


bankinter.

# Informe de Sostenibilidad 2013



# índice

<b>Carta del Presidente</b>	<b>4</b>
<b>1. Plan 'Tres en raya'</b>	<b>7</b>
1.1 Introducción	11
1.2 Conoce nuestro Plan	13
1.3 Ámbito económico	15
1.4 Ámbito Social	23
1.5 Ámbito Medioambiental	30
<b>2. Grupos de interés</b>	<b>38</b>
2.1 Accionistas / RRH	40
2.2 Clientes	43
2.3 Personas	53
2.4 Proveedores	79
<b>3. Fundación de la Innovación Bankinter</b>	<b>82</b>
<b>4. Informe de verificación</b>	<b>89</b>
<b>5. Anexo</b>	<b>104</b>



# **Carta del Presidente**

**Señoras y señores:**

Un año más tengo el honor, como Presidente de Bankinter, de presentar el Informe de Sostenibilidad, en el que damos debida cuenta del desempeño social, ambiental y de Gobierno Corporativo de nuestra entidad.

La Responsabilidad Corporativa forma parte indisociable de nuestra cultura e impregna todo nuestro modelo de gestión.

Nuestras metas empresariales son compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad. La entidad procura la preservación de los recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respeta la diversidad y promueve un modelo de banco inclusivo, centrado en el cliente y basado en la calidad de servicio, el uso de las nuevas tecnologías y las soluciones más innovadoras.

Pero antes de relatar las principales iniciativas desarrolladas en 2013 para seguir impulsando un modelo de gestión sostenible y socialmente responsable, me gustaría aprovechar la ocasión para trasladar un mensaje de optimismo con el que encarar el futuro próximo. Con la cautela debida, confío en que 2014 va a marcar un punto de inflexión hacia una nueva etapa de crecimiento, dejando atrás más de un lustro de crisis severa en el que empresas y familias se han visto especialmente afectadas, mientras que las entidades financieras hemos sufrido un proceso de restructuración sin precedentes, y una significativa pérdida de reputación entre la opinión pública.

Desde el pasado verano, ha mejorado el clima general de confianza fruto de una serie de factores que validan la teoría de la luz al final del túnel: aumentan las exportaciones, la balanza por cuenta corriente arroja superávit, el PIB de los últimos trimestres avanza y los inversores extranjeros vuelven a invertir en España. Las previsiones apuntan a un crecimiento de la economía en 2014 superior al 1%, lo que hará posible reducir aunque sea modestamente el insostenible nivel de desempleo actual.

Este optimismo, en mi caso, se ve acrecentado al constatar que Bankinter cuenta con una serie de fortalezas únicas que le han permitido realizar un brillante ejercicio en un entorno especialmente adverso para el sector, además de convertirse en una de las entidades más rentables y solventes a nivel europeo.

Hoy Bankinter es reconocido como un banco que ha hecho las cosas bien, que ha gestionado los riesgos con rigor, que permanece ajeno a los principales problemas del sector siendo un referente internacional en el campo de la innovación.

Además, el mercado percibe a Bankinter como una entidad íntegra, con unos valores corporativos profundamente enraizados que persigue la creación de valor tanto para sus accionistas como para el resto de grupos de interés con los que se relaciona: clientes, empleados, proveedores y sociedad en general. Entendemos que, en un mundo tan complejo e interconectado, solo perdurarán en el tiempo aquellas empresas que sean socialmente responsables e integren en su modelo de negocio las inquietudes y demandas sociales.



Este compromiso con los grupos de interés se recoge en los principios de nuestra Política de Sostenibilidad, que presenté en Junio de 2012, y que fue el punto de partida del que denominamos Plan “Tres en raya”, programa estratégico plurianual que articula políticas, sistemas de gestión y programas de formación dirigidos a la mejora continua de nuestro desempeño económico, social y ambiental.

El Comité de Sostenibilidad, que tengo el honor de presidir, es el órgano responsable de impulsar el desarrollo de este Plan en todas las áreas del banco, promoviendo la inclusión de criterios ambientales, sociales y éticos en las políticas de inversión y financiación del banco, e integrando en la gestión los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del que Bankinter es socio.

Aunque no es mi intención entrar en el detalle del desarrollo del Plan en 2013, cabe destacar que el banco sigue promoviendo las mejores prácticas de Gobierno Corporativo en su gestión y aplicando los más altos estándares internacionales de transparencia e integridad. Asimismo, se siguen impulsando las tres grandes líneas de actuación que articulan el Plan ‘Tres en raya’: Un banco para todos, Huella de Carbono y Apoyo al Emprendimiento.

El proyecto ‘Un banco para todos’ sigue poniendo los medios más innovadores para facilitar la accesibilidad financiera a todas las personas, con independencia de sus capacidades o edad. Así, además de mejorar la accesibilidad física a las oficinas y tecnológica a los canales digitales, la entidad ha desarrollado

un programa de formación para que sus empleados presten una atención óptima a personas con distintas capacidades. Además, ha elaborado un protocolo específico en el que se establecen las pautas y directrices necesarias para la prestación de un servicio profesional adaptado.

En el ámbito de la gestión medioambiental, y bajo el nombre de Huella de Carbono, el banco gestiona y minimiza su impacto en el medio ambiente a través de programas de eficiencia energética. Esta labor medioambiental ha sido destacada por el ‘Carbon Disclosure Project’, proyecto internacional en el que Bankinter participa junto a muchas de las más importantes empresas del mundo.

En esta misma línea, en 2013, el banco ha verificado externamente por primera vez la huella de carbono asociada a su actividad, validando la metodología utilizada para su cálculo. Con estas iniciativas, Bankinter se anticipa a las exigencias de la Comisión Europea y de la Administración Española en lo que a reporte global de datos de emisiones se refiere.

El tercer eje estratégico del Plan de Sostenibilidad se centra en el apoyo a los emprendedores, convencidos del papel fundamental que desempeñan en la creación de empleo y en el progreso económico del país. Precisamente, en estos tiempos de crisis es cuando más se necesitan iniciativas de impulso al tejido empresarial como la desarrollada por la Fundación de la Innovación Bankinter, que en abril lanzó la Plataforma de Emprendedores. Desde entonces, 398 *startups* de ámbitos tan diversos como las energías renovables, la nanotecnología o las

telecomunicaciones, han presentado sus proyectos en busca de apoyo económico, asesoramiento técnico y respaldo de Bankinter en la búsqueda de capital inversor.

La plataforma de Emprendedores es el colofón a la excelente labor divulgativa que desde hace diez años viene desarrollando la Fundación. Desde su creación, ha tenido el firme empeño de impulsar la creación de riqueza sostenible en la sociedad española a través de la innovación y el emprendimiento.

Sus otros programas, el FTF - Future Trends Forum- y Akademia, gozan hoy de un enorme prestigio que trasciende nuestras fronteras. Así lo constata el 'Premio Ciudadanos 2013' en la categoría de Innovación y Desarrollo, o la designación de la Fundación por la Prestigiosa Universidad de Pennsylvania por tercer año consecutivo, como el mejor *think tank* de España y uno de los 30 principales del mundo en materia de ciencia y tecnología.

El banco ha renovado en 2013 los compromisos con las principales iniciativas de Responsabilidad y Sostenibilidad, nacionales e internacionales, como la Fundación Lealtad, la Asociación Forética o la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Estas y otras iniciativas, que materializan el compromiso del banco con la gestión responsable y sostenible, han contribuido a nuestra permanencia en el prestigioso índice FTSE4Good, a nuestra incorporación en el Sustainability Book of the Year 2013 o a la designación por el Top Employer Institute como una de las mejores empresas para trabajar en España.

Asimismo, y como en años anteriores, este Informe ha obtenido la máxima calificación GRI A+, certificado que avala la fiabilidad y comparabilidad de la información suministrada.

Estos reconocimientos suponen el mejor de los avales al compromiso, profesionalidad e implicación del equipo humano de Bankinter. Su comportamiento exigente, riguroso y ético, es clave para consolidar a nuestra entidad como un modelo de gestión responsable y sostenible. No puedo más que trasladar a todas las personas que trabajan en Bankinter mi más sincero agradecimiento y felicitación por su buen hacer.

Muchas gracias.

**Pedro Guerrero Guerrero**  
Presidente de Bankinter



datos

**datos relevantes**

## Datos relevantes

	2013	2012
Nº de recomendaciones cumplidas	53	54
Nº de mujeres consejeras	1	1
Mujeres en puestos directivos (%)	34,28	35,73
Nº de denuncias confidenciales	4	2
Rating largo plazo S&P/ Moody,s	BB/Ba1	BB/Ba1
Ratio Morosidad	4,98	4,28
Calificación GRI	A+	A+
Nº de incidencias	5778	6027
Incidencias resueltas 48 h (%)	47,8	51,63
Diferencia con el mercado en satisfaccion neta p.fisicas	8,5	7,35
Diferencia con el mercado en satisfaccion neta empresas	5,2	4,01
Satisfacción global de clientes	75,7	75,1
Índice de reputación	55,4	55,1
Inversión en formación sobre masa salarial	0,48	0,59
Empleados formados (%)	95,91	97,64
Beneficio neto grupo (millones de euros)	215	125
Pertenencia a índices bursátiles responsables	1	1
Contribución al PIB (millones de euros)	551,2	471,2
Huella de carbono (TmCO <sub>2</sub> empleado)	2,9	2,8
Empleados cubiertos por SGA ISO 14001 (%)	21,01	21,01
Empleados cubiertos por SGA UNE 170001 (%)	7,5	7,5
Empleados participantes en voluntariado corporativo (%)	3,83	7,37
Nº alumnos programa akademia	187	140
Nº conferencias Fundación	16	13
Empleados con discapacidad (%)	1,15	1,08
Oficinas accesibles (%)	99,5	99,5




Bankinter (1) Miles de euros	2013	2012	%2013/2012
Valor Económico Generado (2)	1.280.822	1.238.633	3,4%
Margen bruto	1.375.461	1.254.041	9,7%
Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	-1.848	39.301	-104,7%
Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	-92.791	-54.709	69,6%
Valor Económico Distribuido	752.757	690.029	9,1%
Gastos de personal	356.833	342.498	4,2%
Otros gastos de Administración (excepto Tributos)	251.951	248.539	1,4%
Impuesto sobre beneficios y tributos (3)	89.174	36.448	144,7%
Dividendos con cargo a resultados del ejercicio (4)	53.856	61.500	-12,4%
Aportación a Fundación Innovación Bankinter	943	1.044	-9,7%
Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	528.065	548.604	-3,7%

(1) Se refiere a todas las Sociedades que conforman el Grupo Bankinter

(2) Margen bruto más ganancias/ pérdidas netas en bajas de activos

(3) Incluye exclusivamente el gasto por Impuesto sobre Beneficios y los tributos contabilizados en el ejercicio.

(4) Incluye tanto los dividendos distribuidos como los pendientes de distribuir con cargo a la cuenta de Resultados

The background features a large, stylized teal shape on the left side, resembling a thick, curved line or a partial circle. The rest of the background is white, with various mathematical symbols and numbers scattered across it in a light teal color. These symbols include numbers (0-9), currency symbols (€ and \$), and mathematical operators (+, -, <, >).

**Plan 'Tres en Raya'**

# Intro

The background features a dynamic, abstract composition. A large, curved, blue and white structure, resembling a stylized 'C' or a modern architectural element, dominates the lower half. A bright, glowing orange line curves across the upper portion. The entire scene is overlaid with various mathematical symbols and numbers in different sizes and colors (white, blue, orange), creating a sense of complexity and intellectual depth.

introducción

# Introducción



El Informe de Sostenibilidad de Bankinter cumple este año su décima edición. Con este Informe, el banco da cumplida respuesta al creciente interés de inversores, analistas y resto de *stakeholders*, sobre los aspectos no financieros de la gestión empresarial de la compañía.

Su objetivo es poner en común las políticas, compromisos y directrices recogidos en la estrategia de sostenibilidad de la entidad, así como los procesos y sistemas de gestión implantados para su cumplimiento entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013 en la triple dimensión que abordan (económica, social y ambiental). Su contenido ha sido elaborado con la colaboración de distintas áreas del banco en base al principio de transparencia, y conforme al estándar internacional Global Reporting Initiative, Sustainability Reporting Guidelines en su versión 3.1, y el suplemento para servicios financieros. El Informe ha sido verificado externamente por la firma independiente Deloitte.

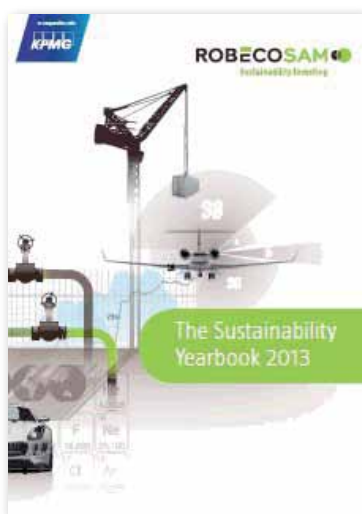
El departamento de Sostenibilidad depende del área de Gestión de Personas y Comunicación Corporativa, que a su vez tiene una doble dependencia del Presidente de la entidad y de la Consejera Delegada. El comité de Sostenibilidad, liderado por el Presidente, es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de los principios recogidos en la Política de Sostenibilidad del banco. Asimismo, es también responsable de definir la estrategia y desarrollar los objetivos marcados en el sistema de gestión, que es la herramienta que facilita la mejora continua de los indicadores de la responsabilidad corporativa de la entidad.

El banco ha desarrollado un sistema de gestión de la sostenibilidad que procura la mejora continua del desempeño económico, social y ambiental de la entidad.

Bankinter es miembro de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas y, como tal, asume el compromiso de incorporar sus diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, laborales, ambientales y de lucha contra la corrupción. Además, Bankinter es entidad socia de Forética, la asociación de empresas españolas que tiene como misión fomentar la cultura de la gestión ética empresarial.

Igualmente, Bankinter es empresa colaboradora de la Fundación Lealtad, institución sin ánimo de lucro cuya misión es fomentar la confianza de la sociedad española en las ONG's para lograr un incremento de las donaciones, así como de cualquier otro tipo de colaboración con el tercer sector.

La gestión sostenible del banco ha sido reconocida en 2013 por índices de inversión socialmente responsables como los de FTSE4Good, y rankings de gestión ambiental como Carbon Disclosure Project, junto con las grandes empresas mundiales por capitalización. De igual forma, Bankinter ha sido incluido en la publicación Sustainability Book of the Year 2013, que elabora Robeco Sam y KPMG.



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL



FTSE4Good

CARBON DISCLOSURE PROJECT



# plan

conoce  
**nuestro plan**

## Plan de Sostenibilidad 2012-2015

En 2013, el banco ha seguido desarrollando las líneas estratégicas definidas dentro del Plan de Sostenibilidad "Tres en raya", que se presentó en el Informe de Sostenibilidad 2012, que toma su nombre de la gestión integrada y transversal de las dimensiones económica, social y ambiental del banco, en línea con el negocio.

El Plan se ha definido a partir de la detección de los aspectos de la actividad bancaria que tienen impacto en el entorno económico, social y ambiental, con el objetivo de minimizar los negativos y potenciar los positivos.

Para su elaboración se ha partido de un análisis previo en el que se han tenido en cuenta los cambios que se vienen produciendo en el entorno: cambio de modelo económico, cambio demográfico y cambio climático.

Su diseño parte de estándares reconocidos como la Guía de Responsabilidad Corporativa ISO 26000 o la SGE21 de Forética; y siguiendo recomendaciones de prescriptores internacionales, como las agencias de calificación de sostenibilidad y observatorios de la responsabilidad corporativa.

En ese sentido, todas las acciones definidas y puestas en marcha en el Plan están contempladas desde una triple perspectiva:

- **La económica**, con el Proyecto Emprendimiento, que recoge estrategias enfocadas hacia el fomento y el apoyo al emprendimiento más innovador; y el desarrollo de la Inversión Social Responsable, que incorpora criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno) en las políticas de inversión y de financiación.
- **La social**, a través del proyecto 'Un banco para todos', cuyo principal objetivo es el desarrollo de un banco inclusivo

y plenamente accesible para personas con distintas discapacidades, eliminando barreras físicas, cognitivas y tecnológicas.

- **La medioambiental**, con la implementación de medidas dirigidas a reducir la huella medioambiental provocada por su actividad, directa o indirectamente, compromiso en el que cuenta con la implicación de grupos de interés estratégicos, como los empleados, clientes o proveedores.

Este Plan de Sostenibilidad de Bankinter cuenta con cuatro pilares básicos para su implantación:

- **La calidad**, el compromiso de su equipo humano con la excelencia en prestación de servicios y atención a las necesidades financieras de los clientes.
- **Los sistemas de gestión**, como herramientas de mejora continua del desempeño económico, social y ambiental, que además han sido auditados externamente y certificados según normas internacionalmente aceptadas.
- **La implicación de sus grupos estratégicos de interés**, especialmente empleados, a través de su formación y sensibilización, así como la participación en acciones de voluntariado.
- **El uso de las mejores tecnologías disponibles** y de las soluciones más innovadoras como señas de identidad del banco.

Bankinter tiene como objetivo consolidarse como un modelo de sostenibilidad en el sector, y generar valor económico, social y ambiental compartido con sus grupos de interés.



Bankinter considera que el emprendimiento es uno de los motores fundamentales para la reactivación económica.

Bankinter desarrolla la dimensión económica de su Plan de Sostenibilidad a través del proyecto 'Emprendimiento', que recoge estrategias enfocadas al fomento de la innovación y apoyo a este grupo de interés, mediante la Plataforma para la Innovación de la Fundación Bankinter (PPI), y de la inversión y financiación de proyectos innovadores impulsados por emprendedores. En esta misma línea, la entidad ha firmado un acuerdo con el BEI (Banco Europeo de Inversion) para financiación a Pymes y Midcaps con la aportación de 200 millones de euros destinados, especialmente, a proyectos en el ámbito de la innovación.

Por ello, la entidad no sólo procura facilitar el crédito a este colectivo, sino también proporcionar el acceso al asesoramiento cualificado y la formación empresarial a través de la colaboración con distintas organizaciones. Así, el banco ha puesto en marcha

un convenio con la asociación Seniors Españoles para la Cooperación Técnica (SECOT), con el que apoya los programas para el asesoramiento técnico empresarial a emprendedores y microempresas.

Por otra parte, en 2013 Bankinter sigue colaborando con la iniciativa RSE-PYME impulsada por la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas, con el objetivo de fomentar a través de la formación, la gestión empresarial responsable entre las pequeñas y medianas empresas que son clientes o proveedoras de la propia entidad.

Siguiendo esta línea, Bankinter, Expansión y E.On convocaron la I Edición de los Premios Innovación, Sostenibilidad y Red, para reconocer la innovación de la organización en su proceso de integración en una sociedad más sostenible, actuando el IE Business School como secretaria técnica.

**ámbito  
económico**

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Productos sostenibles

### Bankinter Sostenibilidad, FI

Bankinter lanzó en el año 2012 el fondo Bankinter Sostenibilidad, un fondo de renta variable global que invierte en compañías incluidas en índices sostenibles, medioambientales y de responsabilidad social (RSC).

En 2013, el fondo ha obtenido una rentabilidad del 16,7%, con una volatilidad del 8,5%, algo excepcional para un fondo de renta variable.

### Tarjeta Visa Solidaria

Como una tarjeta de crédito tradicional, la Visa Solidaria permite al cliente realizar gastos y abonar sus compras sin necesidad de llevar dinero en metálico, así como disponer de efectivo a través de cajeros automáticos, tanto a débito como a crédito, a cualquier hora del día. Pero a diferencia del resto, Bankinter dona a proyectos de acción social las cuotas de mantenimiento de las tarjetas y la rentabilidad obtenida con las mismas. Además, el Banco pone a disposición de los titulares de la tarjeta la posibilidad de donar el 3% de las compras realizadas con ella en comercios, si la modalidad de pago es aplazado, y un 0,25% del importe si el pago es al contado o a fin de mes.

A 31 de diciembre de 2013, había en circulación 1.090 tarjetas solidarias, que han generado un margen neto de 80.941 euros. Lo obtenido en 2013 se destinará en los doce meses siguientes al desarrollo y financiación de proyectos de acción social que se presentarán en el evento 'Implicados y Solidarios' 2014.

### Instrumento de riesgo compartido con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI)

En el año 2013, y de forma exclusiva en España, Bankinter ha seguido financiando a pequeñas y medianas empresas innovadoras en el marco de colaboración suscrito con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI), un organismo europeo vinculado al Banco Europeo de Inversiones. Según este acuerdo, Bankinter aporta los fondos y comparte con el FEI al 50% el riesgo de la operación.

El objetivo es la financiación, en unas condiciones preferentes, de cualquier tipo de inversión en activos fijos o en capital circulante a medio y largo plazo de aquellas compañías que cumplen el criterio de la CE sobre Pequeñas y Medianas Empresas y que no superen los 500 trabajadores. Asimismo, deben ser empresas con vocación innovadora, que sean consideradas de rápido crecimiento, o que destinen los fondos de la financiación a desarrollar productos y servicios innovadores.

El acuerdo tenía una dotación inicial de 120 millones de euros, que fue posteriormente ampliada hasta los 160 millones. En este primer año se han firmado un total de 237 operaciones por un importe superior a los 115 millones de euros. La previsión es agotar los fondos destinados a este proyecto a lo largo de 2014.





1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Hal-Cash. Transferencia a Cajero

Gracias a este servicio, una persona puede enviar dinero de forma segura e inmediata al móvil de un beneficiario sin necesidad de que éste sea cliente de un banco o disponga de tarjeta de crédito. El receptor podrá retirar el dinero en cualquiera de los más de 12.000 cajeros en los que está disponible Hal-Cash en España, Ecuador, Marruecos y Polonia.

