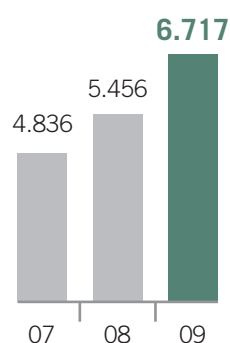
### Evolución potencia financiada en proyectos fotovoltaicos

en Mw



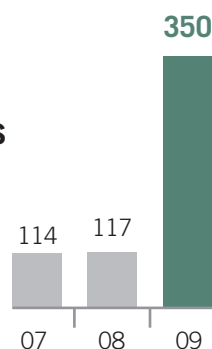
### Evolución potencia financiada en proyectos eólicos

en Mw



### Evolución potencia financiada en proyectos termoeléctricos

en Mw



#### Proyectos Fotovoltáicos

Banesto ha sido en los últimos años una entidad líder en financiación de proyectos fotovoltaicos, habiendo participado en la financiación de proyectos que suman una potencia a instalar de 285 MW, con una deuda a financiarse en el conjunto de los proyectos superior a los 2.290 MM euros.

#### Proyectos Eólicos

Durante 2009, Banesto ha participado en la financiación de 6 proyectos eólicos que suman una potencia de 1.261 MW lo que aumenta así la participación en la financiación de la instalación hasta los 6.717 MM euros.

#### Proyectos Termoeléctricos

Banesto ha sido especialmente activo en la financiación de proyectos termoeléctricos durante 2009, participando en la financiación de 7 plantas que suman una potencia de 350 MW y una financiación global de los proyectos de 2.820 MM euros.

#### Biocombustibles

Banesto impulsa proyectos en el sector de los biocarburantes, participando activamente en la financiación de plantas de biodiésel. El Banco está involucrado en la financiación de algunos de los proyectos más importantes actualmente en el mercado, ayudando así a incrementar la capacidad de producción del país en más de 430.000 t, equivalentes a un incremento del 31% de la capacidad actual de producción en España<sup>1</sup>.

#### Tratamiento y Valorización de Residuos

Banesto impulsa proyectos en el sector de tratamiento de residuos, participando activamente en la financiación de plantas de tratamiento y rechazo controlado de residuos sólidos urbanos (RSU), y de construcción y demolición. Banesto ha financiado, y de esta manera participado, en el desarrollo de proyectos innovadores para la gestión de residuos con tecnologías avanzadas para su eliminación, conversión y valorización energética.

Banesto participa en la financiación del 70% de los RSU tratados en plantas de valorización con recuperación energética en España<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Fuente: BioDieselSpain

<sup>2</sup> Fuente: DBK "Servicios Urbanos", mayo 2007

Durante el año 2009 Banesto ha cerrado la financiación de una planta de compostaje para el tratamiento de 300.000 t en el área metropolitana de Barcelona, siendo ésta la mayor planta de este tipo a nivel europeo.

### Tratamiento de Agua

Banesto impulsa proyectos en el sector del tratamiento de aguas, participando en la financiación de plantas e infraestructuras para tratar de garantizar la disponibilidad y la calidad del agua en cada territorio.

La financiación de Banesto supondrá el tratamiento y devolución a pantanos y ríos de agua potable de más de 5 hm<sup>3</sup> /año de agua residual y la desalación y potabilización de más de 21 hm<sup>3</sup> /año destinados al consumo humano.

En los proyectos de biocombustibles, tratamiento y valorización de Residuos, Banesto participa actualmente en un total de 11 operaciones por un valor de 1.249.555 Miles euros.

### Revisión Medioambiental de los Proyectos

La Financiación de Proyectos cuenta con una exhaustiva revisión en todos sus aspectos relevantes, con el fin de que el proyecto financiado sea siempre respetuoso con el medioambiente. De esta forma, la financiación queda siempre sujeta a la obtención de todas las licencias, permisos y autorizaciones medioambientales que, tanto el asesor técnico del proyecto como el asesor legal del mismo, estimen necesarias de acuerdo a la normativa vigente para cada uno de los mismos.

La obtención de dichas licencias supone superar los procedimientos establecidos para su obtención, tales como su publicación en los boletines oficiales, sometimiento a información pública, trámites de audiencia, etc.