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

Durante 2013, Hal-Cash fue utilizado por 13.192 clientes, que emitieron un total de 122.148 órdenes por importe de más de 30 millones de euros.

Este sistema ayuda a que colectivos no bancarizados tengan acceso a servicios financieros y es de especial interés para el colectivo de inmigrantes, a los que permite el envío de remesas a sus países de origen de una forma más económica, transparente y rápida que cualquiera de las alternativas actuales.

## Seguro de Protección de Recibos

Se trata de un seguro gratuito que ofrece la entidad a los titulares de la Cuenta Nómina Plus. El objeto de este seguro es proteger las cuotas de los recibos de luz, agua, teléfono fijo y gas, domiciliados en esa cuenta, ante las contingencias de desempleo (para trabajadores por cuenta ajena) o de incapacidad temporal (para personas autónomas o funcionarios). El límite máximo asegurado es de 300 euros por mes.



1. "Tres en raya"
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Participaciones en proyectos sostenibles

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

El Grupo Bankinter mantiene participaciones en Ysios Biofund, fondo de capital riesgo orientado a invertir en empresas del ámbito de la biotecnología y las ciencias de la vida, en la compañía Going Green, y en otras dos entidades de capital riesgo con orientación inversora específica hacia el medio ambiente: Eolia Renovables y Climate Change Capital Private Equity Fund.

Los datos más destacados de estas inversiones son:

### Ysios Biofund I, FCR

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

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

Durante el año 2013, este fondo ha materializado una inversión en Estados Unidos, en el ámbito de la neuromodulación terapéutica, en una compañía que desarrolla productos dirigidos a la hipertensión resistente y a la insuficiencia cardíaca.

### Eolia Renovables de Inversiones

Participación de Hispamarket: 3,7%. Los activos con los que cuenta Eolia Renovables abarcan parques de generación de electricidad a partir de fuentes renovables: energía eólica, básicamente, pero también solar fotovoltaica, fundamentalmente en España.

Tras las desinversiones realizadas, la capacidad instalada atribuible a Eolia Renovables asciende a 586 MW.

### Climate Change Capital Private Equity Fund

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

Es un fondo especializado en la toma de participaciones en empresas no cotizadas del sector de las tecnologías limpias, 'cleantech', sector que abarca a las compañías que hacen uso de tecnologías y servicios, de forma que, además de reducir costes, también reducen tanto la dependencia de las fuentes tradicionales de energía como la carga medioambiental. El fondo se encuentra finalizando su período de inversión, y durante el año 2013 únicamente ha realizado aportaciones de capital en las empresas de su cartera para continuar apoyando su desarrollo.

### Going Green

Participación de Bankinter Capital Riesgo FCR: 10%.

Going Green nació en 2008 por iniciativa de un grupo de directivos con una amplia experiencia en diversos sectores, especialmente en el sector energético. Going Green realiza actualmente iniciativas de Car Sharing eléctrico en ciudades como Pamplona, gestiona grandes flotas para ayuntamientos y empresas, fabrica su propia motocicleta eléctrica (The Core) en su planta de Barcelona y ha desarrollado y opera el servicio Motit, moto *sharing* eléctrico para ciudades y entornos turísticos.

El Grupo Bankinter mantiene participaciones en Ysios Biofund, Eolia Renovables y Climate Change Capital Private Equity Fund.

## Seguridad informática

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Bankinter continua mejorando la implantación de controles y medidas tecnológicas y organizativas destinadas a gestionar los riesgos tecnológicos, lo que contribuye a garantizar el cumplimiento con los requisitos demandados a la entidad por sus grupos de especial interés, deberes contractuales y regulatorios.

En 2013, el banco ha mantenido la certificación ISO 27001 'Information Security Management System', conseguida por primera vez en el año 2006, siendo la primera entidad financiera española en obtenerla.

Por otra parte, la entidad se ha recertificado en la ISO 22301 'Societal Security - Business Continuity Management System', siendo la primera entidad financiera a nivel mundial certificada.

La consecución de estos logros acreditan a Bankinter con los estándares más elevados de calidad y rigor profesional en la gestión de la seguridad de la información y continuidad de negocio en sus plataformas y sistemas tecnológicos.



1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Fondos de terceros comercializados por Bankinter

Bankinter pone a disposición de todos sus clientes fondos de inversión que son gestionados por gestoras de reconocido prestigio internacional. En esta cartera se mantienen hasta cinco fondos que invierten según criterios responsables, con el fin de tener una variada oferta y atender así a los clientes que tienen interés en invertir según este criterio. Al mismo tiempo, Bankinter contribuye al fomento de la Inversión Socialmente Responsable (ISR).

### BGF New Energy Fund

Principalmente invierte, al menos el 70% de su patrimonio neto total, en valores de renta variable de empresas de todo el mundo que desarrollen una parte predominante de su actividad económica en los sectores de energías alternativas y de tecnologías relacionadas con la energía. Pone especial énfasis en las energías renovables, la automoción y la generación de electricidad in situ, el almacenamiento de energía y las tecnologías instrumentales.

### UBS Eq. Fund Global Innovators

Básicamente invierte en empresas innovadoras relacionadas con la demografía, el cambio climático y el agua. En su gran mayoría, las empresas innovadoras son empresas pequeñas y de reciente constitución, cuyos productos y servicios presentan un beneficio medioambiental comprobable y una elevada eficacia en el uso de recursos. Las inversiones se seleccionan atendiendo a criterios de análisis financiero y también a criterios sociales y ecológicos.

### Pictet Water R

Fondo especializado en la toma de participaciones en sociedades de todo el mundo cuya actividad se centra en el sector del agua y el aire. Las sociedades en las que invierte, en el sector del agua, son, principalmente, compañías productoras de agua, de acondicionamiento y desalinización, sociedades de distribución, de embotellado, transporte y envío, sociedades especializadas en el tratamiento de aguas residuales, alcantarillado y el tratamiento de residuos sólidos, líquidos y químicos, y

sociedades que operan las estaciones de depuración, así como de equipamiento, consultoría e ingeniería relacionadas con las actividades descritas anteriormente.

Las sociedades en las que invierte en el sector del aire son, principalmente, aquellas encargadas del control de la calidad del aire, otras que proveen los equipos necesarios para la filtración del aire y las que fabrican catalizadores para los vehículos.

### JPMF Global Socially Responsibility

Este fondo invierte sólo en compañías que pertenecen al índice FTSE4 Good Global Index y que hayan sido calificadas como socialmente responsables por servicios de evaluación independientes.

### Fidelity Global Healthcare Fund

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

Bankinter contribuye al fomento de la Inversión Socialmente Responsable (ISR).

## Proyectos de energías renovables

Bankinter ha financiado en 2013 un proyecto de energías renovables: un parque fotovoltaico de 10 MW en Almodóvar del Río (Córdoba), por un importe de 14,7 millones de euros.

# Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

La Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo constituye para Bankinter un objetivo estratégico y un compromiso ético con el conjunto de la sociedad. La lucha activa contra ambos delitos, que forma parte de la cultura corporativa de todos los empleados y directivos de la entidad, se articula sobre un íntegro y permanente cumplimiento de las obligaciones legales, así como en una colaboración estrecha con los órganos administrativos y judiciales competentes. De este modo, se busca minimizar el volumen de operativas no deseadas que son propias de este tipo de delitos.

Los principios en los que se basa el marco de prevención de blanqueo de capitales del Grupo Bankinter cumplen estrictamente los requisitos legales vigentes en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, siendo los más significativos los siguientes:

- El establecimiento de una política de identificación, aceptación y conocimiento de los clientes en función de su riesgo, así como la definición de las diligencias a aplicar (reforzada, estándar y simplificada), que garantizan la detección de personas y operativas sospechosas.
- Cumplimentación de cuestionarios específicos (*Know your Customer*) para tener un mayor conocimiento de los clientes, del propósito y ámbito de la relación de negocio.
- Los mecanismos necesarios para detectar posibles coincidencias con personas vinculadas a actividades delictivas o bien de personas con responsabilidades públicas y sus allegados.
- Procedimientos específicos para el establecimiento de las relaciones de corresponsalía bancaria.
- Sistemas de identificación de operativa sospechosa o con indicios de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

- Formación obligatoria en la materia para las nuevas incorporaciones y un plan de formación continua anual para todos los empleados y agentes.
- Informe anual, realizado por un experto externo independiente y por la Auditoría interna, que evalúa los procedimientos y controles implantados.

La entidad cuenta con un Manual de Procedimientos que recoge las políticas, procedimientos y controles desarrollados para prevenir y detectar este tipo de actuaciones delictivas, siendo de obligado cumplimiento para todos los empleados del banco y de su Red de Agentes.

Además, el banco dispone de los siguientes órganos de control destinados a prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo:

- El Órgano de Control Interno (OCI), es el Comité que, dentro del Grupo, tiene la responsabilidad de establecer las políticas de prevención, su seguimiento y control. Está presidido por el Secretario General e integrado por representantes al máximo nivel de las distintas áreas de negocio del Grupo, además de las áreas de Riesgos, Operaciones y Cumplimiento Normativo. El Órgano de Control informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración de Bankinter.
- El área de Prevención de Blanqueo de Capitales, integrada en la Unidad de Cumplimiento Normativo, es la encargada de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados por la entidad en materia de prevención del blanqueo de capitales. Es también la encargada de analizar las operaciones con indicios de blanqueo y comunicarlas al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (Sepblac), en el caso que proceda. Esta área reporta periódicamente sus actividades al Órgano de Control Interno anteriormente citado.





1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Durante el presente ejercicio, el Grupo Bankinter ha continuado realizando importantes cambios estructurales encaminados a reforzar el marco de **prevención de blanqueo de capitales**, con la finalidad de adaptar y mejorar sus sistemas y procedimientos a las mejores prácticas de mercado.

En el año 2013, la entidad ha implantado y puesto en funcionamiento una nueva herramienta informática que permite realizar una gestión integrada del modelo de prevención de blanqueo basado en riesgo, abarcando la gestión de los cuestionarios de 'conocimiento del cliente' y de origen de los fondos, la clasificación del perfil de riesgo de los clientes, la detección de la operativa sospechosa y la gestión de listas de sanciones.

Se han reforzado las políticas de aceptación de clientes, las medidas de diligencia debida en aquellos clientes con un nivel de riesgo superior e implantado medidas preventivas asociadas a la aceptación previa de determinados clientes y operaciones por los órganos decisorios, establecidos por el Órgano de Control Interno en función del riesgo. La detección de operativa sospechosa se realiza a través de un sistema de alertas diarias, basada en unos escenarios y umbrales de vigilancia, establecidos por categorías de riesgo de los clientes y de las transacciones, productos y eventos que puedan producirse en la operativa de los mismos.

El área de Prevención de Blanqueo de Capitales ha reforzado los medios humanos necesarios para llevar a cabo todas las acciones mencionadas, tanto con la contratación de los servicios profesionales de expertos en la materia, como incorporando recursos adicionales en la misma.

También cabe destacar que la entidad ha realizado importantes esfuerzos para llevar a cabo la actualización de las medidas de diligencia debida de los clientes con la finalidad de cumplir con el plazo establecido en la disposición transitoria séptima de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

La puesta en marcha de los nuevos sistemas de seguimiento y control de prevención de blanqueo de capitales ha requerido llevar a cabo planes de formación y de comunicación a la plantilla, los cuales han continuado reforzando la cultura corporativa en materia de prevención de blanqueo de capitales.

A lo largo de 2013, Bankinter ha impartido numerosos cursos on line y data conferencias en las que han participado un total de 2.609 empleados y agentes. Paralelamente, en los foros internos del banco se han publicado asiduamente informes diversos sobre buenas prácticas en la materia, protocolos de actuación, recordatorio y actualización de procedimientos, etc.


En 2013, el área de Auditoría del banco ha auditado, de forma presencial, un total de 83 unidades de negocio de la Red de Oficinas, lo que representa un 17,2% sobre el total de oficinas universales, centros de empresas y centros de Banca corporativa. Asimismo, el número de unidades analizadas a través de los programas de auditoría automática y del sistema de alertas ha sido el 100% de los centros.

La entidad tiene previsto continuar con el proceso iniciado de mejora global del marco de prevención de blanqueo de capitales, terminando de consolidar el modelo de riesgo definido y adoptando las medidas necesarias para reforzar la implicación de toda la red comercial en la prevención y en la detección de las operaciones sospechosas de blanqueo de capitales.

Formación  
en la prevención

2.609

empleados y agentes

The background of the entire page is a blurred photograph of several people, likely in a social or community setting. Overlaid on this image are various mathematical symbols and numbers in different colors and sizes, including plus signs, minus signs, multiplication signs, division signs, and numbers like 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 0. Some symbols are in white, some in yellow, and some in red. The overall effect is a blend of human interaction and mathematical concepts.

La gestión de la dimensión social de la entidad, articulada a través de su proyecto 'Un banco para todos', está encaminada desde hace años a construir un banco más integrador e inclusivo, en el que la discapacidad no suponga ningún impedimento a la hora de establecer una relación fluida y cercana entre la entidad y sus diferentes grupos de interés.

Este compromiso social se materializa en la implantación de un amplio número de programas que fomentan la accesibilidad física, tecnológica y de comunicación, así como el voluntariado profesional y el apoyo al tercer sector. A la hora de poner en marcha estas iniciativas de carácter social y cultural, el banco implica a clientes, empleados y organizaciones del tercer sector.

**ámbito  
social**

## Proyecto 'Un banco para todos'

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Bankinter tiene el firme compromiso de abrir las puertas a todas las personas con independencia de sus capacidades e integrarlas en la actividad diaria del banco eliminando para ello las barreras que lo dificulten.

Las personas con discapacidad son un colectivo prioritario para el banco, consciente de la necesidad de dar respuesta a sus motivaciones y ofrecer un servicio adaptado y de calidad al alto porcentaje de personas que en España tienen algún grado de discapacidad.

Además, la inversión de la pirámide demográfica en España, fruto de una mayor esperanza de vida y del descenso de la natalidad, ha provocado en la población un aumento significativo del porcentaje de personas mayores, que pueden adquirir una progresiva limitación de su autonomía. Esta tendencia demográfica ha llevado a la entidad a la decisión de hacer extensible su concepto de banco accesible a este amplio colectivo.

Para asegurar una mejora continua en la gestión de la accesibilidad y dar cumplimiento a su Política de Accesibilidad, firmada en 2010, Bankinter ha implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU). Se basa en el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación, con el fin de poner a disposición de todas las personas que se relacionen con el banco unas instalaciones, medios y servicios adecuados y totalmente accesibles.



### Política de accesibilidad

- **Cumplir con los criterios DALCO** (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación) en el entorno construido, y otras medidas de buenas prácticas que la entidad suscriba y sean aplicables a la mejora de la accesibilidad universal.
- **Implantar los procesos necesarios para obtener la mejora continua del Sistema de Gestión de la Accesibilidad**, y de esta forma optimizar el entorno y las instalaciones que ofrece Bankinter a sus grupos de interés, independientemente de que presenten o no discapacidad física, sensorial o intelectual.
- **Promover un comportamiento responsable desde la accesibilidad universal** y hacer partícipes a los grupos de interés, dándoles a conocer la evolución y resultados de la Política de Accesibilidad Universal a través de la Memoria Corporativa y las distintas webs de Bankinter.
- **Concienciar y formar a los empleados en el contacto con clientes y visitantes en materias relacionadas con la atención a personas con discapacidad**, con uso y mantenimiento adecuado de las instalaciones y otras materias que se consideren de interés.
- **Apoyar el desarrollo de proyectos que contribuyan a hacer más accesibles** los servicios, productos e instalaciones del banco.

Con el objetivo de adaptarla rápidamente a cualquier evolución de la entidad, así como a nuevas exigencias externas, esta política es revisada periódicamente por el Comité de Sostenibilidad, órgano responsable de velar por su cumplimiento, impulsar las acciones puestas en marcha en esta materia y hacer un seguimiento de las mismas.



1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Accesibilidad física

El Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal implantado por Bankinter cuenta con la certificación de la norma UNE 17001-2, en los siguientes inmuebles: su sede social de Madrid, en las sucursales 28 y 33 de Madrid y en las oficinas de Cuenca y Elda. Existe un programa para que las principales oficinas de cada organización territorial del banco cuenten con la mencionada certificación en los próximos años.

El área de auditoría interna de la entidad participa en el proceso anual de verificación necesario para la certificación del SGAU (Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal)

Muestra del compromiso de la entidad con la eliminación de todo tipo de barreras que dificultan la accesibilidad, cabe destacar que el 99,5% de las sucursales de Bankinter han acometido las mejoras necesarias para que sean en la actualidad centros plenamente accesibles para personas con movilidad reducida. En este sentido, entre otras mejoras, se han eliminando diferencias de nivel, mejorado el sistema de apertura de puertas, instalado mobiliario exento de puntas y aristas y creado espacios transitables para una buena circulación interior.



Los criterios en materia de accesibilidad física se han incluido en el Manual de obras del área de Inmuebles, por lo que se garantiza que cualquier obra nueva o reforma en la red de oficinas se haga con criterios de accesibilidad.

## Accesibilidad tecnológica

Bankinter entiende las nuevas tecnologías como un factor clave para fomentar la integración. Por ello, potencia la e-accesibilidad y trabaja continuamente en la supresión de barreras, tanto en hardware como en software, con el objetivo de dar una mayor cobertura a las necesidades de personas mayores o con discapacidades físicas, intelectuales y sensoriales.

El banco cuenta con un 'Plan Operativo de Accesibilidad TIC' cuyo objetivo es consolidar una metodología de trabajo que garantice la integración de la accesibilidad en todos sus procesos, tanto en los canales de acceso como en el diseño de productos y servicios. Esto posibilita normalizar la vida cotidiana de estas personas y su acceso a servicios financieros.

A través del desarrollo de los canales a distancia y la implantación de las mejores tecnologías, Bankinter pretende dar un servicio accesible para cualquier cliente en cualquier lugar.

Dado el elevado porcentaje de operaciones bancarias que los clientes de Bankinter realizan a través del móvil, internet y teléfono –cercano al 70%–, el banco considera prioritario dotar estos canales a distancia de la máxima accesibilidad. Entre los servicios accesibles que se han puesto en marcha destacan, por ejemplo, la tarjeta de coordenada en braille para operar a través del teléfono, el extracto mensual en formato audio y de letra grande, un reproductor de video accesible y servicio de intérprete en lengua de signos, tanto en oficinas como por videollamada.

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

**Bankinter lleva a cabo diversos programas de formación, presenciales y online, que engloban a empleados y clientes y están diseñados para conseguir una relación bidireccional integradora y accesible.**



Este último servicio, único en el mundo, no es un mero servicio de traducción, sino que va más allá y ofrece un asesoramiento completo por parte de profesionales del banco conocedores de la lengua de signos.

La accesibilidad de la web de Bankinter ha sido acreditada por una auditoría externa, según la cual el sitio web bankinter.com satisface los requisitos de accesibilidad de nivel Doble-A Technosite + Euracert WCAG 1.0.

### **Formación para la integración financiera**

El desconocimiento de las personas que trabajan en una entidad a la hora de atender adecuadamente a una persona con discapacidad, puede suponer también una barrera que debe eliminarse para mejorar la accesibilidad.

Por este motivo, Bankinter lleva a cabo diversos programas de formación, presenciales y online, que engloban a empleados y clientes y están diseñados para conseguir una relación bidireccional integradora y accesible. En esta misma línea, se han incluido en el Protocolo de Atención todas aquellas indicaciones necesarias para proporcionar un trato óptimo y de calidad a este colectivo. Por otro lado, se ha elaborado en colaboración con la Fundación ONCE un Manual de Atención a Personas con Discapacidad en servicios bancarios, que sirve de apoyo y consulta para los empleados.

En aquellas oficinas que tienen implantado el sistema de gestión de accesibilidad física universal, se han desarrollado unos *role-playings* en los que se simulan distintas situaciones y talleres vivenciales donde los empleados se ponen en la piel de una persona con discapacidad. Se busca así fomentar su capacidad de empatía.

Además de la formación a empleados, Bankinter, dentro de su programa 'Un banco sin letra pequeña', quiere facilitar el acceso a la práctica bancaria más habitual a aquellas personas que por

su tipo de discapacidad hayan tenido que depender de terceros para poder relacionarse con las entidades bancarias. Se trata de facilitarles el acceso e integrar esta rutina de manera autónoma e independiente en su vida cotidiana.

Este es el objetivo que persigue tanto el curso de formación sobre conceptos básicos bancarios para personas con discapacidad auditiva, como el programa de cuatro módulos formativos sobre conceptos y operativa bancaria habitual, para personas con discapacidad intelectual.

El primer curso ha sido impartido por personal de Bankinter experto en Lengua de Signos, en 18 federaciones territoriales de la CNSE (Confederación Nacional de Personas Sordas), al que asistieron 197 alumnos.

Por otro lado, los cuatro módulos formativos dirigidos a 12 alumnos con discapacidad intelectual, fueron impartidos y diseñados por voluntarios del banco, previamente formados mediante el innovador método LSP (Lego Serious Play), basado en el uso de las piezas de Lego, que demuestra la conexión directa entre las manos y el área emocional de la mente.

Una experiencia que la propia plantilla ha considerado muy enriquecedora y necesaria, dado que incentiva el desarrollo de habilidades específicas para adaptar la comunicación.

Atendiendo a esta estrategia de integración y sensibilización, Bankinter, junto a La Universidad Rey Juan Carlos y la Fundación Equipara, celebró en abril, en su sede principal, la jornada 'Valoremos la (dis) capacidad'. El acto contó con la participación de más de 120 estudiantes universitarios, que recorrieron con personas discapacitadas las calles de Madrid identificando lugares accesibles, que luego se han incluido en la aplicación móvil Map4All, desarrollada por la Fundación Equipara y el banco. Como anécdota destacar que el evento, realizado el 22 de abril de 2013, fue 'trending topic' en la red social Twitter.

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Voluntariado

Para fomentar el voluntariado, Bankinter cuenta con una web específica llamada 'Mueve.te', en la que los empleados pueden proponer jornadas de voluntariado y consultar e inscribirse en las emprendidas por el banco.

La entidad enfoca el voluntariado considerando que la mayor contribución que puede aportar para el desarrollo de la sociedad y de su entorno debe partir desde su propia actividad y conocimiento del mundo financiero y empresarial. En este sentido, se ha impulsado un programa de voluntariado cualificado para colaborar con fundaciones y ONG's en proyectos que demanden formación financiera, o de gestión, para facilitar la inclusión laboral y el emprendimiento.

Además, el banco ha celebrado a lo largo del año diferentes jornadas de voluntariado, enfocadas a actividades deportivas y culturales con personas con discapacidad y dependientes.

En colaboración con la Fundación Adecco y la Fundación Bacalán se ha puesto en marcha un proyecto de adiestramiento de perros de asistencia, que han sido acogidos durante un año por empleados de Bankinter para su custodia y entrenamiento, antes de ser entregados a niños con autismo. Se trata de una terapia innovadora con la que se pretende conseguir un mayor grado de integración, e independencia de estas personas a través de la relación con los animales.





1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Colaboraciones con el tercer sector

El banco colabora con la Fundación Lealtad en el desarrollo de la estandarización de los principios de transparencia y buenas prácticas en el tercer sector. Esta fundación tiene por finalidad fomentar la confianza de los particulares y las empresas en las asociaciones y fundaciones de acción social, cooperación al desarrollo, acción humanitaria y medio ambiente. Para ello, analiza a las distintas asociaciones y fundaciones y proporciona esta información a los donantes para que puedan decidir la institución con la que colaboran.

### Programa Implicados y Solidarios

En 2013, Bankinter ha celebrado la II Edición del programa Implicados y Solidarios, mediante el que los empleados presentan y seleccionan una serie de proyectos sociales de entidades sin ánimo de lucro. Las cinco iniciativas elegidas son financiadas con las donaciones provenientes de los beneficios obtenidos por la tarjeta Visa Solidaria.

En esta iniciativa se involucra tanto a los clientes titulares de esta tarjeta como a los empleados - que han presentado en esta edición 50 proyectos-. A través de las redes sociales de Bankinter se implica también a la sociedad, que elige -de entre los 10 proyectos presentados- los cinco finalistas.

Cada uno de estos cinco proyectos es apadrinado por un miembro de la Alta Dirección del banco y es, finalmente, la plantilla la que, con sus votos, decide la cuantía de la donación para cada proyecto.

### Cuentas solidarias

En bankinter.com se ha desarrollado un sistema de llamamiento público ante situaciones de emergencia humanitaria, con objeto de recaudar donativos de los clientes que deseen ayudar a paliar estas emergencias. Estas 'transferencias solidarias' se encuentran exentas de comisiones tanto en origen (donante) como en destino (ONG beneficiaria).

Además, Bankinter dispone de un sistema de lanzamiento de mensajería instantánea (SMS) de aviso ante emergencias, donde el cliente puede contestar con otro mensaje de texto indicando el importe con el que desea colaborar, generando automáticamente una 'transferencia solidaria' entre la cuenta del cliente y la ONG beneficiaria. En 2013, este sistema se ha puesto en marcha a raíz de las crisis humanitarias de Siria y Filipinas.

Actualmente, Bankinter tiene abiertas cuentas solidarias con UNICEF, Cáritas Española, Intermon-Oxfam y Cruz Roja Española.



1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Calendario Bankinter

Bankinter ha publicado, por tercer año consecutivo, el calendario 2014, que en esta ocasión muestra doce historias de éxito financiadas por el banco, tanto a nivel personal como empresarial.

### Proyecto 'Todo vale, nada sobra'

El banco tiene firmado un convenio de colaboración con la Fundación Valora para gestionar la donación de excedentes empresariales a las instituciones que más lo necesiten.

### Proyecto 'Dona tu móvil'

Bankinter está adherido a la campaña promovida por Entreculturas y Cruz Roja, dirigida a clientes y empleados para reutilizar o reciclar teléfonos móviles en desuso.


### Donación de sangre

Como en años anteriores, se han desarrollado campañas de donación de sangre en los edificios principales del banco dentro de la Comunidad de Madrid.

### Recogida de alimentos. Campaña de Navidad

En colaboración con la Fundación Valora, se organizó en el mes de diciembre una campaña de recogida de alimentos entre la plantilla, que posteriormente se distribuyeron entre 17 centros de atención social a colectivos desfavorecidos.





Bankinter es consciente de la crisis ambiental provocada por el fenómeno del cambio climático y, por tanto, ha adquirido el firme compromiso de contribuir a la mejora y protección del medio ambiente.

La entidad sigue desarrollando su Plan de Sostenibilidad 'Tres en raya', en el que el banco asume la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno, cumpliendo con los más estrictos criterios en materia de Medio ambiente, con el fin de minimizar los impactos negativos que pueda provocar su actividad empresarial.

A través de su proyecto 'Huella de carbono', enmarcado en el Plan de Sostenibilidad, el banco ha identificado, medido y controlado tanto los impactos ambientales directos que produce su actividad, como los indirectos que se generan en las operaciones de financiación e inversión, para su minimización y neutralización.

**ámbito  
medioambiental**



1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Bankinter ha obtenido por parte de la entidad independiente SGS, la verificación de la huella de carbono de su organización, en base al GHG Protocol.

Bankinter cuenta con una Política de Medio ambiente, siendo el área de Sostenibilidad la responsable de velar por el cumplimiento de cada uno de sus principios, así como de dinamizar y coordinar las acciones dirigidas a mejorar el desempeño ambiental. El área cuenta con el apoyo del comité de Sostenibilidad, constituido en 2009 y presidido por el Presidente de Bankinter, que es el órgano responsable de orientar la política y programas de sostenibilidad del Grupo. En este comité tienen representación todas las áreas que están implicadas en el desarrollo de un modelo sostenible en las dimensiones económica, social y ambiental del banco.

Los compromisos de la Política de Medio ambiente van más allá del cumplimiento estricto de los requisitos legales, poniendo en marcha acciones sobre aspectos no legislados.

Los principios de actuación de esta política son:

1. Cumplir los requisitos ambientales legales y otros que la entidad suscriba y sean aplicables a sus aspectos ambientales.
2. Implantar los procesos necesarios para obtener la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental y, de esta forma, mejorar el comportamiento ambiental del banco.
3. Promover un comportamiento responsable con el Medio ambiente de los grupos de interés (empleados, clientes y potenciales, proveedores, subcontratistas, instituciones, accionistas e inversores, analistas y sociedad en general), dando a conocer a través de la Memoria y de las páginas de Internet, la evolución y resultados del desempeño ambiental del banco
4. Concienciar y formar a los empleados mediante la puesta en marcha de las mejores prácticas ambientales, con el fin de promover un uso racional y eficiente de los recursos naturales.

5. Apoyar el desarrollo de proyectos de conservación y mejora del Medio ambiente.

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

7. Procurar la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo.

Para garantizar el cumplimiento de estos principios, la entidad ha implantado un Sistema de Gestión Ambiental (SGMA), certificado según la norma UNE EN ISO 14001. En 2013 los grandes edificios del banco en Madrid, en Pº de la Castellana, sede social del banco, y Tres Cantos, en los que se concentra el 21% de la plantilla, han renovado esta certificación. El SGMA alcanza también a la Oficina Sostenible, sita en la c/ Santa Engracia de Madrid, y se irá extendiendo de forma paulatina al resto de organizaciones de Bankinter.

El área de auditoría interna de la entidad participa en el proceso anual de verificación necesario para la certificación del SGA (Sistema de Gestión Ambiental).



IX Concurso de Fotografía de Medio Ambiente:

Autor: Daniel Montero López

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación



**IX Concurso de Fotografía de Medio Ambiente:**

**Título: 'Fuente'.**

**Autora: Ana Belén Payeta Rasero.**

Estos criterios ambientales también están recogidos en las Políticas de Financiación e Inversión de la entidad.

Bankinter viene calculando su huella de carbono desde 2007. Con este análisis global de emisiones, la entidad se anticipa a las iniciativas de la Comisión Europea y de la administración española en su propuesta a las empresas para que reporten datos de emisiones más allá del alcance 1 (emisiones directas).

El banco ha calculado también la huella de carbono asociada al uso de canales de comunicación, con el fin de fomentar entre sus clientes aquellos que resulten más ecoeficientes.

Dando un paso más en su apuesta por la mejora continua de su desempeño ambiental, Bankinter ha obtenido por parte de SGS -entidad independiente y líder mundial en inspección, verificación, análisis y certificación de análisis y certificación- la verificación del cálculo de su huella de carbono organizacional en base al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), la herramienta internacional más utilizada para el cálculo de emisiones, y también en línea con las exigencias del Panel Intergubernamental del Cambio Climático (IPCC).

De esta forma, se reconoce la validez de la metodología aplicada por el banco para el cálculo de emisiones, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero (GEI) producidas por su actividad, así como la veracidad de los datos incluidos en su Informe de la Huella de Carbono Organizacional 2012.

El compromiso con el Medio ambiente se extiende, igualmente, a la gestión responsable de la cadena de proveedores y subcontratistas, incluyendo criterios medioambientales para la homologación de los mismos, en consecuencia con su Política de Compras Responsables.

Bankinter es, desde 2011, socio del Pacto Mundial de Naciones Unidas, poniendo de manifiesto su compromiso en el cumplimiento de los diez principios de Derechos Humanos, de los cuales tres son principios ambientales.

Asimismo, el banco colabora con organismos de referencia que evalúan y valoran su desempeño ambiental, como Carbon Disclosure Project (CDP), del que Bankinter ha sido entidad signataria un año más. Bankinter participa en el análisis de este proyecto para España junto con las mayores empresas por capitalización, obteniendo una puntuación superior a la del año anterior, lo que le sitúa como tercer banco mejor cualificado a nivel nacional.

En 2013, Bankinter se ha adherido a la iniciativa CDP Water Disclosure Project, consciente de la importancia del agua, de las oportunidades que existen para mejorar su gestión y de los riesgos que la escasez de este elemento puede suponer para el desarrollo económico, social y ambiental.

**Bankinter es, desde 2011, socio del Pacto Mundial de Naciones Unidas, poniendo de manifiesto su compromiso en el cumplimiento de los diez principios de Derechos Humanos, de los cuales tres son principios ambientales.**

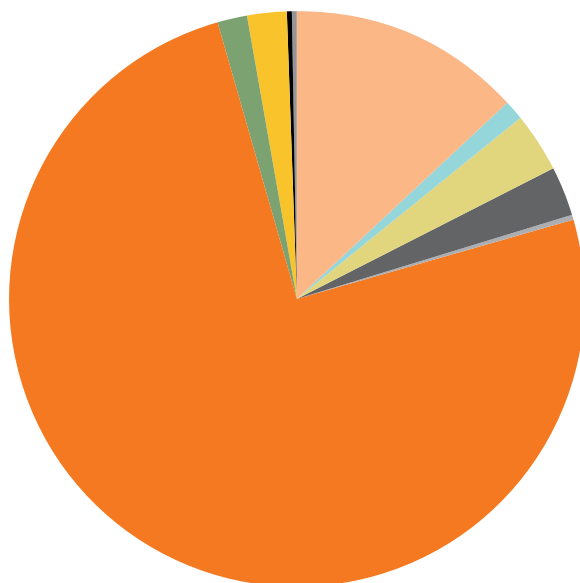


1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Huella de Carbono

Bankinter controla las emisiones de CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero derivados de su actividad desde 2009, mediante el cálculo de su huella de carbono integral, con el fin de poder tomar las medidas necesarias que mitiguen su contribución al fenómeno del cambio climático.

### Huella de Carbono (tCO<sub>2</sub>e) - 2013



Transporte empresa 18,4%  
Transporte empleados 1,3%  
Consumo papel 3,2%  
Equipos informáticos 1,7%  
Mobiliario 0,4%  
Consumo electricidad 70,6%

Electricidad clientes 1,6%  
Consumo calefacción 2,5%  
Residuos 0,1%  
Consumo productos limpieza 0,0%  
Consumo agua 0,1%

En 2013 el banco ha impreso un total 11.902,07 toneladas de CO<sub>2</sub>, lo que supone un aumento del 4,66% con respecto al 2012\*

En los alcances 1 y 2, emisiones directas e indirectas, foco principal de la huella de carbono de la entidad, se ha conseguido una disminución del 0,38% con respecto al año anterior.

El total de emisiones se ha incrementado en el alcance 3, emisiones inducidas, especialmente en el aumento de los viajes de empresa, como consecuencia de un mayor volumen de actividad comercial, como así lo demuestran los resultados económicos obtenidos por la entidad en 2013.

Por otro lado, derivado de un aumento del uso de internet como canal de contacto con el banco, se ha estimado un mayor consumo eléctrico debido al incremento de conexiones de los clientes. Bankinter que apuesta por la banca online considera positivo este avance.

Un estudio realizado por la entidad en el año 2012 demuestra que internet es un canal significativamente más ecoeficiente que el traslado a oficina o el uso de banca telefónica con operador físico. La continua mejora en las web del banco, también en materia de accesibilidad, ofrece a los clientes la posibilidad de poder realizar todas sus operaciones sin necesidad de desplazarse a la oficina.

	g/transferencia
Oficina	433,35
Banca Telefónica - operador físico	9,21
Banca Telefónica - operador electrónico	0,01
Internet	0,62
Banca Móvil	0,02

\* Emisiones de CO<sub>2</sub> de cinco canales de comunicación asociadas a la realización de una transferencia.

\* La huella de carbono 2012 se ha recalculado de acuerdo a la actualización de los factores de emisión que se han aplicado en el cálculo de la huella de carbono 2013

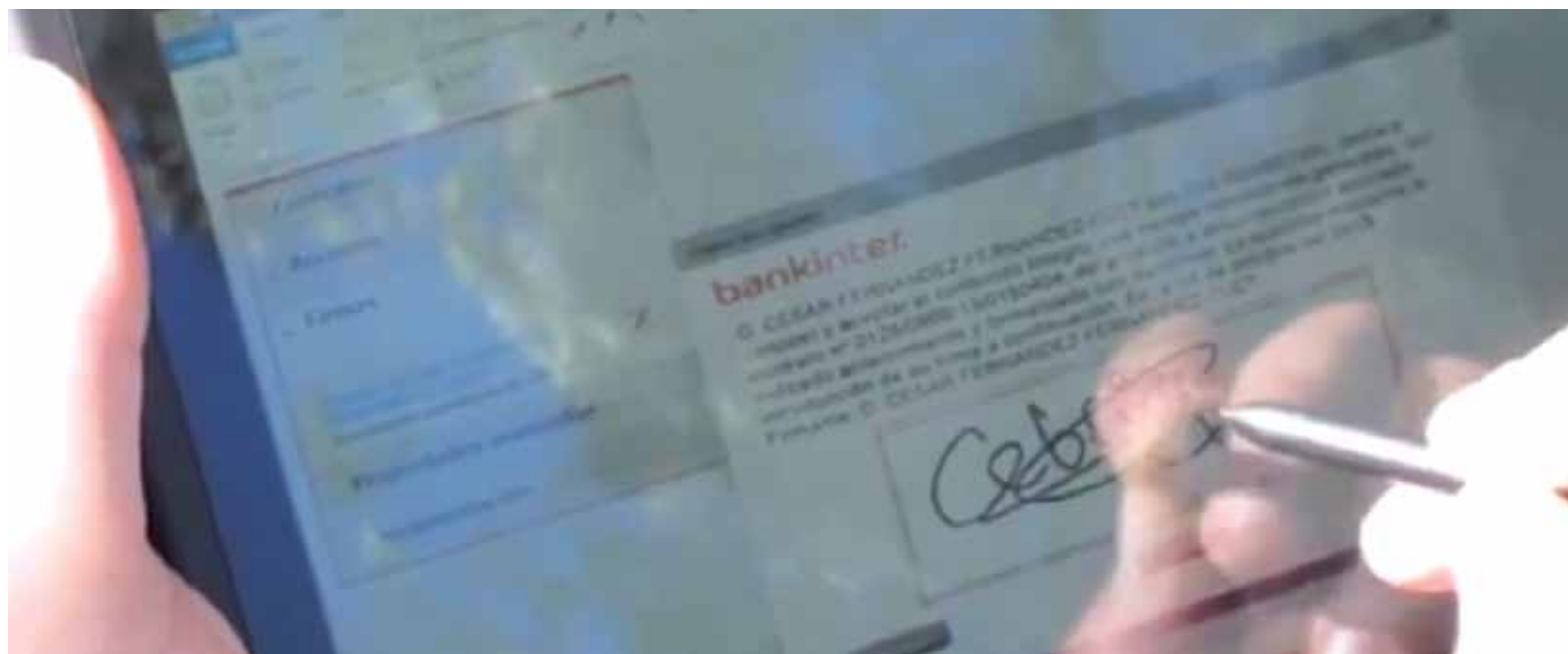
1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Reducir el número de desplazamientos de clientes a oficinas, fomentando el uso de los canales a distancia más ecoeficientes, es el objetivo que persigue Bankinter para evitar un mayor número de emisiones de CO<sub>2</sub>.

Visita web	Emisiones (KgCO <sub>2</sub> e)
	0,00030
Desplazamiento a sucursal	Emisiones (KgCO <sub>2</sub> e)
	0,2232

\* comparativa de emisiones de CO<sub>2</sub>; visita web de 60sg / traslado a sucursal en autobús, situada a 1 km de distancia

El banco también está abordando innovadoras mejoras en dispositivos móviles como la implantación de la firma biométrica, medida que ya ha sido implantada en puestos fijos de la red de oficina, y que favorecerá la disminución del consumo de papel.



1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

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

	2013	2012	% 2012-2013
Por consumo Gas/gasoil	300,74	290,77	3,43%
<b>Emisiones por empleado</b>	<b>0,07</b>	<b>0,07</b>	<b>2,92%</b>

Fuente: IPCC 2006 Guidelines (Actualización 2013)

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

	2013	2012	% 2012-2013
Por consumo electricidad	8.408,42	8.451,68	-0,51%
<b>Emisiones por empleado</b>	<b>2,06</b>	<b>2,08</b>	<b>-1,00%</b>

Fuente factor de emisión por consumo eléctrico: IDAE 2011.

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

	2013	2012	% 2012-2013
Viajes empresa*	2.189,90	1.689,78	29,60%
Desplazamientos in itinere*	150,14	155,61	-3,52%
Agua	14,30	13,81	3,52%
Papel	349,39	354,22	-1,37%
Tóner	29,89	28,59	4,57%
Residuos	12,85	12,18	5,49%
Equipos informáticos*	201,03	148,26	35,59%
Mobiliario*	49,58	47,62	4,11%
Electricidad de clientes*	190,69	174,44	9,31%
Productos de limpieza*	5,16	5,16	0,00%
<b>Total</b>	<b>3.192,92</b>	<b>2.629,67</b>	<b>21,42%</b>
<b>Emisiones por empleado</b>	<b>0,78</b>	<b>0,65</b>	<b>20,82%</b>

Fuente factores de emisión: GHG Protocol / SIMAPRO (Actualización 2013)

\* Viajes de empresa: incluye viajes en avión, tren y taxi.  
Desplazamientos in itinere: estimados a partir de Encuesta de Movilidad Bankinter realizada en el año 2010.

Equipos informáticos, mobiliario y productos de limpieza: estimación realizada teniendo en cuenta las compras de estos materiales en 2013.  
Electricidad de clientes: estimación realizada teniendo en cuenta las conexiones registradas de los clientes a la web de Bankinter, la duración media de las mismas y el consumo medio de un ordenador.

Bankinter ha compensado sus emisiones directas anuales participando con la iniciativa Cero CO<sub>2</sub> de la Fundación Ecología y Desarrollo, en el proyecto 'Mejora de prácticas de agricultura orgánica con comunidades indígenas de Guatemala'.

**Ecoeficiencia y uso sostenible de recursos**

El banco ha identificado, medido y controlado los indicadores de ecoeficiencia, con el fin de contribuir a la mitigación del fenómeno del cambio climático minimizando su huella de carbono y mejorando su desempeño ambiental.

**Evolución consumo de energía (GJ)**

	2013	2012
Electricidad	91.728	92.200
Consumo gasóleo	1.705	1.689
Consumo gas natural	3.087	2.931
<b>Total</b>	<b>96.520</b>	<b>96.820</b>
<b>Total por empleado</b>	<b>23,61</b>	<b>23,80</b>

\* Cuando no se ha dispuesto de todas las facturas del año en el momento de la recopilación de la información, se ha realizado una anualización a 365 días para obtener el dato del ejercicio completo.

\* No se incluye el consumo de CPD (Centros de Procesamiento de Datos) que están externalizados.

El consumo indirecto de energía se calcula a partir del consumo eléctrico. La distribución del consumo eléctrico se determina en función de la estructura de fuentes de energía existentes en España, y se calcula según la mezcla de producción en el sistema eléctrico español estimada por el IDAE en 2011 sin consolidar pérdidas.

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias

	2013	2012
Renovable	28.527	28.674
Cogeneración de Alta Eficiencia	2.202	2.213
Cogeneración	8.990	9.036
CC Gas natural	16.144	16.227
Carbón	14.309	14.383
Fuel / Gas	2.293	2.305
Nuclear	18.163	18.256
Otras	1.100	1.106
<b>Total</b>	<b>91.728</b>	<b>92.200</b>

Evolución consumo de agua / m<sup>3</sup>

	2013	2012
Total	45.099	43.567
<b>Total por empleado</b>	<b>11,03</b>	<b>10,71</b>

\*El cálculo del consumo de agua de la red de oficinas se realiza de manera estimativa extrapolando el ratio por empleado de una muestra de siete oficinas con contadores independientes y no comunitarios.