El contenido y alcance de dichas licencias es analizado y verificado por los asesores del proyecto y forma parte del contenido de las *due diligence* exigidas en toda financiación de proyecto.

Financiación	2007	2008	2009
Biocombustibles	433.664 t/año*	433.664 t/año	433.664 t/año
Tratamiento y Valorización de Residuos	No disponible	70% RSU España	70% RSU España
Tratamiento de Agua	Desalación y potabilización de más de 21 hm <sup>3</sup> /año	5 hm <sup>3</sup> /año de agua residual	5 hm <sup>3</sup> /año de agua residual
		<b>Desalación y potabilización de más de 21 hm<sup>3</sup>/año</b>	<b>Desalación y potabilización de más de 21 hm<sup>3</sup>/año</b>

\* Dividido en dos proyectos: uno de 250.000 t/año y otro de 183.633 t/año

Nota: con carácter general sistema de financiación basado en la generación de caja estable, predecible y sostenible de un Proyecto que junto con la calidad de sus activos permite su financiación utilizando únicamente los flujos generados por el mismo sin garantías exigibles a sus promotores, empleando el mayor apalancamiento posible.

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

## EN LOS TRES ÚLTIMOS EJERCICIOS, LA ACTIVIDAD DE BANESTO HA SIDO RECONOCIDA A TRAVÉS DE LA OBTENCIÓN DE LOS SIGUIENTES PREMIOS:

### AÑO 2009

- Premio “Euromoney Awards for Excellence” al mejor banco en España 2009, otorgado por la favorable evolución de los resultados del ejercicio 2008, así como los del primer trimestre del 2009, en los que el Banco ha superado a los bancos comparables españoles en conocimiento del negocio y de ingresos, en calidad del riesgo y en la generación de resultados.
- Renovación del **índice FTSE4Good Ibex** donde el banco fue incluido por primera vez en 2008.
- Sello **EFQM a la Excelencia Europea + 500** puntos.
- **Premio a la Excelencia en Calidad de la revista Dirigentes en 2009.**
- Premio a la Confianza de los Clientes de **Madrid Excelente.**
- Primera Entidad Financiera elegida como **“Mejor Empresa para Trabajar 2009”** por Actualidad Económica. La 3ª en el Ranking global. 7 años consecutivos entre las 7 mejores empresas para trabajar.
- Premio mundial a la innovación por el proyecto iCRM Banesto. **Global Winner - Ken Ernst Innovation Award 2009** – Accenture.
- Primera Entidad Financiera que obtuvo el **Certificado Empresa Familiarmente Responsable (EFR)** renovándolo en 2009.
- Banesto ha sido seleccionada como empresa **Top Employers 2009**, proyecto en el que se han evaluado aspectos tales como condiciones laborales, salario y beneficios, formación y desarrollo, carrera profesional y cultura corporativa.
- Premio a la **Innovación de RRHH** – Proyecto GPS Profesional Banesto-Expansión&Empleo. Banesto ha obtenido 4 premios a la innovación en recursos humanos en los últimos 5 años.
- El proyecto Turismo Solidario ha sido finalista en la **XIII Edición de los Premios Codespa 2009**, en la categoría de Empresa Solidaria.

## AÑO 2008

- Sello EFQM a la Excelencia Europea + 500 puntos.
- Premio Cinco Días a la Innovación Empresarial en Responsabilidad Social a la iniciativa emprendorestv.com.
- Premio “Euromoney Awards for Excellence” al mejor Banco en España otorgado por la favorable evolución de los resultados del ejercicio 2007, así como los del primer trimestre del 2008, en los que el Banco ha superado a los bancos comparables españoles en conocimiento del negocio y de ingresos, en calidad del riesgo y en la generación de resultados.
- Premio a la Confianza de los Clientes, de Madrid Excelente.
- Distinción a la dedicación especial a la búsqueda de productos nuevos e innovadores.
- Galardón a la Excelencia en la introducción de nuevas tecnologías y modernización de la Administración de Justicia del Colegio Nacional de Secretarios Judiciales.
- Entre las cinco mejores empresas por quinto año consecutivo como mejor empresa para trabajar. Actualidad Económica.
- Inclusión en el índice FTSE4Good Ibex.

## AÑO 2007

- Certificación de Calidad Madrid Excelente. Comunidad de Madrid.
- Empresa Top para trabajar 2007. CRF HR Benchmark Report.
- Premio a la Gestión de Recursos Humanos en política integral de Recursos Humanos. Revista Capital Humano.
- Premios a la Innovación de Recursos Humanos otorgado por Expansión y Empleo y el Instituto de Empresa al Proyecto Q10 Cliente Interno.
- Accésit a la a la Innovación de Recursos Humanos otorgado por Expansión y Empleo y el Instituto de Empresa al Proyecto Oficinas Escuela.
- Certificado OHSAS 18001, para los sistemas de la prevención de riesgos laborales.
- Certificado de Den Norske Veritas (DNV) para los sistemas de gestión de la calidad en los servicios médicos.
- El Club Banesto Justicia ha recibido tres distinciones por su calidad: - Balanza de Oro del Consejo General de Procuradores de España. - Insignia de oro de la Unión Progresista de Secretarios Judiciales. Premio al Mérito Social del Consejo General de Graduados Sociales de España.
- Banesto Bolsa: elegida mejor firma de análisis en estimación de resultados del mercado español según Starmine.
- Premios concedidos por Euroweek a la Banca Mayorista de Banesto: 1st
- Best Overall MTN Borrower 2007; 1st Best New MTN Borrower 2007;
- 2nd Best Structured MTN Borrower 2007; 2nd Best FIG Borrower 2007.
- Premio Mastercard al mejor lanzamiento cobrado de Europa de la Tarjeta F1.
- Premio a la revista virtual Club del Accionista de Banesto por la AEMEC como la mejor iniciativa para accionistas minoritarios.

## INFORME DE VERIFICACIÓN

## CARTA DE VERIFICACIÓN

Banesto cubre los requisitos asociados al Nivel A+ de Aplicación de G3, lo cuál implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de gestión e Indicadores de Desempeño, y que ha sido sometido a mecanismos de verificación externa.

Banesto entiende que la verificación externa del Informe ofrece seguridad y confianza sobre la fiabilidad de la información presentada, elemento indispensable para que sus grupos de interés puedan formarse una opinión sobre el desempeño de Banesto en Responsabilidad Social Corporativa.





## **VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**

**VMS-Nº 001/10**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

**BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA**

Titulada: ***INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2009***

Y con número de depósito legal: M-3082-2010

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **A\***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 19 de enero de 2010 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-041/09 de fecha 1 de diciembre de 2009 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a BANCO ESPAÑOL DE CREDITO, SA en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/GRIReports/GRIReportsList/>.

Fecha de emisión: 28 de enero de 2010

**AENOR**

El Director General de AENOR

## TABLA GRI

	Pág.
<b>1.Estrategia y Análisis</b>	
1.1 Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	2-3
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	6-8, 29, 40, 61, 62
<b>2. Perfil de la organización</b>	
2.1 Nombre de la organización.	62
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	IA (22-31)
2.3 Estructura operativa de la organización.	IA (22-31)
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	62
2.5 Número de países en los que opera la organización.	60
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	62
2.7 Mercados servidos.	60
2.8 Dimensión de la organización informante.	4,5
2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad.	61
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	9,48,49
<b>3. Parámetros de la memoria</b>	
<b>Perfil de la memoria</b>	
3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria.	60
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	60
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	60
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	62
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	61,62
3.6 Cobertura de la memoria.	60
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	60
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/u organizaciones.	61
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	60-62
3.10 Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	61
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	61
3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	52-59
3.13 Política y práctica en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente.	60

#### 4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

##### Gobierno

- 4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. IGC (9-12,38-39)
- 4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen). IGC (11,26-27)
- 4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. IGC (12,13)
- 4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. 21,22, IGC (59-60)
- 4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y medioambiental). IGC (19-23)
- 4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno. IGC (49-50)
- 4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, medioambientales y económicos. IGC (23-26)
- 4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, medioambiental y social, y el estado de su implementación. 10,11,29,40
- 4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, medioambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento. IGC (51-54)
- 4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, medioambiental y social. IGC (25,42-43)

##### Compromisos con iniciativas externas

- 4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. 16,17
- 4.12 Principios o programas sociales, medioambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe. 30,36,37,39
- 4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya. 30-39

##### Participación de los grupos de interés

- 4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. 11
- 4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. 11
- 4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés. 11-13
- 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y a forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria. 61-62