## Evolución consumo de papel (Tn)

	2013	2012
Total	423	429
% papel reciclado	100	100
<b>Total por empleado</b>	<b>0,10</b>	<b>0,11</b>

Este material ha sido adquirido según exigentes criterios ambientales, siendo el 100% reciclado y disponiendo de las etiquetas ecológicas 'Ángel azul' y 'Cisne nórdico'.

## Evolución gestión de residuos (kg)

	2013	2012
Papel y cartón	106.020	66.258
Tóner	498	589
Fluorescentes	4.877	81
Equipos electrónicos		2.112

Bankinter continúa sustituyendo las luminarias de su red de oficinas por iluminación LED hasta su completa instalación en todos los inmuebles, lo que provoca un puntual incremento de residuos electrónicos, al igual que la instalación de nuevos equipos informáticos.

En cuanto al significativo aumento del residuo de papel, se ha debido a la reubicación de algunas áreas y departamentos de la entidad, que ha conllevado una mayor destrucción de papel confidencial.

Para minimizar los impactos asociados a reuniones y cursos de formación, Bankinter pone a disposición de sus empleados plataformas de comunicación alternativas como la audioconferencia para la celebración de reuniones y la dataconferencia para impartir los cursos de formación.

La videollamada es también una plataforma puesta al servicio del cliente que busca información y asesoramiento de su gestor sin necesidad de trasladarse.

## Número de conexiones

	2013	2012
Videollamadas	30.453	36.894
Audioconferencia	567	644
Dataconferencia	2.456	2.220

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación



Primer premio IX Concurso de Fotografía de Medio Ambiente: Título: 'H2O: Solido, Liquido y Gaseoso'. Autor: Íker Zorrilla Rodríguez.



Segundo premio IX Concurso de Fotografía de Medio Ambiente: Título: 'The Factory'. Autora: Paloma Viguria Echauri.

## Influencia en sus grupos de interés

La entidad procura mantener un diálogo fluido con sus grupos de interés, haciéndoles partícipes e implicándoles en la líneas de actuación estratégicas en la gestión de la sostenibilidad.

La plantilla de Bankinter tiene a su disposición un plan de formación ambiental cuyo objetivo es concienciar sobre la necesidad de frenar el cambio climático e inspirar una conducta responsable con el medio ambiente.

El plan de formación incluye un curso on line de buenas prácticas ambientales, accesible a través de la Intranet del banco, además de un curso sobre el sistema de gestión ambiental, según la norma UNE EN ISO 14001.

Bankinter cuenta con diferentes canales de comunicación ambiental para difundir y promover las iniciativas en esta materia, como el portal de Medio ambiente y el blog interno 'Se hace saber', herramienta interna y abierta a la opinión, reflexión y debate entre todos los empleados; ambos situados dentro de la Intranet Corporativa.

Entre las acciones de sensibilización ambiental emprendidas en 2013 con los empleados destacan las siguientes:

- **La Web Corporativa**, que incorpora un apartado específico de Responsabilidad Corporativa.
- **Campaña de comunicación** instando a la plantilla al uso responsable de los recursos, los residuos y la reducción de emisiones. Los empleados cuentan con una herramienta que les permite calcular y compensar sus emisiones particulares.

■ **El blog de Bankinter** cuenta, desde mayo de 2013, con la sección independiente 'Sostenibilidad', cuyas publicaciones sobre noticias de la entidad y temas de interés general son, además, difundidas a través de las redes sociales del banco (Facebook, Twitter, LinkedIn y Google+).

■ **A través de la web de Medio ambiente** se ofrece a los empleados información sobre actividades y eventos de interés ambiental, tanto internos como externos al banco, en los que pueden colaborar en su tiempo libre, así como acciones de voluntariado, bibliografía y noticias de interés.

■ **La convocatoria del IX Premio de Fotografía sobre Medio ambiente**, este año bajo el tema 'Los ciclos del agua'. Las fotografías se han recogido en una galería virtual accesible a todos los empleados.

■ **El buzón de sugerencias en la web de Medio ambiente** está a disposición del empleado para la propuesta de iniciativas y consultas de carácter ambiental.

■ **Apoyo a la campaña 'La Hora del Planeta'**, iniciativa mundial de WWF para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> apagando la iluminación de todos los inmuebles durante la campaña, y fomentando la participación en la misma entre empleados y clientes.



Tercer premio IX Concurso de Fotografía de Medio Ambiente: Título: 'Amanecer'. Autora: Mireia Romero Pascual.

A large, stylized number '12' in a teal color. The number is filled with various mathematical symbols and numbers in a lighter shade of teal, creating a textured effect. The symbols include numbers (0-9), currency symbols (€ and \$), and mathematical operators (+, -, >).

**grupos de  
interés**

# Canales de diálogo con los grupos de interés



## Sociedad

Redes sociales	55.193 seguidores
Bankinter Labs	5.065 usuarios
Fundación Innovación	127.000 usuarios
Índice de reputación	55.4 %



## Accionistas e inversores

Canales a su disposición	8
Nº de publicaciones	41



## Clientes

Encuesta de calidad	75.7%
Servicio de Atención al Cliente	5.778 quejas y reclamaciones recibidas
Defensor Externo del Cliente	694 quejas y reclamaciones recibidas
Banco de España	283 quejas y reclamaciones recibidas
Multicanalidad	1.846,4 mill. transacciones



## Universidades

Alianzas y colaboraciones	40
---------------------------	----



## Empleados

Foros de debate	23% empleados
Revista interna	26 publicaciones
Buzón de consultas	5.090
Denuncia confidencial	4
Encuesta de calidad	72,30%



## Proveedores

Portal de compras	
Volumen de compras	87 millones de euros
Proveedores nacionales	96%



acc101

**accionistas**



1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

El principal objetivo del departamento de Relación con Inversores es facilitar a la comunidad inversora -representada principalmente por inversores, analistas financieros y agencias de rating- información sobre la evolución, resultados periódicos y estrategia del Grupo Bankinter. Este equipo está integrado dentro del área de Dirección Financiera para aprovechar las sinergias existentes entre ambas funciones.

Los diferentes interlocutores con los que esta área se relaciona son:

**Los inversores institucionales:** Fondos de inversión y pensiones, compañías de seguros e instituciones a título personal.

**Los analistas financieros:** Bankinter trabaja, de manera habitual, con 41 bancos o casas de análisis, que valoran el banco asignando una recomendación sobre sus acciones, así como un precio objetivo a las mismas. Estos analistas financieros, tanto españoles como extranjeros, realizan un seguimiento trimestral y emiten informes sobre la evolución de la entidad. Durante 2013, han publicado más de 100 informes y notas sobre el seguimiento de los resultados de Bankinter.

Asimismo, es competencia de este departamento la coordinación de las relaciones con las agencias de rating. En la actualidad hay 3 agencias de rating (Standard & Poors, Moodys y DBRS) que analizan la estrategia, negocios, solvencia y evolución de Bankinter, asignándole un determinado rating o calificación crediticia. El siguiente cuadro muestra las calificaciones actuales:

#### Agencias de Rating

	Corto plazo	Largo plazo	Perspectiva
Moodys	NP	Ba1	Negativa
S&P	B	BB	Positiva
DBRS	R-1(low)	A (low)	Negativa

Los medios habituales que se utilizan para la transmisión de información al mercado son -además de las presentaciones públicas trimestrales de resultados, que, además, se retransmiten online por webcast- la asistencia a seminarios y conferencias, reuniones de grupo y reuniones *one-on-ones*. A su vez, todos los analistas, gestores e inversores que lo estimen oportuno, pueden darse de alta en una lista de distribución mediante la cual son informados vía e-mail de todas aquellas noticias y novedades que afectan al Grupo. Por lo demás, el principal medio de comunicación es la Web Corporativa, en la que se incluyen y se actualizan todos los temas relevantes para la evolución de la acción Bankinter.

Por último, cabe señalar que tanto el concepto de Sostenibilidad como el de Gobierno Corporativo son asuntos que están cobrando cada vez más importancia, y cada día existe mayor número de inversores que valoran de una forma positiva no sólo la evolución financiera, sino otra serie de factores de responsabilidad social corporativa, como son el buen gobierno de las compañías o los temas sociales y medioambientales; factores todos ellos que, a largo plazo, influyen en la mejor evolución financiera de las compañías y contribuyen a la creación de valor.

En ese sentido, existe una estrecha relación con las agencias que valoran a Bankinter con criterios de sostenibilidad. Desde Relación con Inversores se colabora con los departamentos de Responsabilidad Corporativa y Medio ambiente para poder transmitir a todas ellas la estrategia del banco en materia de Buen Gobierno, Reputación Corporativa y, en general, el compromiso con los distintos grupos de interés con los que el banco se relaciona.



## Oficina del Accionista

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

La Oficina del Accionista se crea en el año 2005 como respuesta a la demanda de mayor transparencia de las sociedades cotizadas y presta su apoyo desde los servicios centrales de Madrid.

La función principal de la Oficina del Accionista es ser un canal de comunicación fluida al servicio de los pequeños accionistas, actuales o potenciales, de modo que éstos puedan formular sus propuestas o solicitar las aclaraciones que deseen, buscando en última instancia afianzar su confianza en base a una interlocución directa y personalizada.

Las peticiones de información de los accionistas suelen centrarse en temas como la cotización actual o histórica de la acción, importes y fechas de pago de dividendos, envío de copias de la Memoria Corporativa, aclaraciones con respecto a la Junta General de Accionistas, etc. Para atender estas demandas, a partir de 2009, Bankinter viene emitiendo, periódicamente, comunicaciones dirigidas y de interés para sus accionistas. En este sentido se traslada a los accionistas, tanto por carta postal, como por SMS y e-mail, información sobre el pago de

dividendos, resultados trimestrales y hechos relevantes. En el caso de la comunicación de los dividendos, Bankinter envía un SMS a aquellos accionistas que previamente lo han autorizado, dándoles a conocer el abono personalizado que les corresponde. Estas comunicaciones tienen una gran acogida por parte de los accionistas.

La Junta General de Accionistas es el pilar fundamental de participación de los accionistas en la toma de decisiones de la entidad. La Oficina del Accionista es responsable de gestionar los procesos de convocatoria, información, registro y control de votaciones, delegaciones, así como de asistentes.

Otras funciones desempeñadas por la Oficina del Accionista incluyen el suministro de información sobre la composición accionarial y sus movimientos, tanto internamente como a los organismos supervisores, así como las tareas de control en lo relacionado con el Reglamento de Conducta del Mercado de Valores a los que están sometidos determinados empleados de la entidad en relación a la acción Bankinter.





client

**clientes**

## Satisfacción de clientes

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

La calidad forma parte de la propuesta de valor de Bankinter a sus clientes y de su compromiso permanente con la búsqueda de la excelencia en todos sus ámbitos de actuación.

Este compromiso se plasma en la gestión proactiva de la experiencia del cliente mediante iniciativas orientadas a mejorar su satisfacción en toda la Organización: red comercial, plataformas y servicios centrales.

Con este fin, la entidad mide sistemáticamente la satisfacción de los clientes en todas las redes y plataformas, así como la satisfacción de las oficinas con los servicios centrales. De igual forma, evalúa los procesos de atención y comercialización en su red de oficinas; realiza encuestas específicas sobre los procesos más relevantes en cada momento; gestiona los comentarios, sugerencias y quejas de clientes y mide la eficacia de sus procesos internos.

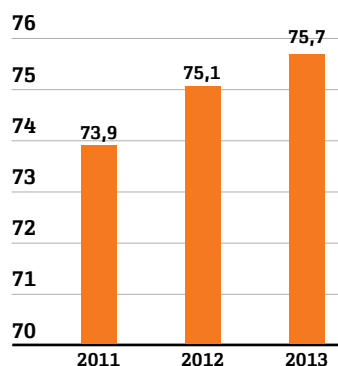
Los resultados obtenidos en 2013 reflejan evoluciones muy positivas en los niveles de satisfacción de los clientes, así como

una mayor propensión a recomendar Bankinter a potenciales clientes.

En 2013, se han impulsado diversas iniciativas para mejorar la experiencia de los clientes con la entidad, entre las que destacan: información, asesoramiento y formalización en los procesos comerciales de negocio internacional y renta fija, protocolo de actuación en el proceso de cambio de gestor en los segmentos de Banca Privada y Banca Personal, incorporación de sugerencias de clientes en las mejoras del canal móvil, desarrollo de nuevas soluciones de ahorro con COINC y Met@e implementación de la firma multicanal de las operaciones iniciadas presencialmente en la oficina.

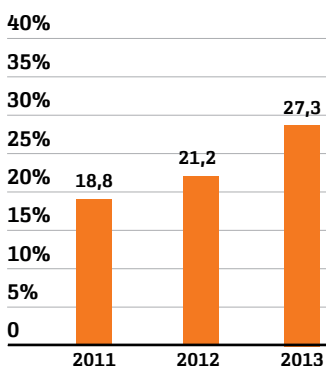
**Por segmentos**, los resultados son muy positivos en su totalidad, destacando los incrementos en variables como: satisfacción con la oficina, profesionalidad de los empleados, su dedicación al cliente, la agilidad en las operaciones, los productos y servicios contratados y la transparencia en la información que el banco facilita a sus clientes.

**Índice neto de satisfacción (ISN)**  
Acumulado



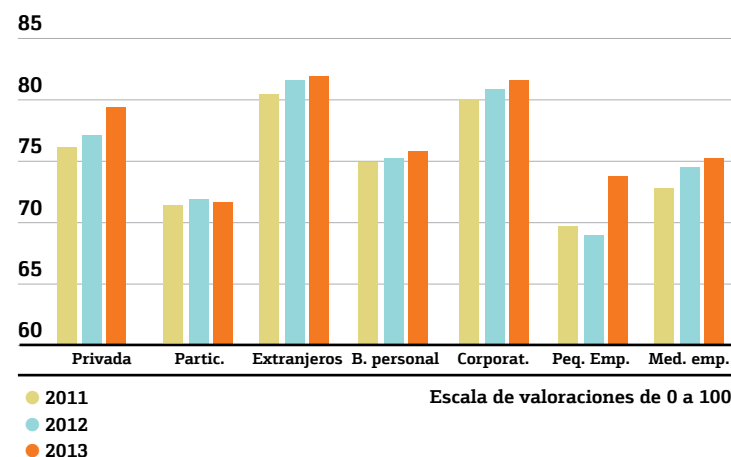
Índice de Satisfacción Neto (ISN) con Escala de valoraciones de 0 a 100

**Índice neto de recomendación (NPS)**  
Acumulado



Diferencia entre el % de clientes dispuestos a recomendar Bankinter y el % de clientes poco o nada favorable

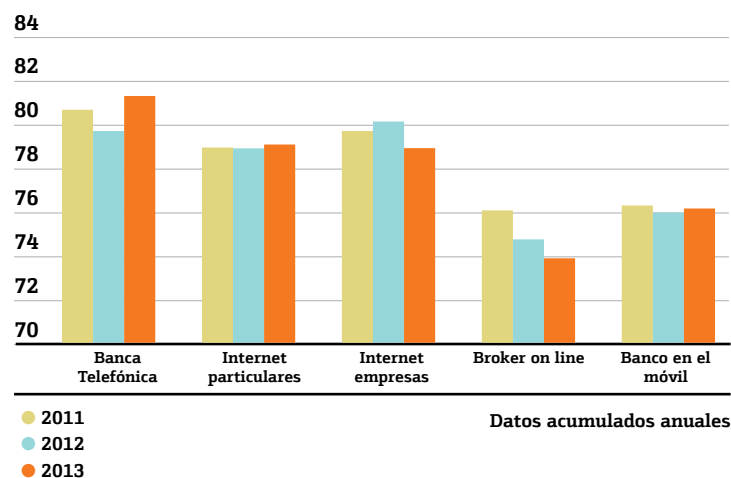
**Satisfacción global por segmentos**  
Acumulado



1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

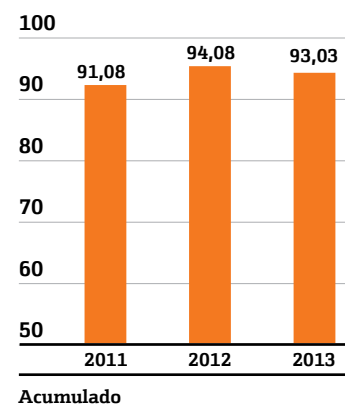
**Por canales a distancia,** los atributos más valorados son: la amplitud de operaciones disponibles así como su funcionamiento (Internet), la claridad de la información y utilidad de los avisos (sms), la rapidez en la ejecución de órdenes y su disponibilidad (Bróker), así como el trato y atención, la agilidad al realizar las operaciones y la profesionalidad de los gestores, en lo que se refiere a la Plataforma Telefónica.

#### Satisfacción global canales a distancia



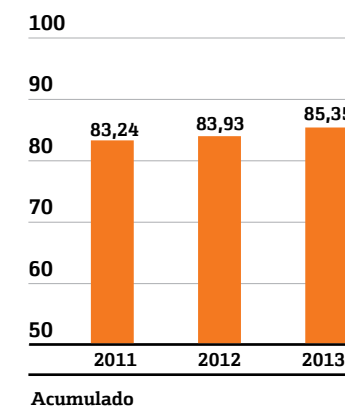
**Por lo que se refiere al canal presencial,** la red de oficinas dispone de un protocolo comercial como marco de referencia para desarrollar un estilo comercial propio y diferenciador, que haga tangibles los valores de la entidad en la relación con clientes y potenciales clientes. Las mediciones realizadas en 2013 mediante observadores externos (mystery shopper) muestran un crecimiento respecto al año anterior en el grado de aplicación de este protocolo en la red comercial.

#### Atención telefónica: grado de cumplimiento del Protocolo



Fuente: MDK Investigación de Mercados

#### Atención presencial: grado de cumplimiento del Protocolo

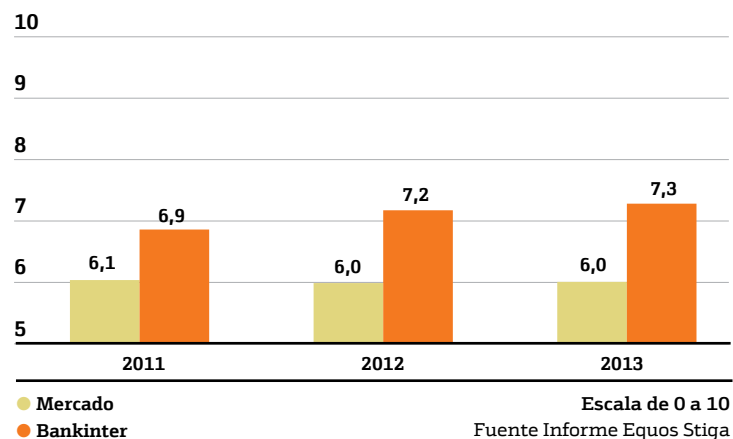




1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

De igual forma, el informe Equos 2013, sobre la calidad objetiva en las redes comerciales de las oficinas de las principales entidades financieras españolas, muestra que Bankinter continúa ganando competitividad frente al mercado en la actuación comercial, la explicación de productos y la atención en la oficina.

#### Calidad objetiva en redes comerciales bancarias



Los clientes de Bankinter pueden dirigir las quejas y reclamaciones que puedan derivarse de la prestación de servicios financieros al **Servicio de Atención al Cliente**, que tiene como objetivo garantizar la adecuada atención, resolución y comunicación al cliente. Para mejorar la atención dispensada, este servicio ha incorporado en 2013 nuevos indicadores de gestión sobre los productos y servicios de la entidad y ha optimizado los canales de comunicación con sus clientes (oficina, web, teléfono, sms, correo).

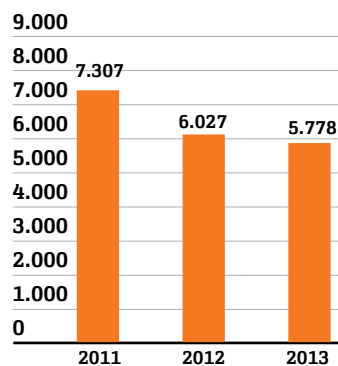




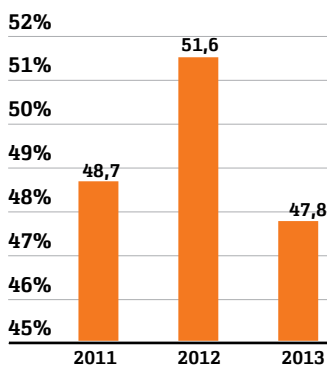
1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

En 2013, las quejas y reclamaciones tramitadas por el Servicio de Atención al Cliente han disminuido un 4,1% respecto a 2012, hasta situarse en 5.778, resolviéndose el 48% de las mismas en un plazo inferior a 48 horas; las reclamaciones de contenido económico fueron 4.247, de las que el 45,2% obtuvieron una resolución favorable al cliente.

#### Nº de quejas y reclamaciones recibidas



#### % resuelto en menos de 48 horas



#### Defensor Externo del cliente

	2013	2012	% 2012-2013
Tramitadas	694	539	28,76%
Resueltas a favor del cliente	423	261	62,07%
Resueltas a favor del banco	240	254	5,51%
Excluidas	31	21	29,17%

En relación con el volumen de transacciones de la entidad, las quejas y reclamaciones han disminuido un año más, hasta situarse en 3,1 por millón de transacciones.