	Pág.
<b>Indicadores Suplemento del Sector Financiero</b>	
FS1 Descripción de las políticas sociales y medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	11,29,40,46,47
FS2 Procedimientos para el identificar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio básicas.	16-17
FS3 Procesos para monitorear la implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales y sociales incluidos en las cláusulas contractuales.	*
FS4 Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas sociales y ambientales y procedimientos que aplican en las líneas de negocio.	24-28
FS5 Interacciones con clientes/inversores y socios de negocio en relación con riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	17,20,29,46,47
FS6 Porcentaje del portfolio de productos por líneas de negocio por regiones, tamaño y sector.	IA (22-31)
FS7 Valor monetario de productos y servicios diseñados en relación a un determinado beneficio social por línea de negocio y objetivo.	20,34,35
FS8 Valor monetario de productos y servicios diseñados en relación con un objetivos ambiental por línea de negocio y objetivo.	46,47
FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para asegurar implementación de políticas sociales y ambientales y procedimientos de control de riesgos.	14,15
FS10 Porcentaje y número de compañías presentes en el portfolio de la compañía en los que la organización informante ha interactuado en temas sociales y ambientales.	20,46,47
FS11 Porcentaje de activos sujetos a control positivo o negativo en relación con el análisis social o ambiental.	*
FS12 Políticas de voto aplicadas en temas sociales o ambientales sobre las acciones en los que la organización informante tiene derecho de voto o recomendación de voto.	*
FS13 Accesibilidad en zonas despobladas o económicamente deprimidas por tipo.	34-38
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas discapacitadas	*
FS15 Políticas para el diseño y ventas de productos financieros y servicios justos.	18-20
FS16 Iniciativas para mejorar el conocimiento y familiaridad con el lenguaje financiero por tipo y beneficiarios.	18-20
<b>Indicadores de desempeño económico</b>	
<b>Enfoque de gestión</b>	<b>10</b>
<b>Aspecto: Desempeño económico</b>	
EC1 Valor económico generado y distribuido.	5
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	40,41,46,47
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	*
EC4 Ayuda financieras significativas recibidas de gobiernos.	*
<b>Aspecto: Presencia en el mercado</b>	
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	24-25
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	*
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	24-25
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	7,8,46,47
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	5,8,29-42,46,47

## Indicadores de desempeño medioambiental

Pág.

### Enfoque de gestión

40

#### Aspecto: Materiales

EN1 Materiales utilizados en peso o en volumen.

43

EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

43

#### Aspecto: Energía

EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

43

EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

43,44

EN5 Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

43,44

EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.

46,47

EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas.

43,44

#### Aspecto: Agua

EN8 Captación total de agua por fuentes.

44

EN9 Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.

\*

EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

\*

#### Aspecto: Biodiversidad

EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.

\*

EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios.

17,40,41

EN13 Hábitats protegidos o restaurados.

\*

EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

17,40,41

EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

\*

#### Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos

EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

44-45

EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

44-45

EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas.

43-45

EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.

\*

EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

45

EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

44

EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

44

EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

\*

EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

\*

EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

\*

#### Aspecto: Productos y servicios

EN26 Iniciativas para mitigar los impactos medioambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.

42-45



EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos.

Pág.

\*

#### Aspecto: Cumplimiento normativo

EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa medioambiental.

\*

#### Aspecto: Transporte

EN29 Impactos medioambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.

\*

EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones medioambientales.

\*

### Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo

#### Enfoque de gestión

23

#### Aspecto: Empleo

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

23-24

LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.

23-24

LA3 Beneficios sociales para los empleados de jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad personal.

24,27

#### Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores

LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.

28

LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

28

#### Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo

LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de empresa-empleado, para ayudar a controlar y asesoren sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.

27

LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

27

LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

26-27

LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

26-27

#### Aspecto: Formación y Educación

LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

25-26

LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

25-26

LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

24-25

#### Aspecto: Diversidad y Oportunidad

LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.

IA (6,7)

LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

\*

## Indicadores del desempeño de derechos humanos

### Enfoque de gestión

Pág.

28

#### Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento

HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

\*

HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.

15

HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el número de empleados formados.

28

#### Aspecto: No discriminación

HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

28

#### Aspecto: Libertad de Asociación y convenios colectivos

HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

28

#### Aspecto: Explotación infantil

HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

\*

#### Aspecto: Trabajos Forzados

HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

\*

HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

\*

#### Aspecto: Derechos de los Indígenas

HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

\*

## Indicadores del desempeño en la sociedad

### Enfoque de gestión

29

#### Aspecto: Comunidad

SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida.

31-39 (Actividad Social de Banesto)

#### Aspecto: Corrupción

SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

14,15

SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.

14,15,28

SO4 Medidas tomadas en respuesta a los síntomas de corrupción.

14,15

#### Aspecto: Política Pública

SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".

\*

SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

\*

**Aspecto: Comportamiento de Competencia Desleal**

SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

\*

**Aspecto: Cumplimiento normativo**

SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

\*

**Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos****Enfoque de gestión**

14,15

**Aspecto: Salud y Seguridad del Cliente**

PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tal.

\*

PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

N/A

**Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios**

PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

14,15

PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

\*

PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.

18-20

**Aspecto: Comunicaciones de marketing**

PR6 Programas de cumplimiento con las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

14,15

PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

\*

**Aspecto: Privacidad del cliente**

PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

\*

**Aspecto: Cumplimiento normativo**

PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

\*

### \*Información aclaratoria

La información ofrecida a continuación tiene como objeto clarificar el desempeño de Banco Español de Crédito S.A. en relación con los indicadores especificados. Para más información sobre los asuntos relevantes para Banco Español de Crédito S. A., por favor consulte en las páginas 61 y 62, epígrafe “Análisis de materialidad”.