Además del Servicio de Atención al Cliente, también existe la posibilidad de dirigir las quejas y reclamaciones a un órgano independiente del banco, como es el **Defensor Externo del Cliente**, ya sea en caso de disconformidad con la resolución del primero o bien porque los clientes prefieran dirigir directamente a este órgano sus requerimientos.

Adicionalmente, y en el caso de disconformidad con las respuestas de los dos órganos anteriormente mencionados, los clientes pueden dirigir sus quejas al **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**.

#### Banco de España

	2013	2012	% 2012-2013
Tramitadas	283	198	42,93%
A favor del cliente	58	29	100%
Allanamientos	27	23	17,39%
A favor del banco	26	33	21,21%
Pendientes de resolución	168	107	57,01%
Archivadas	0	0	

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

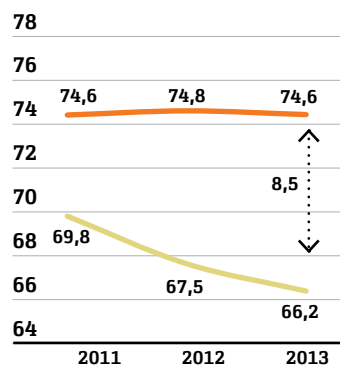
## Mercado: Posicionamiento de Bankinter en Calidad percibida

En 2013, Bankinter ha ampliado su diferencia con la media de sus competidores a 8,5 puntos de satisfacción en personas físicas y a 5,2 puntos en empresas.

**En personas físicas,** Bankinter obtiene mejores valoraciones en los 13 factores analizados, con diferencias muy significativas en la claridad y transparencia de la información que la entidad facilita a sus clientes, el asesoramiento personalizado, el trato y atención de la oficina y la agilidad en las operaciones.

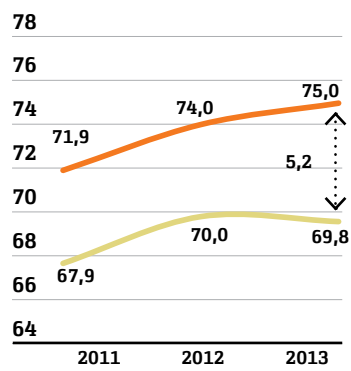
**En personas jurídicas,** Bankinter supera a la media del mercado en 12 de los 13 factores analizados, siendo los atributos más diferenciales la rapidez en la respuesta y tramitación de las operaciones de financiación, la profesionalidad de los empleados, la agilidad en las gestiones y la transparencia en la contratación de los productos.

**Gap mercado personas físicas**  
Acumulado



● Mercado  
● Bankinter  
Fuente: Inmark

**Gap mercado personas jurídicas**  
Acumulado



● Mercado  
● Bankinter



1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

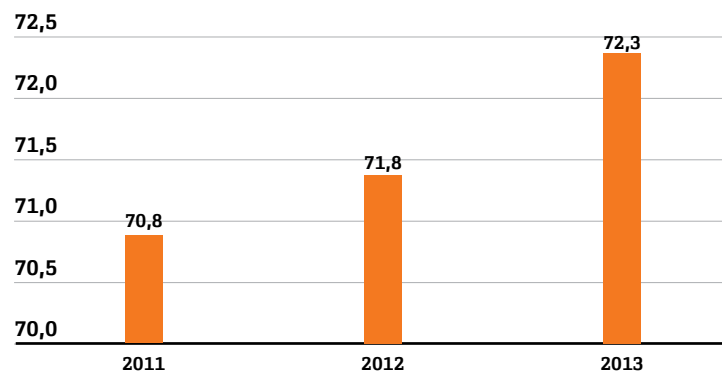
## Calidad interna

Los servicios centrales de la entidad gestionan la satisfacción de su cliente interno mediante indicadores de calidad y encuestas periódicas de satisfacción, tanto de la red de oficinas como también de clientes, sobre servicios específicos.

Su orientación hacia la satisfacción del cliente interno se concreta en proyectos de mejora de los procesos internos con repercusión en clientes, en la constante optimización del soporte y servicio que prestan a la red comercial y en la implicación en el desarrollo de productos y soluciones de negocio con las distintas áreas de la entidad.

El resultado de la gestión desarrollada durante 2013 por los servicios centrales refleja una evolución muy positiva de la satisfacción de la red de oficinas con los servicios recibidos.

**Calidad interna**  
Acumulado



Escala de valoración de 0 a 100



1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Bankinter ha sido una entidad pionera en el compromiso con la protección de datos personales y la confidencialidad de la información, y en ofrecer a sus clientes medidas que garanticen en todo momento el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y su normativa de desarrollo, que entró en vigor el 19 de abril de 2008 con el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, adaptando sus sistemas a la misma.

La política de protección de datos personales del banco se apoya sobre dos pilares básicos: observancia legal y técnica. Todos los contratos que celebran los clientes con Bankinter incorporan una cláusula de protección de datos a través de la cual no sólo se recaba su consentimiento para el tratamiento de sus datos, sino que también se les informa detalladamente de la finalidad del tratamiento de los mismos. Asimismo, en el momento de la firma del contrato, se les da la posibilidad, desde el primer momento, de oponerse al tratamiento de sus datos con fines comerciales, mediante la marcación de una casilla que permite manifestar su voluntad. La cláusula de protección de datos, además, informa a los clientes de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento que les asisten y la forma de ejercerlos, garantizando un poder de control sobre sus datos personales. Se han habilitado para ello canales de comunicación sencillos y rápidos, ya sea a través de Banca Telefónica, o bien por escrito a la dirección informada al afecto, al margen de la posibilidad de acudir a su oficina.

En lo relativo a la confidencialidad y seguridad de los datos, la política de seguridad de Bankinter garantiza en todo momento que los datos se transmiten por canales adecuados, fiables y seguros, asegurando la integridad y confidencialidad de las operaciones generadas por los clientes. Asimismo, Bankinter ha asumido el compromiso de supervisar las medidas de seguridad periódicamente, realizando auditorías sobre sus propios sistemas y sobre los sistemas de aquellos proveedores con los que el banco mantiene relaciones comerciales y que puedan tener acceso a datos de carácter personal de los clientes.

En materia de formación, existe un curso online de obligado cumplimiento para todos los empleados.

A cierre de 2013, el Grupo Bankinter ha recibido dos sanciones de la Agencia de Protección de Datos por tratar los datos sin el consentimiento del titular, imponiendo a Bankinter multas por importe total de 21.000 euros.

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

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



1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Con el objetivo de defender y proteger los intereses de los clientes, el grupo Bankinter dispone de un reglamento interno dedicado a regular los procedimientos de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente.

## Transparencia en la Información

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

El cumplimiento de las normas reguladoras de la actividad bancaria no es sólo una obligación que se impone al banco desde el exterior, sino un deber interiorizado en la cultura del mismo. Desde los miembros del Consejo de Administración, hasta los empleados de más reciente incorporación, todas las personas que trabajan en Bankinter deben conocer y cumplir las normas que por la naturaleza de las funciones que realicen dentro del banco se estime necesario, así como otra serie de normas de conducta de los mercados de valores, de transparencia bancaria, de prevención del blanqueo de capitales, protección de datos y demás aplicables al sector.

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

Con el objetivo de defender y proteger los intereses de los clientes, el Grupo Bankinter dispone de un reglamento interno dedicado a regular los procedimientos de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, resultado de la aplicación de diferentes disposiciones legales: la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero en su capítulo V; el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por



1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

La entidad cuenta con un manual de comercialización de productos y un procedimiento de validación de iniciativas y prácticas comerciales que asegura que se comprueba que éste ofrezca no sólo las garantías mínimas exigidas desde el punto de vista legal o regulatorio, sino también los estándares de calidad que persigue el banco.

el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros; así como la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, entre otras disposiciones.

Desde la trasposición al derecho español de la normativa de prestación de servicios de inversión en el ámbito europeo hasta la entrada en vigor de la Circular 3/2013, de 12 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre el desarrollo de determinadas obligaciones de información a los clientes a los que se les prestan servicios de inversión, en relación con la evaluación de la conveniencia e idoneidad de los instrumentos financieros, Bankinter ha evaluado la adecuación y eficacia de los procedimientos establecidos y de las medidas adoptadas para la mejora continua en la gestión del riesgos regulatorio. Dicho esquema será de aplicación en todas las normas y directrices futuras que se aprueben en relación a la prestación de servicios de inversión.

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

En lo que respecta a la publicidad, como entidad financiera, Bankinter somete voluntariamente las campañas de publicidad, en particular todas las que contienen condiciones económicas, a la supervisión de organismos independientes, como Autocontrol. Además, el banco es miembro de Inverco y ha suscrito su Código General de Conducta Publicitaria de las Instituciones de Inversión.

Bankinter pone a disposición de sus empleados todos los medios necesarios (técnicos y de formación) para que ofrezcan a los clientes la máxima calidad referida tanto a la prestación del servicio de asesoramiento como a la información sobre las características y riesgo de los productos financieros que se ofrecen a los clientes, buscando siempre la mejor adecuación a sus necesidades, intereses y conocimientos financieros.

Bankinter dispone, asimismo, de un código de ética para asegurar que todos sus empleados cumplen con las más altas normas de conducta en sus actividades diarias. El código está disponible y es recordado a través de los canales de comunicación interna, además de estar disponible en la Web Corporativa, junto con una serie de códigos de conducta que regulan la actividad de los empleados: Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores, Política de prevención de Blanqueo de Capitales, Política de Medio ambiente, Política de Accesibilidad...



perso:

**personas**

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Contratos indefinidos

96%

## Perfil de empleados

Consciente de que el factor humano es el principal activo que tiene el banco para la creación de valor, Bankinter apuesta por desarrollar sistemas de motivación, formación y desarrollo profesional que contribuyan a fomentar el compromiso y rendimiento de los empleados.

Bankinter cuenta con una plantilla experta, comprometida y volcada en la consecución de los objetivos de negocio y cuyo comportamiento se rige por la búsqueda de la excelencia a diario, tanto en la relación con los clientes externos como con los internos del propio banco.

A cierre de 2013, la entidad contaba con 4.088 empleados que se caracterizan por su preparación –el 77,05% de la plantilla tiene titulación universitaria-, juventud –la edad media se sitúa en los 40 años- y compromiso –la antigüedad media es de casi 13 años-.

En cuanto a la tipología de contratos, se sigue apostando por la creación de empleo estable a través de un mayor número de contratos indefinidos que de temporales.

### Distribución de la plantilla por tipo de contrato (2013) \*

Tipo de Contrato	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	1.939	1.986	3.925
Temporal	71	92	163

\*Plantilla a 31/12/2013





1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Empleo y selección

2013 ha sido un año especialmente intenso en la actividad de selección, con dos enfoques claramente definidos. Por un lado, se han buscado jóvenes recién licenciados que inicien su carrera profesional con los que nutrir las áreas comerciales y de relación con cliente. Por otro lado, se han incorporado perfiles más senior que aporten su experiencia, su visión y un 'saber hacer' diferente, que a la vez sirva para enriquecer la cultura de la empresa.

Para lograr ambos objetivos se han llevado a cabo 132 procesos de selección, en los que han participado 873 candidatos. Como resultado de los mismos, se han incorporado 177 profesionales, de los que 105 son hombres y 72 mujeres.

La actividad de la entidad en los portales de empleo se ha traducido en la publicación de 18 ofertas, a través de las que se han gestionado 3.729 candidaturas. Por su parte, en la Web Corporativa se han tramitado 3.617 currículos, con lo que el volumen total de currículos gestionados en 2013 asciende a 7.346.

### Distribución de nuevas incorporaciones por CCAA (2013) \*

	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Andalucía	8	67	4	33	12	6,78
Aragón	4	57	3	43	7	3,95
Asturias	1	100	-	-	1	0,56
Baleares	1	33	2	67	3	1,69
Canarias	1	50	1	50	2	1,13
Cantabria	-	-	1	100	1	0,56
Castilla La Mancha	1	100	-	-	1	0,56
Castilla y León	-	-	-	-	-	-
Cataluña	7	70	3	30	10	5,65
C. Valenciana	3	33	6	67	9	5,08
Extremadura	2	100	-	-	2	1,13
Galicia	2	67	1	33	3	1,69
La Rioja	2	100	-	-	2	1,13
Madrid	60	57	45	43	105	59,32
Murcia	2	100	-	-	2	1,13
Navarra	1	25	3	75	4	2,26
País Vasco	1	100	1	100	2	1,13

\*En la oficina de Luxemburgo se han incorporado 11 profesionales, de los que 9 son hombres y 2 mujeres.

**177**  
nuevas  
incorporaciones

1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Vacantes internas

85

a las que han optado  
un total de  
590 empleados

## Rotación interna: gestión de vacantes

Para impulsar la rotación interna como una de las principales vías de desarrollo profesional para los empleados, este año se ha hecho especial hincapié en el acompañamiento a los candidatos a lo largo del proceso de selección de la vacante interna. Se ha tratado de estar más cerca de los candidatos, buscando la transparencia y objetividad del proceso; conociendo de primera mano las inquietudes profesionales de los empleados que han mostrado interés en otras vacantes; dándoles asesoramiento sobre cómo afrontar el proceso de cambio y en muchos casos, orientándoles acerca de las opciones de desarrollo que pueden tener en la entidad.

A lo largo del año, se han publicado 85 vacantes internas a las que han optado un total de 590 empleados. A través de estos procesos se cubrieron, a diciembre de 2013, 56 de las vacantes ofertadas, manteniéndose abiertas para 2014, las 29 restantes.

El siguiente cuadro desglosa los datos de rotación interna de la plantilla:

### Rotación interna de la plantilla (2013)

	Nº de personas	Porcentaje relativo
Red Comercial	499	17,71
Hombres	239	8,48
Mujeres	260	9,23
Servicios centrales	183	14,40
Hombres	86	6,77
Mujeres	97	7,63
<b>Total rotación interna</b>	<b>682</b>	<b>16,68</b>



## Políticas de formación

### Modelo global de aprendizaje

Bankinter, a través del área de Formación, ha puesto en mejorar el conocimiento que los empleados de la red y de los servicios centrales tienen de los productos y de la operativa del banco, así como en el desarrollo de las competencias de cada puesto.

En este ámbito, uno de los principales hitos del año ha sido la creación de la **Universidad Corporativa de Bankinter** que nace como herramienta estratégica para la creación de valor e intercambio de conocimiento del Grupo Bankinter y para facilitar la reflexión, la creatividad, y el desarrollo de sus profesionales.

Bankinter ha destinado a formación el 0,5% de la masa salarial, que equivale a más de 200 euros por persona formada, con los que se han llevado a cabo 515 acciones formativas diferentes, con una media de 10 cursos por persona y un total de 139.000 horas lectivas. Una media del 95,9% de la plantilla ha participado en alguno de estos cursos, porcentaje que llega hasta el 98,7% en el caso de los empleados de la red comercial.

Para lograr este nivel de cobertura, que alcanza a la casi totalidad de la plantilla, se han desplegado diferentes herramientas, tanto programas presenciales como online, que incluyen las dataconferencias. Estas herramientas responden a la filosofía del banco de impartir una formación práctica, orientada al negocio y acorde con el perfil de la persona, su capacidad, habilidad y actitud para el mejor desempeño que posibilite la consecución de sus metas.

Los programas de formación se han focalizado en las siguientes ocho vertientes:

- **Formación técnica:** en el asesoramiento de inversiones, fondos de inversión, planes de pensiones, fiscalidad, productos -desde seguros a ETF's, renta variable, renta fija o productos novedosos-, negocio internacional, así como en aquella formación dirigida a la gestión de proyectos y al diseño y desarrollo de aplicaciones.
- **Formación en el manejo de diferentes operativas de productos y herramientas informáticas,** como, por ejemplo, Business Intelligence, Share Point, Excell, Epiphany, Html5, SAS, Dreamweaver.
- **Formación en habilidades enfocadas en la mejora de las técnicas comerciales y de planificación comercial,** en la captación de nuevos clientes, en técnicas de negociación o dirigidas a mejorar la satisfacción del cliente.
- **Plan específico para los Gestores de Personas,** con el fin de conseguir un mismo estilo de dirección que integre los objetivos de cada gestor de personas con los objetivos y valores del banco. Se ha definido el compendio de competencias y se ha impartido información específica.
- **Obtención de certificaciones reconocidas en el mercado:** MEFF (Mercado Español de Opciones y Futuros Financieros), PMP (Project Management Professional ) y CEH (Certified Ethical Hacker).
- **Formación normativa,** a través de cursos sobre MIFID, seguros, SEPA, prevención de blanqueo de capitales, prevención de riesgos laborales o aplicación de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Acciones formativas

515

en 2013

Acciones formativas

139.000

horas lectivas

1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

■ **Formación enfocada a la Responsabilidad Social Corporativa.**

Se han llevado a cabo cursos, tanto presenciales como a distancia, dirigidos a la red y a los miembros del Comité de Sostenibilidad, sobre la atención a personas con discapacidad. Igualmente, toda la plantilla ha tenido a su disposición en la web de formación el curso online 'Un banco para todos', centrado en la atención de estos colectivos, y el vídeo de la Declaración de los Derechos Humanos.

■ **Formación en Idiomas**, fundamentalmente en inglés, a través de formación presencial y telefónica para el colectivo que requiere de este idioma en su trabajo.



	Red Comercial	Servicios centrales
% Personas formadas	98,71	89,68
Horas de formación por persona	37,96	26,31
Horas de formación por persona formada	38,46	29,34

Administrativos	Total	Hombres	Mujeres
% Personas formadas	92,96	97,09	91,10
Horas de formación por persona	21,09	25,28	19,20
Horas de formación por persona formada	22,69	26,04	21,08

Ejecutivos	Total	Hombres	Mujeres
% Personas formadas	98,30	98,36	98,25
Horas de formación por persona	35,08	35,89	34,46
Horas de formación por persona formada	35,69	36,49	35,07

Director	Total	Hombres	Mujeres
% Personas formadas	92,99	92,57	93,79
Horas de formación por persona	38,83	37,70	41,00
Horas de formación por persona formada	41,76	40,72	43,71

Nº de acciones formativas diferentes	515
Nº total de cursos impartidos	38.888
Media teórica de cursos por persona	9,59
Horas de formación media por persona	34,34
Total de acciones formativas en el Aula Virtual	30

## Sistemas de evaluación

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Dentro de las políticas de gestión de personas enfocadas al desarrollo de los empleados se engloban los sistemas de evaluación, cuyo objetivo es medir las competencias y los logros profesionales, así como la actitud con la que éstos se han llevado a cabo, con hechos objetivos, adquiriendo así un conocimiento tanto de las capacidades de las personas como de sus áreas de mejora.

Se trata de un proceso anual que debe realizarse de una forma rigurosa y objetiva dedicándole el máximo tiempo posible, que tiene como fin último identificar a las personas con mejores desempeños dentro de la organización y diseñar para ellas planes de desarrollo profesional adecuados.

Dada la relevancia que tiene tanto para valorar el rendimiento de las personas como para diseñar planes de desarrollo a futuro, se ha desarrollado una nueva herramienta de evaluación interna más sencilla y clara.

En este nuevo sistema, el responsable evaluará de sus colaboradores tanto el desempeño -asociado a la consecución de unos resultados cuantitativos y cualitativos asignados previamente- como la actitud con la que trabajan para conseguir los objetivos. Por su parte, los empleados y los colaboradores autoevalúan las competencias y las habilidades que utilizan en su trabajo diario. Su propósito es ofrecer una visión completa y objetiva sobre las competencias o habilidades profesionales de cada empleado, aportando información respecto a competencias clave, tales como: liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, innovación, flexibilidad e iniciativa.

Los resultados de estas evaluaciones son utilizados para identificar necesidades formativas que son cubiertas a través de planes específicos, además de tenerse en cuenta en los procesos de rotación y promoción y ser determinantes en la identificación del colectivo del Talento.





## Salario y beneficios sociales

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Bankinter, dentro de su política retributiva, mantiene los principios de no discriminación por razón de sexo, raza o cualesquiera otras razones, y es por ello que la aplica valorando la competitividad y la equidad, además del trabajo desempeñado y el rendimiento obtenido. Por tanto, tomando como referencia el salario base y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, el ratio salarial hombres/mujeres resultante es 1.

La entidad aplica una estructura retributiva compuesta por dos tipos de conceptos:

- 1.- Una retribución fija en la que inciden factores como la función desarrollada, la responsabilidad asumida, la experiencia en el puesto y el desempeño individual continuado en el puesto de trabajo.
- 2.- Una retribución variable que está adaptada a principios que exigen que la política de remuneración sea compatible con una gestión adecuada y eficaz del riesgo, y alineada con la estrategia de negocio acordada.

Se aplica, a nivel individual, a la totalidad de la plantilla, diferenciando por áreas funcionales.

Se puede agrupar la retribución variable en tres grandes segmentos:

- Bonus comercial, dirigido al colectivo de personas que tienen una actividad comercial directa con clientes.
- Bonus dirigidos a áreas específicas que o bien tienen una actividad diferenciada del banco por razones estratégicas, o bien requieren un sistema de incentivo diferente y enfocado.
- Incentivo variable, dirigido al resto de colectivos del banco. Se asigna individualmente en base a la función desarrollada y la responsabilidad asumida pero, a diferencia de la retribución

fija, tiene por objeto asegurar una correcta correlación entre los niveles de retribución resultantes y la evolución de los resultados. Por ello su cálculo se hace con arreglo a un sistema que lo vincula con la estrategia, objetivos, valores e intereses de la entidad a largo plazo. En este sentido, el banco genera una bolsa de incentivos en función de la evolución del beneficio antes de impuestos de su actividad bancaria de forma que, por debajo de un porcentaje de consecución no se abonaría importe alguno. La cantidad que finalmente percibe cada empleado, con un tope máximo definido, estará condicionada al logro de los objetivos establecidos para cada área.