- FS3: Banco Español de Crédito S.A. no incluye cláusulas contractuales que obliguen a los clientes al cumplimiento de aspectos medioambientales y/o sociales.
- FS11: El 100% de la cartera de Banca Corporativa está sujeta a control de riesgo ambiental.
- FS12: No hay políticas de votos en materias medioambientales sin perjuicio de que se valoren.
- FS14: Todas las oficinas de Banco Español de Crédito S.A. abiertas y/o reformadas en los últimos siete años cumplen la Legislación Estatal sobre accesibilidad, en especial la Ley de Eliminación de Barreras Arquitectónicas.
- EC3: Aquellos empleados ingresados antes del 8 de marzo de 1980 tienen derecho, cuando llegan a la jubilación, a una renta que complementa la pensión que establece el sistema de Seguridad Social, y que se contempla en el vigente Convenio Colectivo de Banca. Los importes que cubren estas obligaciones están reflejados en los Balances en el epígrafe Provisiones- Fondos para pensiones y obligaciones similares.  
Las dotaciones anuales a estos fondos se registran en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias en la línea de Gastos de Personal-Dotaciones a los fondos de pensiones internos.  
Por otra parte, y como quiera que el citado Convenio no da cobertura por la contingencia de jubilación a todos los empleados del Banco, en el año 2008 se firmó un Acuerdo con la representación de los trabajadores por el cual se establece un Plan de Previsión Social Empresarial, donde el Banco es el tomador del seguro y los empleados son los asegurados. Dicho fondo es financiado anualmente por el Banco con aportaciones a favor de cada empleado en función de su nivel profesional de Convenio.  
Las aportaciones a este Plan de Previsión se registran en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias en la línea de Gastos de Personal-Aportaciones a fondos de pensiones externos. Las cuantías aportadas pueden consultarse en el Informe Anual en los capítulos mencionados.
- EC4: Ninguna entidad pública participa en el accionariado de Banco Español de Crédito S. A.
- EC5 y
- EC6: La actividad de Banco Español de Crédito S. A. se realiza en España, en donde no existen diferencias relevantes.
- EN9: Banco Español de Crédito S. A. únicamente se abastece de agua de la red de abastecimiento del Canal de Isabel II.
- EN10: Banco Español de Crédito S. A. no dispone de datos cuantitativos del agua reciclada empleada en el regadío de las zonas verdes de sus Servicios Centrales.
- EN 11,  
EN 13,  
EN15,  
EN24 y
- EN25: Banco Español de Crédito S. A. no tiene incidencia directa en estos aspectos, por lo que no se considera un tema relevante para el Banco. Sin embargo, Banesto considera que puede tener un importante impacto indirecto. Sobre este aspecto se puede encontrar información en las páginas 17, 40-42.
- EN19: No existe conocimiento alguno por parte de Banco Español de Crédito S. A. aparatos que contengan gases destructores de la capa de ozono.
- EN23: No ha existido ningún derrame o vertido incontrolado de sustancias contaminantes en ninguna de las instalaciones de Banco Español de Crédito S. A.
- EN27: Banco Español de Crédito S. A. no opera con volúmenes relevantes de productos físicos que requieren este tratamiento.
- EN28: Banco Español de Crédito S. A. no ha sido objeto de ninguna multa o sanción significativa por incumplimiento de la normativa medioambiental.
- EN29: La actividad de Banco Español de Crédito S. A. no tiene impactos medioambientalmente significativos derivados del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización. En relación con el transporte personal ver página 52 en donde se detallan las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de viajes de negocios.
- EN30: No se consideran significativas las inversiones medioambientales realizadas en 2009 por Banco Español de Crédito S. A.
- LA14: El salario base de las distintas categorías profesionales de Banco Español de Crédito S. A. viene determinado por el vigente Convenio Colectivo de Banca, no existiendo diferencia alguna entre hombres y mujeres.
- HR1: La totalidad de inversiones significativas realizadas por Banco Español de Crédito S. A. en 2009 han sido llevadas a cabo en países de la OCDE donde no se han detectado riesgos significativos en materia de Derechos Humanos.
- HR6 y
- HR7: Banco Español de Crédito S. A. sólo opera en España por lo que no existen riesgos derivados de la explotación infantil o de la existencia de trabajos forzados. Adicionalmente a la normativa existente, Banco Español de Crédito S. A. es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, lo que refuerza su compromiso con los derechos humanos.
- HR8: El 100% del personal de seguridad ha sido formado en el respeto de los derechos humanos en el ejercicio de sus funciones.
- HR9: No han existido incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas.
- SO5: Banco Español de Crédito S. A. no cuenta con una política definida en lo que a actividades de lobbying se refiere, sino que el Banco analiza cada caso de forma individual y siempre en el marco del cumplimiento de la legalidad.
- SO6: Banco Español de Crédito S.A no ha realizado ninguna aportación financieras y/o en especie a partidos políticos.
- SO7: Banco Español de Crédito S. A. no ha sido denunciado por llevar a cabo ningún tipo de prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.
- SO8: Banco Español de Crédito S. A. no ha sido objeto de ninguna multa o sanción significativa por incumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes en su ámbito de actuación. Para más información ver Informe Anual.
- PR1: Banco Español de Crédito S. A. no reporta este tipo de información ya que considera que no existe una relación directa con su actividad y la propia naturaleza de sus productos y servicios. Así mismo, no es considerado un tema relevante según las conclusiones alcanzadas en el Análisis de Materialidad realizado en 2008 (ver páginas 61 y 62).
- PR4: Banco Español de Crédito S. A. no ha tenido en 2009 ningún incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.
- PR7: Banco Español de Crédito S. A. no ha tenido en 2009 ningún incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, la promoción y el patrocinio.
- PR8: Banco Español de Crédito S. A. no ha recibido en 2009 ninguna reclamación relacionada con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
- PR9: Banco Español de Crédito S. A. no ha sido objeto en 2009 de ninguna multa significativa fruto del incumplimiento de cualquier normativa aplicable a la entidad relacionada con el suministro y uso de productos y servicios.
- N/A: Banco Español de Crédito S. A. no tiene incidencia significativa en relación con estos indicadores. Para más información por favor consulte en las páginas 61 y 62, en el epígrafe “Análisis de materialidad”.

## ACERCA DE ESTE INFORME

## ALCANCE

**El presente Informe es el octavo documento anual que publica Banesto dando cuenta de sus compromisos en materia de Responsabilidad Social Corporativa y se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009. Este es el segundo año en el que el Informe ha sido verificado por un tercero (AENOR).**

## España

Este documento cubre las actividades del Banco en el territorio español por considerarlas más relevantes.

El Banco sólo opera, en el sentido de desarrollar negocio bancario, en España y en Estados Unidos, a través de una única sucursal en Nueva York.

No obstante lo anterior, el Banco tiene oficinas de representación en Argentina, Chile, México, República Dominicana y Venezuela, siendo su única función la de ostentar la representación institucional del Banco en esos países.