Cabe resaltar que la evolución del BAI (Beneficio Antes de Impuestos) de la actividad bancaria también tiene un impacto sobre el resto de incentivos variables mencionados, junto a otros indicadores ya más específicos.



1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

En 2014 se pondrá en marcha, en cumplimiento de lo establecido en el convenio de banca, un plan de pensiones para los empleados que tengan una antigüedad superior a dos años, y no tengan los compromisos de pensiones cubiertos por otro plan.

Bankinter ofrece beneficios sociales, que van más allá de lo exigido legalmente, y que se aplican a todos los empleados con independencia de su jornada o la comunidad autónoma donde viven, como:

- Ayuda al deporte.
- Ayuda de estudios.
- Seguro médico.
- Seguro de vida.
- Anticipo del salario mensual.
- Cuenta corriente remunerada.

Los empleados con más de seis meses de permanencia también tienen derecho a los siguientes beneficios:

- Préstamo hipotecario.
- Novación préstamo hipotecario.
- Préstamo para la construcción de vivienda.
- Revisión de los tipos de interés de los préstamos hipotecarios: Es posible, solicitar que la revisión de tipos de interés, sea a los 6 meses en vez de los 12 establecidos.
- Préstamos vivienda.
- Préstamos para otras finalidades: No es necesaria ninguna justificación. Pueden ser pagados en 12 o 14 cuotas anuales.
- Anticipos. Los que el convenio de Banca (5 y 9 mensualidades) considera préstamos con una serie de causas determinadas. Pueden ser pagados en 12 o 14 cuotas anuales.
- Anticipos para la compra de ordenador o financiación de cursos de idiomas, de inmersión en el extranjero y programas de postgrados relacionados con la actividad profesional.

Además existe un sistema de retribución flexible establecido en 2008, que ofrece la posibilidad de flexibilizar la retribución de las personas, y elegir la cesta de productos y servicios que mejor se adapten a las necesidades y/o intereses de cada uno. Es un sistema de retribución voluntario en el que el banco y el empleado acuerdan modificar la composición (no de la cuantía) del paquete retributivo, sustituyendo la retribución dineraria por retribución no dineraria (producto o servicio) que generalmente tienen alguna ventaja fiscal.

De este modo, el empleado maximiza su retribución, principalmente por dos vías: capacidad de negociación del banco en relación al precio de determinados productos y/o servicios, y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos contratados a través de este sistema. Actualmente, un 39,92% de empleados utilizan esta herramienta de flexibilidad retributiva.

Como retribuciones a largo plazo, destinadas a cubrir ciertas contingencia, el banco lleva a cabo las siguientes acciones:

- Se aplican ciertas garantías complementarias a la totalidad de la plantilla en materia de percepciones del sistema de la Seguridad Social en los siguientes supuestos: viudedad, orfandad, incapacidad permanente profesional, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez del personal.
- Para los empleados con antigüedad en banca reconocida anterior al 1 de marzo de 1980, tiene cubiertos sus compromisos por pensiones tal y como establece el convenio colectivo del sector.
- En 2014 se pondrá en marcha, en cumplimiento de lo establecido en el convenio de banca, un plan de pensiones para los empleados que tengan una antigüedad superior a dos años, y no tengan los compromisos de pensiones cubiertos por otro plan.

El salario inicial aplicado en la entidad para el nivel inferior del convenio sectorial supera en un 251% el salario mínimo interprofesional, aprobado por la Administración Estatal para el ejercicio.

## Seguridad y salud

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Bankinter promueve una cultura preventiva que garantiza la salud y seguridad de todos sus empleados y que involucra a la plantilla a través de diferentes medidas preventivas y acciones formativas. En este sentido, un año más se han realizado evaluaciones de riesgos e inspecciones de seguridad, así como mediciones de las condiciones ambientales (iluminación, temperatura, humedad) existentes en 118 centros. Se busca así planificar y aplicar las medidas preventivas necesarias para velar por la seguridad y salud de los empleados.

La formación e información que se proporciona a los trabajadores es un pilar fundamental de la prevención de riesgos laborales por lo que este año se han realizado, nuevamente cursos presenciales sobre:

- Prevención de riesgos laborales, en el que se enseña al empleado cómo eliminar y/o evitar las consecuencias de los posibles riesgos que pueden existir en su puesto de trabajo.

- Actuación en primeros auxilios, en el que se imparte tanto de forma teórica como práctica la forma correcta de actuar ante una emergencia sanitaria.

- Actuación ante emergencias y evacuación. Realizado en varios centros, se aborda la correcta actuación ante las posibles emergencias (incendio, aviso de bomba, etc.) además del protocolo de evacuación del centro de trabajo, haciendo especial mención en la forma de actuar en caso de que exista presencia de personas con alguna discapacidad.

Con el objetivo de garantizar los derechos de los trabajadores, Bankinter en los centros de más de 50 empleados tiene Comité de Seguridad y Salud y Delegados de Prevención a nivel provincial; el porcentaje de empleados representados en este Comité es del 100%. Bankinter realiza con ellos cada tres meses reuniones en las que se llega a acuerdos sobre temas de seguridad y salud. El objetivo es minimizar los riesgos laborales y elevar la salud de todos los trabajadores.

Para poder detectar posibles enfermedades, bien originadas por las condiciones de trabajo, bien por otras causas ajenas, Bankinter ofrece, con carácter voluntario, la realización de reconocimientos médicos de inicio (a las personas de reciente incorporación) y periódicos (para el resto de empleados). A lo largo de 2013, este servicio ha mejorado respecto a la flexibilidad de las citas y proximidad de los centros médicos, lo que ha favorecido su utilización. Así, el 49% de los empleados se hicieron el reconocimiento médico anual frente al 40% de 2012.

Por otra parte, el dato de absentismo laboral en el año, que se refiere a jornadas perdidas por enfermedad común (incluye accidente no laboral) y accidente laboral por cada 100 jornadas trabajadas, sigue la tendencia descendente de los años anteriores, con una caída de 0,2 puntos.



1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Desglose de horas de ausencia

	2013	2012
Enfermedad común	115.982,65	133.771,10
Mujer	87.191,09	100.215,90
Hombre	28.791,56	33.555,20
Accidente de trabajo	2.927,78	4.351,80
Mujer	2.524,24	3.228,30
Hombre	403,54	1.123,50
Maternidad	91.999,67	92.276,80
Mujer	91.999,67	91.527,80
Hombre	0	749,00
Paternidad	8.598,52	7.497,49
Mujer	0,00	0,00
Hombre	8.598,52	7.497,49
Total	219.508,62	237.897,19



Tasa de absentismo por CCAA (2013)

	Hombres	Mujeres
Andalucía	0,02953	0,15532
Aragón	0,01265	0,06782
Asturias	0,00487	0,00498
Baleares	0,00011	0,01731
C. Valenciana	0,01190	0,05646
Canarias	0,00022	0,04554
Cantabria	0,00238	0,01374
Castilla La Mancha	0,01265	0,02509
Castilla y León	0,01590	0,02769
Cataluña	0,01395	0,17620
Extremadura	0,00032	0,00000
Galicia	0,00844	0,03202
La Rioja	0,00108	0,00270
Madrid	0,27149	0,58710
Murcia	0,01298	0,00800
Navarra	0,00043	0,01244
País Vasco	0,02271	0,06317
Total	0,42161	1,29556

Tasa de absentismo: días de ausencia por enfermedad común y accidente laboral por cada 100 días trabajados.

1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación



En relación con los datos de siniestralidad por accidentes de trabajo, este año el índice de frecuencia es de 0,9, el más bajo de los últimos tres años. Está 1,3 puntos por debajo del publicado por el Ministerio de Trabajo para el sector Servicios-Actividades Financieras en el año 2012.

#### Datos de siniestralidad

	2013	2012
Índice de frecuencia (nº accidentes con baja en jornada de trabajo/nº horas trabajadas) *1.000.0000	0,87	1,26
Índice de gravedad (jornadas no trabajadas por bajas de accidente en jornada de trabajo/horas trabajadas) *1.000	0,01	0,04

#### Índice de frecuencia por CCAA (2013)

	Hombres	Mujeres
Andalucía	-	0,15
Aragón	-	-
Asturias	-	-
Baleares	-	-
C. Valenciana	-	-
Canarias	-	-
Cantabria	-	-
Castilla-La Mancha	-	-
Castilla y León	0,15	-
Cataluña	-	-
Extremadura	-	-
Galicia	-	-
La Rioja	-	-
Madrid	0,15	0,29
Murcia	-	-
Navarra	-	-
País Vasco	0,15	-

#### Desglose accidentes laborales

	2013	2012
Con baja	21	25
Sin baja	35	40
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>65</b>

#### Tasa accidentes laborales por CCAA (2013)

	Hombres	Mujeres
Andalucía	0,0000146	0,000058
Aragón	0,0000146	0,000029
Asturias	0,0000291	0,000000
Baleares	0,0000000	0,000015
C. Valenciana	0,0000437	0,000015
Canarias	0,0000000	0,000000
Cantabria	0,0000000	0,000015
Castilla La Mancha	0,0000146	0,000000
Castilla y León	0,0000437	0,000015
Cataluña	0,0000437	0,000058
Extremadura	0,0000000	0,000000
Galicia	0,0000000	0,000015
La Rioja	0,0000000	0,000000
Madrid	0,0000582	0,000277
Murcia	0,0000000	0,000015
Navarra	0,0000000	0,000015
País Vasco	0,0000146	0,000015
<b>Total</b>	<b>0,0002766</b>	<b>0,000539</b>

Tasa accidentes: Número de accidentes total por cada 100 horas trabajadas. Desglose por Comunidad Autónoma



## Diversidad e Igualdad

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Construir una compañía abierta y diversa es una forma de enriquecerla. Por eso desde hace ya años, el compromiso de Bankinter con la diversidad e igualdad de oportunidades forma parte de su cultura corporativa, que se traslada potenciando valores como la no discriminación y accesibilidad, que facilita la integración de personas con algún tipo de discapacidad.

De esta forma, se genera un entorno de trabajo donde el desarrollo profesional y el compromiso con los valores de la compañía sean determinantes en la carrera laboral, y donde todos nuestros empleados, independientemente de su raza, sexo y edad, tengan posibilidad de desplegar todo su potencial.

Para lograrlo, se ponen en marcha diferentes iniciativas que permiten avanzar en estos aspectos, entre las que destacan:

### Fomento de la diversidad cultural

Tiene su reflejo en la diversidad de perfiles que componen la plantilla:



\*Alemania, Argentina, Bélgica, Brasil, Bulgaria, Chile, Colombia, Cuba, Dinamarca, Ecuador, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, India, Italia, Luxemburgo, Marruecos, México, Países Bajos, Pakistán, Panamá, Reino Unido, Rumania, Suecia Suiza, Venezuela

### Distribución puestos empleados nacionalidades distintas

	Año 2013		Año 2012	
	Nº Empleados	Porcentaje	Nº Empleados	Porcentaje
Administrativo	20	0,49	7	0,17
Hombres	8	0,20	1	1,04
Mujeres	12	0,29	6	6,25
Comercial-Técnico	41	1,00	59	1,40
Hombres	17	0,42	25	26,04
Mujeres	24	0,59	34	35,42
Directores	32	0,78	27	0,64
Hombres	25	0,61	20	20,83
Mujeres	7	0,17	7	7,29
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>2,27</b>	<b>93</b>	<b>2,21</b>

### Distribución puestos y edad de empleados nacionalidades distintas

	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje
Administrativo	8	9	12	13
Menores 30			2	2
Entre 30 y 50	7	8	9	10
Más de 50	1	1	1	1
Comercial-Técnico	17	18	24	26
Menores 30			2	2
Entre 30 y 50	16	17	22	24
Más de 50	1	1		
Directores	25	27	7	8
Menores 30				
Entre 30 y 50	14	15	6	6
Más de 50	11	12	1	1
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>54</b>	<b>43</b>	<b>46</b>

1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Personas con  
discapacidad  
integradas

47

en 2013

## Fomentando la diversidad a través de la integración:

La integración de personas con discapacidad constituye un elemento central en la política de responsabilidad social de Bankinter. En este sentido, el área de Gestión de Personas trabaja para cubrir las necesidades y fomentar su desarrollo profesional.

Esto se plasma en las siguientes medidas:

- **Fomento de la contratación de personas con discapacidad.**  
A 31 de diciembre de 2013, hay integradas 47 personas, lo que supone un 1,15%

### Distribución de puestos y edad de los empleados con discapacidad

	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje
Administrativo	6	13	9	19
Entre 30 y 50	4	9	8	17
Más de 50	2	4	1	2
Comercial-Técnico	11	23	12	26
Entre 30 y 50	4	9	9	19
Más de 50	6	13	3	6
Menores de 30	1	2		
Director	7	15	2	4
Entre 30 y 50	4	9	2	4
Más de 50	3	6		
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>51</b>	<b>23</b>	<b>49</b>

- **Firma de acuerdos de colaboración con las siguientes instituciones y centros especiales de empleo:**

- Lavanderías Manipulados, S.L.
- Ibermail Europa, S.L.
- Asociación Shalom.
- Fundosa Accesibilidad.
- Acciona Facility Services Empleo Social, S.L.
- Fundación Equipara.
- Fusba.
- Fundación Adecco.

- **Abono de 3.000 euros anuales en la nómina de enero** en concepto de ayuda a empleados con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, o a aquellos empleados con algún descendiente menor con una discapacidad igual o superior al 33%. Esta prestación pretende paliar, en la medida de lo posible, el esfuerzo económico de las familias que se encuentran en esta situación.

- **Plan Familia** que fomenta la puesta en práctica de iniciativas conjuntas que ayuden a la plena integración social y laboral de familiares de empleados de Bankinter con algún grado de discapacidad.

Este año se han beneficiado de esta iniciativa 15 hijos de trabajadores, a los que se les ha facilitado:

- asesoramiento y orientación para el desarrollo de su autonomía personal.
- equinoterapia y musicoterapia.
- actividades de ocio y deporte adaptado.
- fisioterapia especializada.
- logopedia.
- orientación laboral.

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Adhesión a iniciativas

Desde su lanzamiento en 2013, Bankinter participa en la II Edición de Jumping Talent organizado por la Comunidad Laboral Universia, proporcionando a los universitarios seleccionados un programa de prácticas profesionales con formación en la propia entidad.

Bankinter forma parte de la Red Concilia, iniciativa del Ayuntamiento de Madrid para promover la integración de las medidas de igualdad y conciliación en las políticas de gestión del empresariado madrileño.

La entidad está adherida igualmente a MasHumano; Red de Empresas cuya misión es lograr una transformación empresarial para implantar modelos de gestión flexibles donde la ventaja competitiva radique en ser más humano y más productivo, en definitiva, entender que el activo principal son las personas.

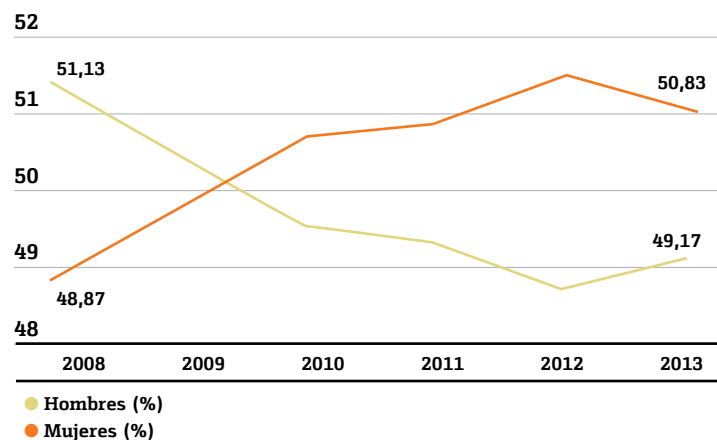


1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Fomentando la diversidad a través de la igualdad de género y de oportunidades:

La igualdad de género y oportunidades se gestionan para fomentar la no discriminación, ni positiva ni negativa. Para ello, se usan una serie de indicadores que se analizan semestralmente y se incluyen en el Plan de Igualdad y el modelo EFR (Empresa Familiarmente Responsable):

### Diversidad por género %



### Evolución de la plantilla

	2013	2012	2011
Plantilla	4.088	4.068	4.210
Hombres	2.010	1.985	2.076
Mujeres	2.078	2.083	2.134

### Distribución plantilla entre Red Comercial y servicios centrales (2013)

	Nº de personas	Porcentaje relativo
Red Comercial	2.817	68,91
Hombres	1.401	34,27
Mujeres	1.416	34,64
Servicios centrales	1.271	31,09
Hombres	609	14,90
Mujeres	662	16,19
<b>Total</b>	<b>4.088</b>	<b>-</b>

### Distribución de empleados por categorías profesionales

	2013			2012		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Administrativo	172	386	<b>558</b>	172	395	567
Comerciales-Técnicos	1.004	1.257	<b>2.261</b>	1.054	1.266	2.320
Director	834	435	<b>1.269</b>	759	422	1.181
<b>Total</b>	<b>2.010</b>	<b>2.078</b>	<b>4.088</b>	<b>1.985</b>	<b>2.083</b>	<b>4.068</b>

### Distribución de empleados por antigüedad y categorías profesionales (2013)

	Hombre	Mujer	Media
Administrativo	9,58	8,88	<b>9,09</b>
Comerciales-Técnicos	14,11	11,50	<b>12,66</b>
Director	15,72	14,50	<b>15,30</b>
<b>Total</b>	<b>14,39</b>	<b>11,64</b>	<b>12,99</b>

1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Edad media hombres

42

años

Edad media mujeres

38

años

## Empleados por categorías profesionales en Red y servicios centrales

Datos Red	2013		2012	
	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje
Administrativo	339	12,03	364	12,83
Hombres	91	3,23	107	7,60
Mujeres	248	8,80	257	17,98
Comercial	1.653	58,68	1.719	60,59
Hombres	743	26,38	801	56,89
Mujeres	910	32,30	918	64,24
Directores	825	29,29	754	26,58
Hombres	567	20,13	500	35,51
Mujeres	258	9,16	254	17,77
<b>Total</b>	<b>2.817</b>		<b>2.837</b>	

## Empleados por categorías profesionales en Red y servicios centrales

Datos SSCC	2013		2012	
	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje
Administrativo	219	17,23	203	16,49
Hombres	81	6,37	65	11,27
Mujeres	138	10,86	138	21,10
Técnico	608	47,84	601	48,82
Hombres	261	20,54	253	43,85
Mujeres	347	27,30	348	53,21
Directores	444	34,93	427	34,69
Hombres	267	21,01	259	44,89
Mujeres	177	13,93	168	25,69
<b>Totales SSCC</b>	<b>1.271</b>		<b>1.231</b>	

## Distribución de empleados por tramos de edad (2013)

	Total	%	Homb.	%	Mujeres	%
<25 años	<b>13</b>	0,32	4	30,77	9	69,23
Entre 25 y 30	<b>424</b>	10,37	139	32,78	285	67,22
Entre 31 y 35	<b>995</b>	24,34	458	46,03	537	53,97
Entre 36 y 40	<b>895</b>	21,89	403	45,03	492	54,97
Entre 41 y 45	<b>630</b>	15,41	246	39,05	384	60,95
Entre 46 y 55	<b>869</b>	21,26	548	63,06	321	36,94
> de 55	<b>262</b>	6,41	212	80,92	50	19,08

## Distribución de empleados por antigüedad (2013)

	Total	%	Homb.	%	Mujeres	%
Hasta 5 años	574	14	280	7	294	7
Entre 6 y 15	2.122	52	959	23	1.163	28
Entre 16 y 25	1.012	25	465	11	547	13
Más de 25	380	9	306	7	74	2
<b>Total</b>	<b>4.088</b>					



1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación



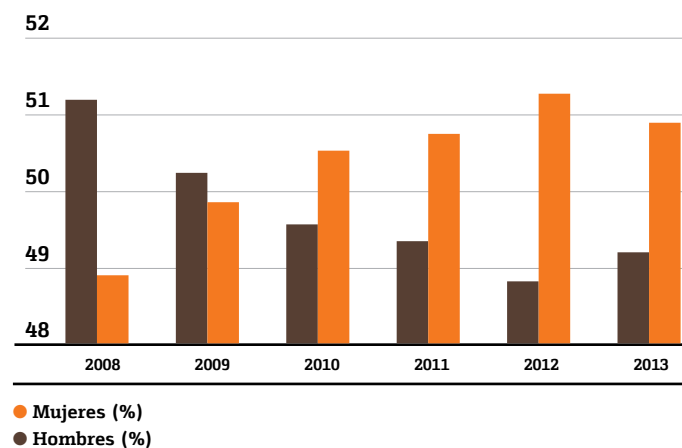
### Distribución de la plantilla por CCAA (2013)

	Hombres	Mujeres	Total
Andalucía	184	169	353
Aragón	61	49	110
Asturias	44	27	71
Baleares	26	31	57
Canarias	44	80	124
Cantabria	26	25	51
Castilla La Mancha	40	31	71
Castilla y León	77	56	133
Cataluña	160	177	337
C. Valenciana	187	145	332
Extremadura	13	8	21
Galicia	34	42	76
La Rioja	13	11	24
Madrid	934	1.061	1.995
Murcia	43	29	72
Navarra	16	21	37
País Vasco	99	114	213

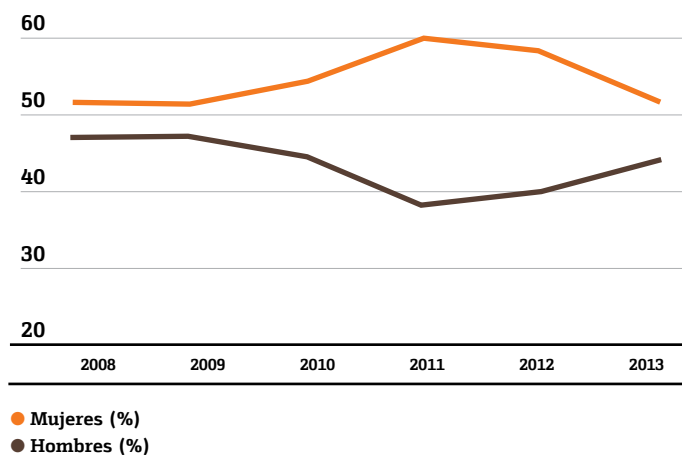
### Incorporaciones en el último año

	2013		2012		2011	
	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>4,34</b>	<b>89</b>	<b>2,15</b>	<b>116</b>	<b>2,66</b>
Hombres	105	59,32	28	31,46	33	28,45
Mujeres	72	40,68	61	68,54	83	71,55
Incremento incorporaciones		-31%		118%		152%
Mujeres						

### Evolución de la composición de la plantilla

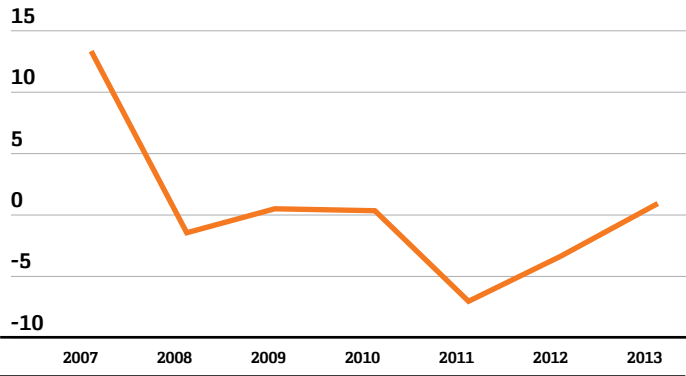


### Evolución de las promociones



1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Evolución de la tasa de rotación externa



Rotación bruta externa de la plantilla (2013)

	Nº de personas	Porcentaje relativo
Red Comercial	111	2,72
Hombres	59	1,44
Mujeres	52	1,27
Servicios centrales	46	1,13
Hombres	20	0,49
Mujeres	26	0,64
Total rotación externa	157	3,84

Rotación bruta externa por tramos edad (2013)

	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%
Menor de 30	28	0,68	11	0,55	17	0,82
Entre 30 y 50	88	2,15	42	2,09	46	2,21
Mayor de 50	41	1,00	26	1,29	15	0,72
Total Bajas	157		79		78	
Total Plantilla	4.088		2.010		2.078	

1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

#### Rotación bruta externa por región por CCAA (2013)

	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Andalucía	4	40,00	6	60,00	10	6,37
Aragón	3	75,00	1	25,00	4	2,55
Asturias	1	25,00	3	75,00	4	2,55
Baleares	1	50,00	1	50,00	2	1,27
Canarias	1	20,00	4	80,00	5	3,18
Cantabria	2	66,67	1	33,33	3	1,91
Castilla La Mancha						
Castilla y León	2	100,00		0,00	2	1,27
Cataluña	8	50,00	8	50,00	16	10,19
C.Valenciana	8	44,44	10	55,56	18	11,46
Extremadura	1	100,00		0,00	1	0,64
Galicia	1	100,00		0,00	1	0,64
La Rioja	1	100,00		0,00	1	0,64
Madrid	32	47,06	36	52,94	68	43,31
Murcia	2	50,00	2	50,00	4	2,55
Navarra	1	50,00	1	50,00	2	1,27
País Vasco	11	73,33	4	26,67	15	9,55



1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Personas que  
ejercieron el  
Permiso de Paternidad

**125**  
empleados

Personas que  
ejercieron el  
Permiso de Maternidad

**156**  
empleados

Personas con  
reducción de jornada  
por cuidado de hijos

**242**  
empleados

## Un lugar preferente para la Conciliación y la Igualdad

En coherencia con el espíritu del banco, que procura estar cerca de las necesidades de todas las personas que integran la compañía, la conciliación y la igualdad ocupan un lugar preferente en la Gestión de Personas. Se trabaja para adaptar las políticas a cada momento vital de las personas y de este modo poder atender sus necesidades con rapidez y eficiencia.

En este sentido, Bankinter ha renovado el certificado EFR, que junto con los resultados de los siguientes indicadores, constata la preocupación y el interés del banco por ir más allá del cumplimiento legal en materia de conciliación e igualdad:

### Licencia no retribuida 1 mes

Licencia no retribuida	Hombres	Mujeres
Cuidado hijos	0	12
Hospitalización o enfermedad grave de familiares	1	1
Adopción	0	0
Tratamiento de fertilidad	0	1

### Permiso parental

	Hombres	Mujeres
Personas que ejercieron el permiso parental en 2013	125	156
Reincorporaron al trabajo una vez finalizado el permiso parental y continúan en la organización doce meses después	107	162

Las medidas de conciliación establecidas voluntariamente por el banco se pueden agrupar en las siguientes líneas de actuación:

#### 1. Medidas de flexibilización de la relación laboral.

##### ■ Licencias de maternidad/paternidad:

- Licencia retribuida por nacimiento, adopción o acogimiento de dos hijos simultáneamente o con discapacidad.
- Permiso no retribuido de 1 mes por cuidado de hijos menores de 3 años.

- Lactancia: Todas las madres pueden disfrutar de un permiso retribuido por lactancia de 21 días naturales o bien reducir la jornada 1 hora diaria hasta que el bebé cumpla 9 meses sin necesidad de solicitud expresa al departamento de Gestión de Personas. Adicionalmente y seguido a este permiso, pueden solicitar una reducción de jornada, sin merma salarial, durante 4 semanas.

1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

#### ■ Excedencias con reserva del puesto de trabajo:

- Por cuidado de hijos: hasta que el niño cumple los 7 años. Se puede disfrutar durante 3 años.
- Por estudios: hasta 1 año de excedencia para la realización de estudios relacionados con el puesto de trabajo.
- Para realizar actividades solidarias: hasta 1 año.
- Por mantenimiento de la convivencia: hasta 1 año por traslado de conyuge a otra localidad distinta a la de la residencia.

#### Excedencias

	Hombres	Mujeres
<b>Excedencias</b>	<b>5</b>	<b>9</b>
Maternidad	1	5
Cuidado hijos	2	0
Formación	1	0
Voluntaria	1	4

#### ■ Flexibilidad contractual

- Contratos a tiempo parcial. En la actualidad un 4,1% de la plantilla tienen contrato a tiempo parcial.
- Contrato indefinido. El 96% de la plantilla disfruta de contrato indefinido, lo que aporta seguridad al empleado.
- Reducción de jornada, por encima de lo que establece la ley:
  - hasta los 12 años para cuidado de hijos familiares y personas dependientes con la correspondiente reducción de salario.
  - también para la realización de actividades solidarias y formación.

#### Distribución de los empleados por tipo de jornada

	Hombres	Mujeres	Total
Completa	1.944	1.761	3.705
Reducida	66	317	383

#### 2. Medidas de flexibilización de los tiempos de trabajo.

Estas medidas posibilitan, en cada situación, adaptarse a las necesidades personales, siempre que la situación del centro y la prestación del servicio lo permitan. De esta forma se facilita el poder atender emergencias familiares, imprevistos, etc. que requieran ausentarse del puesto de trabajo por un tiempo.

De igual modo, atendiendo a la idea de que la vida de las personas se compone de diferentes esferas entre las que no se encuentra únicamente el trabajo. Por ello se cuentan con las siguientes políticas:

1. Trabajo por objetivos: Esto permite valorar los méritos profesionales en función de la consecución de los mismos.
2. Reconocer el mérito de las personas: la encuesta anual de reconocimiento tiene como objetivo destacar a los empleados que se han distinguido por su motivación, compromiso y esfuerzo, en línea con los valores del banco. En este año han sido reconocidas 188 personas de diferentes áreas del banco
3. Flexibilidad horaria, vacacional y de jornada laboral:
  - Franja horaria de referencia para la entrada, de entre las 8 y 9:30 de la mañana, y de salida, entre las 16:30 y 18:30.
  - Posibilidad de ampliar el periodo de disfrute de las vacaciones hasta el 31 de Marzo del año siguiente.
  - Varios tipos de jornada con un descanso para la comida que oscila entre los 30 minutos y 1 hora. Además, entre el 23 de mayo y el 30 de septiembre, todos los empleados con jornada partida pueden, si lo desean, realizar jornada continua de 7 horas (de 8 a 15:00).



1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

### 3. Medidas de flexibilización del lugar de trabajo

1. Conexión en remoto: posibilidad de conexión al puesto de trabajo desde cualquier ordenador con acceso a internet. Durante el 2013 se conectaron a distancia el 30% de los empleados.
2. I-reunión: servicio disponible para toda la plantilla a través del cual es posible organizar y celebrar reuniones web y formación a distancia.
3. Salas preparadas y acondicionadas en todos los edificios de servicios centrales así como en las oficinas principales de cada organización, en los que se puede trabajar como en el lugar habitual.
4. Smartphones y portátiles corporativos. Un 63,9% de la plantilla dispone de teléfonos móviles inteligentes y un 26,2% dispone de portátil. Además existe una flota de portátiles a disposición de los empleados que lo pueden solicitar en momentos puntuales.
5. Solicitud de lugar de trabajo: Además de las medidas destinadas a conseguir esa flexibilidad horaria se cuenta con una política de rotación interna que permite en función de ciertas necesidades (proximidad al domicilio, motivos familiares o desarrollo profesional) solicitar el cambio de puesto para que se ajuste a las necesidades del empleado en cada momento de su vida profesional.

#### Rotación interna

Total rotación interna	682
Hombres	325
Mujeres	357

#### % rotación interna

% Total rotación interna	16,68
% Mujeres sobre Mujeres	17,18
% Hombres sobre Hombres	16,17



## Participación, innovación y transparencia

1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Son tres de los principios básicos que integran la cultura corporativa de Bankinter: participación, innovación y transparencia.

Para favorecer la participación, la entidad promueve un entorno de trabajo libre, abierto, desjerarquizado, creativo y motivador, así como la implicación directa de los profesionales en los procesos de toma de decisiones y en la introducción de mejoras e innovaciones significativas. El número de niveles jerárquicos involucrados en los planes estratégicos de la entidad en 2013 alcanza el 31%.

Una participación efectiva y real requiere transparencia. La información financiera, comercial y administrativa más relevante -incluida la que utilizan los consejeros y el equipo directivo- está a disposición de la mayoría de los empleados, sin perjuicio de la confidencialidad legal.

El 100% de la plantilla tiene acceso a la intranet a través de la cual se accede a la mayor parte de la información del banco de una manera clara, transparente y de fácil acceso.

En junio de 2013 se lanzó una nueva web de Gestión de Personas que tiene como prioridad mejorar los canales de comunicación interna y propiciar una mayor interacción. Es por ello que el buzón de sugerencias, al que todo el personal puede trasladar sus quejas o dudas, adquiere un lugar preferente en esta nueva web. En 2013 se respondieron 5.090 consultas.

Entre las novedades de esta plataforma destacan:

- Cambio en los menús y la organización de la información, que facilita el acceso a aquellos apartados más utilizados y demandados, como todo lo relacionado con 'Formación', que incluye los primeros contenidos del Campus Virtual de la Universidad Corporativa.

- Incorporación de un área específica para madres y padres, con toda la información de ayudas y trámites para hacerles más fácil ese momento tan importante del nacimiento de un hijo.

Igualmente, existen dos tipos de canales a través de los cuales los empleados pueden realizar consultas:

- 1.- Un canal de comunicación directa con la Fundación Más Familia cuando las consultas que se hagan cumplan los siguientes requisitos:

- Han de ser temas relevantes en materia de EFR.
- La cuestión a plantear debe responder a afecciones o problemas de ámbito colectivo y no estrictamente personales.
- Se debe haber dirigido la reclamación previamente al Responsable del Modelo EFR en Bankinter, enviando un mail al buzón de la Web de personas y no haber obtenido respuesta del mismo en un plazo razonable.

- 2.- Un canal accesible desde la Intranet, para la recepción de denuncias confidenciales, relacionadas con las malas prácticas en asuntos financieros y contables, situaciones de acoso en el ámbito laboral o cualquier otra cuestión que suponga un riesgo potencial para la plantilla, protegiendo la identidad del denunciante. Las comunicaciones iniciadas por este canal sólo serán recibidas por el Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo o por el Presidente de la Comisión de Gobierno Corporativo.

Otra herramienta de comunicación interna disponible para los empleados de Bankinter es el Foro: base de datos corporativa de acceso universal y online donde todos los empleados pueden contestar y donde todos ven las respuestas o aportaciones de los demás. Un 23,2% de la plantilla ha participado en foros de debate durante 2013.

1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Clima laboral

De acuerdo con el modelo de gestión de personas de Bankinter, periódicamente se realizan estudios de clima que permiten conocer de una manera exhaustiva lo que piensan los empleados. Conocer su opinión es fundamental para mejorar la gestión de las personas en base a un conocimiento realista y contrastado de la realidad.

El estudio de clima laboral es un espacio corporativo de participación y comunicación que permite a todos los empleados, cada dos años, expresar libremente su opinión, de forma directa y confidencial, sobre temas relevantes de su trabajo y del banco. Se instrumenta mediante un cuestionario a través de Internet que realiza una empresa externa para asegurar la confidencialidad.

La finalidad del estudio es reforzar y poner en práctica los principios de transparencia y libertad, a la vez que constituye para la Dirección del banco una valiosa herramienta de gestión.

Dado que la periodicidad de este estudio es bianual y el último se realizó en el 2012, este año no hay datos actualizados.

## Derechos humanos

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

Respecto a la formación del personal en materia de derechos humanos, en base al compromiso de fomentar el respeto a los mismos, se exige a las compañías de seguridad que impartan a sus empleados información relacionada con los derechos fundamentales y las libertades públicas de las personas. Los métodos de trabajo en referencia al respeto de los derechos humanos son rigurosamente cumplimentados y revisados por medio de los diferentes controles establecidos tanto por Bankinter, como por las Unidades Policiales de Seguridad Privada dependientes del Ministerio del Interior. El 100% del personal de seguridad está acreditado por el Ministerio del Interior para poder ejercer dicha profesión, siendo éste último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios.

Bankinter pone a disposición de la plantilla un curso on line sobre Derechos Humanos, a través de la Intranet.



1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Libertad de asociación

Bankinter reconoce y garantiza a sus empleados el pleno ejercicio de sus derechos de sindicación, asociación y negociación colectiva, en los términos establecidos por la ley. El 100% de la plantilla está cubierta por un convenio colectivo. Los convenios aplicables, todos ellos de carácter sectorial, varían en función de la empresa del grupo donde se presten servicios (Banca, Despachos y Oficinas, Contact Center y Consultoras, etc.) y están disponibles para todos los empleados en la Web de Personas.

Asimismo, en Bankinter se respetan los mecanismos de diálogo y participación con la representación legal de los trabajadores, con quienes se reúne periódicamente la representación de la empresa, para tratar aquellos asuntos contemplados en la legislación laboral vigente.

Los cambios organizativos que se producen en la entidad, se analizan en cada caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados. En el convenio colectivo de banca no se establece ningún periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos.





# proveedores

Si quiere un  
para toda la vida  
no hace falta que  
compre café  
bankinter

**proveedores**



1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Relación con los proveedores

Bankinter mantiene el compromiso de actuar de manera responsable en las contrataciones a terceros, en línea con lo establecido tanto en su política de compras como en sus códigos de conducta y ética profesional.

Todas las contrataciones de proveedores se gestionan de forma centralizada a través del portal de compras y bajo ciertos mecanismos que Bankinter ha fijado para garantizar los principios de transparencia e igualdad de oportunidades. En la mencionada plataforma, los proveedores interesados se registran, indican los productos o servicios que pueden ofrecer a la entidad y muestran los certificados de calidad que tienen, así como sus clientes de referencia.

El registro en el portal de compras implica la aceptación de la política de medio ambiente y de la política de compras éticas que Bankinter ha definido en los últimos tiempos.

A partir de ese momento los proveedores potenciales pueden acceder a aquellos concursos promovidos por el departamento de Compras que resulten de su interés y que encajen con los productos y servicios que prestan.

Para la correcta selección de los proveedores, Bankinter considera no sólo aspectos económicos, sino los relacionados con la flexibilidad y calidad tanto de los servicios como de las propias compañías. Adicionalmente, se solicita información sobre el cumplimiento de aspectos de responsabilidad social, medioambiental y económico/financieros.

Con independencia del cumplimiento de los apartados anteriores por parte de los proveedores, el banco ha desarrollado un plan de continuidad para asegurar la operatividad futura del servicio prestado por el proveedor en caso de producirse alguna contingencia en aquellos servicios más críticos.

### Volumen de compras

Como se puede observar en el siguiente cuadro, durante 2013 Bankinter ha cerrado acuerdos de forma centralizada con proveedores por un valor total de 87 millones de euros. En línea con la política general del banco de mejorar el nivel de eficiencia, durante este periodo se ha avanzado en el proceso de concentración de los servicios y actividades externalizadas. Para ello, la entidad se ha apoyado en un menor número de socios estratégicos y en relaciones a largo plazo que permitan cierta estabilidad para acometer proyectos de eficiencia. Esta política ha permitido ahorros en el volumen de compras superiores al 13%.

Volumen de compras	87 millones de euros gestionados desde Compras
Ahorros de compras	+13% de ahorro en negociaciones de gastos e inversiones
Perfil de proveedores	96% de facturación a proveedores locales

### Perfil de los proveedores

Cabe mencionar que el 96% de las empresas externas que prestan servicio a Bankinter son nacionales. El resto de compras se han cerrado con compañías extranjeras, principalmente en materias relacionadas con servicios tecnológicos y de innovación.

Volumen de compras  
centralizadas

87

millones de euros

Perfil del proveedor

96%

local

1. Tres en Raya
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Gestión responsable de la cadena de proveedores

Bankinter asume la responsabilidad de hacer extensivos sus valores, compromisos y conocimientos de gestión de la sostenibilidad a sus grupos de interés. El banco ha incluido en su política de compras responsables criterios sostenibles para la homologación de proveedores.

Estos criterios abordan cuestiones sobre la implantación de políticas y compromisos de sostenibilidad, adhesiones a iniciativas a favor de la sostenibilidad, certificaciones, etc., que se ponderan positivamente a la hora de iniciar una relación de negocio. Además, la entidad sigue incluyendo cláusulas ambientales en todos los contratos que firma con proveedores y subcontratistas.



The background features a large, stylized number '4' in a light teal color. Overlaid on this are various mathematical symbols and numbers in a lighter shade of teal, including the Euro symbol (€), the dollar sign (\$), plus signs (+), minus signs (-), and various digits (0-9).

**Fundación de  
la Innovación**

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Fundación de la Innovación Bankinter



El año 2013 ha sido un ejercicio especialmente intenso para la Fundación de la Innovación Bankinter, la única fundación vinculada a una entidad financiera europea especializada en la creación de riqueza sostenible a través del fomento de la innovación y el emprendimiento.

Entre otros hitos, destaca el lanzamiento, el pasado mes de abril, de la plataforma de Emprendedores, que brinda a las *startups* españolas apoyo económico y acceso a un ecosistema del que forman parte los principales *business angels*, universidades y centros tecnológicos españoles. Esta nueva iniciativa aspira a convertirse en punto de encuentro de referencia entre emprendedores e inversores especializados en la financiación de capital semilla.

Desde su puesta en marcha, casi 400 proyectos, que operan en ámbitos tan diversos como el de la salud, las energías renovables, nanotecnología o telecomunicaciones, han presentado sus iniciativas. Tras un proceso de análisis y evaluación por parte de la Fundación, el área de capital riesgo de Bankinter ha entrado como accionista en cuatro de estos proyectos: la empresa de gamificación valenciana Jugo; en la firma de software VS Anywere; en el desarrollador de aplicaciones móviles Mobincube y en The Mad Video, plataforma que permite a los creadores de videos online hacerlos interactivos y monetizarlos.

El lanzamiento del proyecto Emprendedores supone el colofón a la excelente labor divulgativa que desde hace diez años viene desarrollando la Fundación. Desde su constitución, en diciembre de 2003, ha contribuido significativamente a que la innovación se consolide como valor cultural y norma de conducta en el tejido empresarial español, dada su relevancia en la creación de valor diferenciador en cualquier economía.

Con motivo de esta efeméride, la Fundación de la Innovación Bankinter organizó en junio una Conferencia de Aniversario, en la que un centenar de expertos nacionales y extranjeros, entre los que destacan Ángel Cabrera (presidente de la George Mason University) y Emilio Méndez (Premio Príncipe de Asturias) debatieron sobre los principales aspectos o elementos que han afectado y definirán la innovación en el futuro: la educación, el emprendimiento y la tecnología. Las ponencias de esta conferencia están disponibles en [fundacionbankinter.org/es/videos?trend=x-anniversary](http://fundacionbankinter.org/es/videos?trend=x-anniversary). Además, se ha publicado un amplio informe conmemorativo bajo el título 'Lo que antes era innovación, ahora es presente'. En él, se repasa la evolución experimentada por las diferentes tendencias que los expertos de la Fundación analizaron y anticiparon de forma pionera en las distintas ediciones del Future Trends Forum: el Internet de las Cosas, el Cloud Computing, las tecnologías sociales, la nanotecnología, la medicina personalizada, las tecnologías móviles, o incluso cuestiones que afectan directamente al ámbito social y económico más actual como la globalización, el desempleo, el emprendimiento o la educación en el siglo XXI.

El informe, que está disponible en [fundacionbankinter.org/es/publications/10-anniversary](http://fundacionbankinter.org/es/publications/10-anniversary), dedica un capítulo a cada una de estas tendencias, que hoy son realidades plenamente consolidadas en nuestro entorno social y empresarial.