## Estándares Internacionales

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa ha sido elaborado de acuerdo con los siguientes directrices:

- Sustainability Reporting Guidelines versión 3.0. del Global Reporting Initiative y conocida como G3.
- Protocolos de Indicadores del G3. Global Reporting Initiative.
- Suplemento para los Servicios del Sector Financiero versión 2008. Global Reporting Initiative.

Banesto cubre los requisitos asociados al Nivel A+ de Aplicación de G3, lo cuál implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de gestión e Indicadores de Desempeño, y que ha sido sometido a mecanismos de verificación.

En el Índice de Contenidos y Tabla de Indicadores de Desempeño del Informe, sobre contenidos básicos GRI, se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores. En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño, se explica la razón de la omisión, habiendo sido considerado el principio de materialidad en estos casos.

De igual forma, se ha incluido información relevante para el índice de inversión socialmente responsable FTSE4Good Ibex.

NIVEL DE CALIFICACIÓN		A+
OPCIONAL	<b>Autodeclaración</b>	✓
OBLIGATORIO	<b>Verificación GRI</b>	





### Proceso de elaboración del informe

Para la elaboración del presente Informe se ha realizado un estudio de materialidad, donde previamente se identificaron los grupos de interés relevantes para la organización. Los detalles de este análisis se detallan dentro del apartado de Análisis de materialidad.

### Cambios significativos y bases para incluir la información reportada

No ha habido cambios significativos durante el periodo cubierto por el Informe en tamaño, estructura y propiedad del Banco. Adicionalmente, en relación con los informes anteriores no han habido cambios en la base para incluir la información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/u organizaciones. La información contenida en este Informe se completa con la publicada en el Informe Anual.

### Análisis de materialidad

Banesto entiende que el ejercicio de elaborar un Informe de Responsabilidad Social Corporativa es un proceso de mejora continua y es por ello que desde el año 2002 ha tratado de incorporar nuevos procesos que ayuden a definir los contenidos de mayor relevancia para sus grupos de interés, asegurando en todo momento la calidad y fiabilidad de la información. En 2009 Banesto se ha basado en el estándar internacional elaborado por el Global Reporting Initiative (GRI-G3) para la elaboración de su Informe de RSC.

En este sentido, Banesto ha tratado que la información contenida en el Informe cubra aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Así mismo, Banesto ha tratado que la exhaustividad de la información facilitada haya sido la suficiente para reflejar sus impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de Banesto durante el 2009.

Para ello, Banesto llevó a cabo en 2008 un análisis de materialidad basado en las siguientes fuentes de información:

- Ranking y publicaciones especializadas.
- Agencias de inversión socialmente responsable.
- Estudio IPSOS Reputación y RSC.
- Entrevistas realizadas a los miembros del Comité de Sostenibilidad de Banesto.

A través de dicho análisis se identificaron los principales temas de preocupación para los grupos de interés, así como diversos aspectos susceptibles de mejora en la información proporcionada a los que pretende responder el presente Informe.

Tras una identificación en 2009 de posibles temas de especial interés por parte de los grupos de interés de Banesto y, debido en gran medida a la situación económico-financiera actual, Banesto ha considerado oportuno utilizar los resultados alcanzados en el análisis de materialidad realizado en 2008 para la elaboración de su Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

### Integridad corporativa

Referida a todas aquellas políticas, prácticas y procedimientos internos llevados a cabo por las organizaciones orientadas a asegurar un comportamiento honesto y transparente de todos los integrantes de la organización. Se incluyen todas las recomendaciones de Gobierno Corporativo, los compromisos del Banco en materia de Responsabilidad Social Corporativa y las prácticas llevadas a cabo en materia de prevención de blanqueo de capitales y paraísos fiscales.

### Gestión de riesgos

El entorno actual pone de manifiesto la necesidad de avanzar en la transparencia de los sistemas de gestión de riesgos. Además las últimas tendencias de los mercados ponen de manifiesto la necesidad de integrar en los sistemas de gestión de riesgos de las organizaciones cuestiones sociales, ambientales, éticas o reputacionales, con la finalidad última de conseguir una integración total de las mismas en la operativa diaria de la organización.

### Apoyo a las pymes

Las pymes son las organizaciones protagonistas de la vida económica española. Por otro lado, el fomento del espíritu emprendedor

dedor es una de las señas de identidad de Banesto, un Banco orientado especialmente a las pymes y particulares. Desde este punto de vista, la actividad realizada por Banesto marca una diferencia con las empresas de su sector y contribuye decisivamente al desarrollo del tejido empresarial español.

### **Gestión Responsabilidad Social Corporativa**

La correcta gestión de la actividad de una organización en torno a los ejes económico, social y medioambiental, se está convirtiendo en los últimos tiempos en un requisito imprescindible para cualquier organización dentro de un marco de actuación global. Pero sin duda, los últimos acontecimientos que están teniendo lugar en el panorama económico actual, desencadenará en un escenario futuro marcado por un estricto marco regulatorio encaminado a las buenas prácticas en el Gobierno Corporativo y a la Gestión de la RSC dentro de las organizaciones.

### **Diálogo stakeholders**

Entender y responder adecuadamente a las necesidades y expectativas de los grupos de interés es fundamental en la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa de una organización. Este proceso continuo implica no sólo la correcta identificación de los principales grupos de interés de una organización, sino el establecimiento de adecuados canales de comunicación a través de los cuales poder interactuar con los mismos de una manera continua y fluida.

### **Inversión Socialmente Responsable**

En un contexto de creciente competitividad y mayor concienciación de los clientes por los temas sociales y ambientales, las entidades del sector financiero deben ampliar sus carteras de productos con una oferta orientada a la inversión socialmente responsable, participación en mercados de emisiones, inversión en proyectos de I+D+i, innovación y difusión de las TICs, así como el establecimiento de criterios formales para la

concesión y promoción de financiación de proyectos socialmente responsables.

### **Influencia cambio climático**

La problemática actual del cambio climático ha de hacer posicionarse a las entidades al respecto, emprendiendo iniciativas que busquen paliar su huella de carbono sobre el medio ambiente a través de la disminución de los consumos energéticos y el aumento de la eficiencia energética.

El sector financiero tiene un impacto ambiental directo limitado derivado de la actividad diaria de sus oficinas. Indirectamente la actividad bancaria puede ejercer una notable influencia en la protección del medio ambiente en general y de la lucha contra el cambio climático en particular, a través de la comercialización de productos y servicios financieros relacionados con el medio ambiente; la inclusión de criterios ambientales en el análisis de riesgos; el apoyo al desarrollo de proyectos de conservación y mejora del medio ambiente y la involucración de los grupos de interés.

### **Igualdad**

Las últimas iniciativas regulatorias así como la mayor concienciación social por la igualdad de oportunidades en el entorno laboral, tratan de buscar no sólo que las organizaciones empresariales lleven a cabo diversas iniciativas para asegurar la no discriminación de la mujer en el entorno laboral, sino resultados que avalen el éxito de implantación de las mismas.

### **Conciliación**

En un escenario cada vez más duro y exigente, las organizaciones han de orientar la gestión de su potencial de trabajo hacia la conciliación de la vida personal y profesional, para lo cual han de tratar de elaborar catálogos de soluciones que traten de dar respuesta a las necesidades de las diferentes tipologías de empleados que una organización pueda tener.

## **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 en Madrid, Avda. Gran Vía de Hortaleza, número 3, pueden consultarse los Estatutos sociales y demás información pública sobre la Sociedad.

---

Para cualquier aclaración o solicitud de información adicional sobre los informes anuales puede dirigirse a:

Área de Responsabilidad Social Corporativa, Gabinete de Presidencia, Avda. Gran Vía de Hortaleza nº 3, 28033 Madrid.  
Información adicional [www.banesto.com](http://www.banesto.com)

El Informe Anual y el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Banesto 2009 no se imprimen.  
Están disponibles en soportes digitales. Banesto ahorra más de siete toneladas de papel con esta medida.

® Febrero 2010 Banesto

---

**Diseño, concepto creativo y producción:**

See the change / Álvaro Reyero Pita

**Fotografía:**

Fernando Moreno Amador / Andrea Savini

**Depósito Legal:**

M-3082-2010

# Banesto

[www.banesto.es](http://www.banesto.es)



Global Compact



FTSE4Good



Euromoney



EFQM



GRI