Además de los dos hitos acontecidos en el año, la Fundación de la Innovación Bankinter ha avanzado en el contenido del resto de programas, incorporando nuevos ponentes, ampliando la cobertura geográfica de los mismos o el número de actividades desarrolladas. Caben destacar aquí:

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Future Trends Forum

Este *think thank*, que reúne a un exclusivo grupo de casi 400 personalidades que son referentes internacionales en diferentes sectores y disciplinas, tiene como objetivo anticiparse al futuro inmediato, detectando tendencias sociales, económicas, científicas y tecnológicas que transformarán los actuales paradigmas y modelos de negocio.

A lo largo del año, se han publicado tres informes recopilatorios sobre las tendencias analizadas en los FTF y se han celebrado 16 conferencias, a las que asistieron 2.800 personas, además de los dos congresos con los expertos del FTF. Entre otras tendencias, se han analizado las siguientes:

### a. El futuro de la innovación en el sector farmacéutico.

Figuras tan relevantes de la industria farmacéutica y de otros ámbitos vinculados al mundo sanitario, como Elvira Sanz (presidenta de Pfizer España), Alpheus Bingham, (Ceo de Innocentive) y William Haseltine (presidente de Health International) debatieron sobre cómo reinventar la industria para afrontar el reto que supone la caída de la productividad en la investigación farmacéutica hasta límites que amenazan la generación de fármacos innovadores. Las conclusiones de este FTF se recogieron en un informe que, bajo el título un mapa para la innovación farmacéutica ([fundacionbankinter.org/es/publications/un-mapa-de-la-innovacion-farmacutica](http://fundacionbankinter.org/es/publications/un-mapa-de-la-innovacion-farmacutica)), presentó 17 propuestas que transformarán el desarrollo y creación de nuevos medicamentos.



### b. Claves para entender el nuevo equilibrio global surgido tras la crisis económica.

Celebrado en junio, este FTF contó con la participación, entre otros, de Wolfgang Lutz, Director y Fundador del Centro Wittgenstein para la Demografía y el Capital Humano (Austria); de Ng Kok Song, asesor de inversiones globales del Singapore Investment Corporation (Singapur); de Nikhil Prasad Ojha, socio de Bain & Company en India y Larry Rudolph, científico del MIT. Las principales conclusiones de este FTF, en el que se hace una prospección de los nuevos flujos de capital (humano, financiero e intelectual) que reconfiguran el panorama económico y social de las próximas décadas, están recogidas en el siguiente informe ([www.fundacionbankinter.org/es/publications/key-for-the-new-global-balance](http://www.fundacionbankinter.org/es/publications/key-for-the-new-global-balance)).

### c. Uso de las nuevas tecnologías para aumentar las capacidades humanas.

En la reunión del FTF celebrada en Madrid los días 4 y 5 de diciembre de 2013, un grupo multidisciplinar de expertos analizaron el impacto que los sistemas inteligentes de información, la robótica o la neurociencia, entre otras disciplinas, tendrán en la creación de los conocidos como *superhumanos*. Entre los ponentes destacan el afamado neurólogo luso Antonio Damasio (Premio Príncipe de Asturias de Investigación Científica y Técnica y director del Brain and Creativity Institute de la Universidad de California), James Olds (director del Krasnow Institute for Advanced Study de la George Mason University) o Marc Changizi (director de Human Cognition de 2ai Labs), que es uno de los principales divulgadores científicos sobre neurociencia.

Las conclusiones de esta reunión serán publicadas en un informe en mayo de 2014.



1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación



## Akademia

Este innovador programa se imparte desde 2006 en algunas de las mejores universidades españolas –Universidad Politécnica de Valencia, Comillas, Deusto, Universitat de Barcelona, Universidad de Santiago de Compostela, Universitat Pompeu Fabra o la Universidad del País Vasco- y tiene como misión despertar y fomentar la actitud innovadora entre los jóvenes universitarios, además de completar su formación con nociones imprescindibles para lograr el éxito en un entorno tan dinámico y complejo como el actual.

Cada curso cuenta con 16 sesiones presenciales, combinadas con otras actividades no lectivas a través de las redes sociales, en la que se fomenta que los estudiantes desarrollen la capacidad de analizar el entorno en búsqueda de nuevas oportunidades de generación de riqueza. El programa es diferencial por la metodología utilizada, muy participativa y entretenida, y por el uso de publicaciones propias que recogen el material único generado por los expertos del Future Trends Forum.

Otros puntos fuertes que hacen de Akademia un programa diferente son la diversidad de su claustro y la existencia de una red de mentores que guían a los alumnos en la puesta en práctica de las nociones teóricas aprendidas en clase. En el curso, los alumnos están en permanente contacto con reconocidos profesionales de diferentes sectores, profesores de universidad, patronos de la Fundación de la Innovación Bankinter y emprendedores y empresarios con una amplia experiencia.

Como premio, los mejores alumnos de Akademia tienen la posibilidad de hacer prácticas en algunas de las empresas más innovadoras a nivel internacional, como por ejemplo, el Instituto Technion en Israel, GTMRI en Taiwán, Nicholas Piramal en India, Capital One en el Reino Unido, y Bankinter, Fon y GSMA en España.

## Akademia Junior

Junto con la Universidad de Deusto y el colegio San Ignacio de Loyola de San Sebastián, la Fundación desarrolla un proyecto piloto que aplica la innovadora metodología de Khan Academy en la asignatura de Matemáticas de 1º de ESO.

El proyecto piloto ha sido un éxito, como constatan las encuestas realizadas en las que el 85% de los alumnos declaran estar muy satisfechos con esta nueva metodología y expresan su deseo de continuar usandola en el futuro.

Está previsto implantar el proyecto en más colegios de los Jesuitas en el El País Vasco y utilizar la metodología en un curso de Informática. Asimismo, la Fundación ha formado en 2013 a profesores para que esta metodología sea implantada de forma progresiva en el curso 2013-2014 en una docena de colegios.



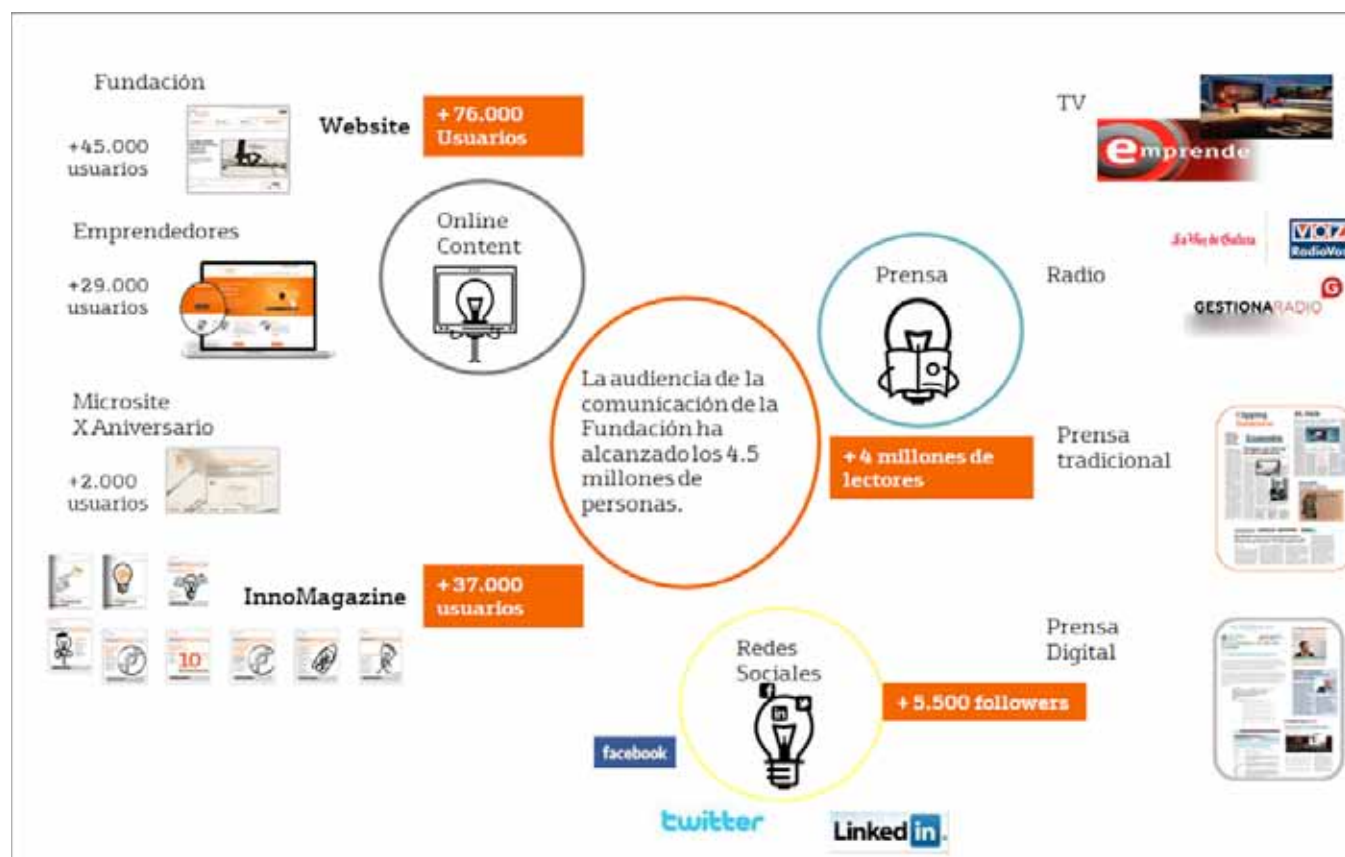
1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

## Reconocimientos

Los programas mencionados anteriormente están plenamente consolidados y gozan hoy de un enorme prestigio que trasciende nuestras fronteras. Así lo constata el 'Premio Ciudadanos 2013' que ha recibido la Fundación en la categoría de Innovación y Desarrollo o la designación del Future Trends Forum como el mejor *think tank* de España y uno de los 25 principales del mundo en materia de ciencia y tecnología dentro del ránking 'Global Go-To Think Tank Index', que elabora la prestigiosa Universidad de Pennsylvania.

La labor divulgativa de la Fundación también tiene el reconocimiento de los medios de comunicación, que la señalan como una de los referentes nacionales más importantes en el ámbito de la innovación y el emprendimiento, además de hacerse eco de sus conferencias, cursos o publicaciones.

El siguiente cuadro ilustra la repercusión pública de la Fundación y sus actividades en los medios de comunicación y las redes sociales a lo largo de 2013.



1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación





















## Patronato

Esta labor y los reconocimientos cosechados no serían posibles sin el apoyo de los miembros del Patronato de la Fundación, que velan por el cumplimiento de la misión y los objetivos de la institución. Este órgano reúne a una veintena de empresarios, profesores, emprendedores o responsables de organismos públicos que gozan de un enorme prestigio internacional en el campo de la innovación y el emprendimiento.

A lo largo del año se han incorporado al Patronato de la Fundación Eden Schochat y Juliana Rotich, dos referentes mundiales en el

fomento del emprendimiento innovador y sostenible. El primero de ellos, una de las banderas del dinámico ecosistema emprendedor israelí, es el fundador de Aleph, uno de los mayores fondos de capital riesgo de Israel especializados en la puesta en marcha, apoyo y financiación de *startups*. Anteriormente, Schochat fue cofundador de Face, líder mundial en reconocimiento facial en redes sociales, que fue adquirida por Facebook.

Por su parte, Juliana Rotich es la directora ejecutiva de Ushahidi, un proyecto de software de código abierto que permite a los usuarios compartir información en situaciones de crisis a través del teléfono móvil.

						
<b>José María Fernández Sousa</b> Presidente de la Fundación de la Innovación Bankinter. Presidente de Zeltia, S.A.	<b>John de Zulueta</b> Vicepresidente de la Fundación Innovación Bankinter.. Socio Point Lobos	<b>Pedro Guerrero</b> Presidente de Bankinter	<b>Rafael Mateu de Ros</b> Consejero de Bankinter	<b>María José Alonso</b> Profesora de Farmacia y Tecnología Farmacéutica en la Universidad de Santiago de Compostela	<b>Angel Cabrera</b> Presidente de la Universidad de George Mason,	<b>Tan Chi Nam</b> Presidente del Consejo Asesor Internacional de Media Development Authority.
						
<b>María Dolores Dancausa</b> Consejera Delegada de Bankinter	<b>Jacobo Díaz</b> Director Área de Innovación. Productos y Mercados	<b>Richard Kivel</b> Presidente Ejecutivo de ViS Research Institute	<b>Philip Lader</b> Embajador permanente de USA en la Corte de St. James y Presidente no Ejecutivo de WPP Group	<b>Emilio Méndez</b> Director del Centro Función Nanomateriales en el Departamento de Energía EEUU y Premio Príncipe de Asturias 1998.	<b>Christopher Meyer</b> Fundador de Monitor Talent	<b>Carlos Mira</b> SVP Global Clientes de Alcatel Lucent
						
<b>Fernando Reymundo</b> Ex CEO KPN España. Inversor y emprendedor	<b>Juan Rosas</b> Director Arquitectura y Transformación de Gne (Bankinter)	<b>Juliana Rotich</b> Directora Ejecutiva de Ushahidi	<b>Jens Schulte-Bockum</b> CEO Vodafone Alemania	<b>Eden Schochat</b> Socio de Aleph	<b>Stephen Joel Trachtenberg</b> Presidente Emérito de la Universidad George Washington	<b>Wilfried R. Vanhonacker</b> Decano de Suliman S. Olayan School of Business (OSB) at the American University of Beirut (AUB)

1. 'Tres en raya'
2. Grupos de interés
3. Fundación de la Innovación

Las siguientes cifras ilustran la intensa actividad de la Fundación a lo largo de 2013.

#### Future Trends Forum



#### Akademia



#### Emprendedores



#### Comunicación



**informe de  
verificación**



Código 3.1	Descripción	Tablas GRI	Página
Estrategia y Análisis			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.		Pág 4-6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		Pág 14
Perfil de la Organización			
2.1	Nombre de la organización.		Portada del informe
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		Informe Anual Pág 96-103
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		Pág 107
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		Pág 105
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.		Bankinter opera solo en España y no tiene operaciones de relevancia fuera del estado español
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		Bankinter S.A.
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).		Informe Anual Pág 18-32
2.8	Dimensiones de la organización informante.		Pág 8,9. Informe Anual Pág 18-32, 96-105
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		Pág 54. Informe Anual Pág 96
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.		Pág 86
Parámetros de la Memoria			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).		Pág 12
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).		Pág 105
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		Pág 105
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		Pág 105
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.		Pág 12,14,15,23,30-33,39
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).		Pág 12, 105
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.		Pág 12, 105
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 periodos y/o entre organizaciones.		Pág 12, 105
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.		Pág 12, 105
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.		Pág 12, 105
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		Pág 12, 105

3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Pág 2, 90
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Pág 90
<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>		
4.1	La estructura de gobierno de la organización.	Pág 106, 107. Informe Gobierno Corporativo: Comisiones, Consejo de Administración C
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Informe de Gobierno Corporativo C.1.22
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Informe de Gobierno Corporativo C.1.3
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Pág 41,42, 76. Informe de Gobierno Corporativo B. F.1.2
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Informe de retribuciones: 1.1.Política general de retribuciones
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Informe de Gobierno Corporativo D.6
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.	Informe de Gobierno Corporativo C.1.19
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Pág 14, 24, 31,32
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Pág 14, 21,22, 24-28,31,32, 51,52 Informe Gobierno Corporativo E.1 y E.2
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Informe de Gobierno Corporativo C.1.20
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Pág 31, 32. Informe Gobierno Corporativo E.1 y E.2
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Pág 14, 21,22, 24-28,31,32, 51,52
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Pág 12, 28, 29, 85
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Pág 39
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Pág 14
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.	Pág 4-6, 14, 24, 37, 39, 41, 42
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Pág 14, 24, 37, 39, 41, 42

Descripción	Página
Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño	
Dimensión Económica	
Desempeño Económico.	Pág 8,9, 15-18. Informe Anual: 12, 33-40
Presencia en el Mercado.	Pág 41, 65, 80. Informe Anual: 67-73, 75-86
Impacto económico indirecto.	Pág 14, 24-29, 83-88
Dimensión Ambiental	
Materiales.	Pág 36
Energía.	Pág 35, 36
Agua.	Pág 36
Biodiversidad.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos por tanto no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad
Emisiones, vertidos y residuos.	Pág 33-36
Productos y servicios.	Pág 16-18, 20
Cumplimiento normativo.	No han existido multas ni sanciones significativas
Transporte.	Pág 35, 36
Aspectos generales.	Pág 31, 32
Dimensión social: Prácticas laborales y ética en el trabajo	
Empleo.	Pág 54-56, 68-73
Relación Empresa/Trabajadores.	Pág 60, 61, 77
Salud y Seguridad en el trabajo.	Pág 62-64
Formación y Educación.	Pág 57-58
Diversidad e Igualdad de Oportunidades.	Pág 65-68
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres.	Pág 60
Dimensión social: Derechos Humanos	
Prácticas de inversión y aprovisionamientos.	No se han firmado acuerdos de inversión significativos en los que se hayan identificado riesgos en materia de derechos humanos. Bankinter no opera de modo relevante en países fuera de la OCDE. Asimismo, está Adherido al Pacto Mundial Naciones Unidas. Pág 77
No discriminación.	Pág 65-67
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos.	Pág 77-78
Explotación infantil	Pág 77-78
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio.	Pág 77-78
Prácticas de Seguridad.	Pág 62
Derechos de los Indígenas	Pág 77-78
Evaluación.	Bankinter no opera de modo relevante en países fuera de la OCDE. Adheridos al Pacto Mundial de Naciones Unidas. No producimos impactos significativos en materia de derechos humanos o medioambientales por la operativa desarrollada por el banco
Medidas correctivas.	No se han dado quejas relacionadas con los derechos humanos

Descripción	Página
Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño	
Dimensión social: Sociedad	
Comunidades locales.	Pág. 24-26, 37, 76, 83-85
Corrupción.	Pág 21, 22
Política Pública.	A través de la Asociación Española de Banca, tenemos la oportunidad de trasladar a las Administraciones Públicas de modo colectivo las inquietudes, iniciativas y necesidades del sector bancario. Asimismo a través de la Fundación Bankinter se llevan a cabo actuaciones en pro de la innovación y el emprendimiento.
Comportamiento de Competencia Desleal.	No hay procedimientos abiertos contra Bankinter por prácticas anticompetencia
Cumplimiento Normativo.	Pág 21, 22, 31
Dimensión social: Responsabilidad del producto	
Salud y Seguridad del Cliente.	Pág. 18, 51, 52
Etiquetado de Productos y Servicios.	Pág 50-52
Comunicaciones de Marketing.	Pág. 51, 52
Privacidad del Cliente.	Pág 50-52
Cumplimiento normativo.	Pág 21, 22, 31
Políticas referidas al diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros. Políticas, principios y/o códigos de conducta que han sido diseñados para asegurarse que los intereses de la institución y sus empleados están alineados con los intereses de los existentes y potenciales clientes (FS15).	Pág. 51, 52
Dimensión social: Impacto de Productos y Servicios	
Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio (FS1).	Pág. 16-18, 20
Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio (FS2).	Los procedimientos de análisis de riesgos contemplan todos aquellos que son significativos desde el punto de vista del riesgo de crédito
Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones (FS3).	No se han identificado requerimientos ambientales y sociales significativos en acuerdos y transacciones
Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio (FS4).	Pág 57, 58, 77, 85
Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales (FS5).	Pág. 16-18, 20, 24-29, 39, 44-49, 80, 83-88

## Indicadores principales y adicionales de la Guía GRI-G3.1

Aspecto	Código G3.1	Descripción	Página	Deloitte
Indicadores Económicos				
Desempeño Económico	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Pag. 9	✓
	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Pág. 20, 32. Capítulo 5 "Risk and Opportunities" del Cuestionario CDP 2013.	✓
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	CCAA Consolidadas Nota 27 (Gastos de personal)	✓
	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No se ha recibido ningún tipo de ayuda significativa por parte de las Administraciones Públicas. Las bonificaciones y deducciones fiscales se detallan en las Notas 17 y 42 de las CCAA Consolidadas.	✓
Presencia en el Mercado	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 61	✓
	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 80	✓
	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 65 En Bankinter, no se dispone de una política de contratación local, ya que todas nuestras operaciones significativas se desarrollan en España.	✓
Impactos Económicos Indirectos	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Pág 24-29, 83-88	✓
	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Pág 83-88	✓



Aspecto	Código G3.1	Descripción	Página	Deloitte
Indicadores Medioambientales				
Materiales	EN1	Materiales utilizados en peso o volumen.	Pág. 36	✓
	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Pág. 36	✓
Energía	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Pág. 35	✓
	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Pág. 36	✓
	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Pág. 31, 33-34, 36	✓ <sup>1</sup>
	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Pág. 31, 33-34, 36	✓ <sup>1</sup>
	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas.	Pág. 31, 33-34, 36	✓ <sup>1</sup>
Agua	EN8	Captación total de agua por fuentes.	Pág. 36	✓
	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana. Asimismo el consumo de agua proviene del suministro municipal	NA
	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana. Asimismo el consumo de agua proviene del suministro municipal	NA
Biodiversidad	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad	NA
	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad	NA
	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad	NA
	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la diversidad.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad	NA
	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.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad	NA

Aspecto	Código G3.1	Descripción	Página	Deloitte
Indicadores Medioambientales (Cont.)				
Emisiones, vertidos y residuos	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Pág. 35	✓
	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Pág. 35	✓ <sup>2</sup>
	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Pág. 33-36	✓
	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	El indicador EN19 establece como sustancias destructoras de la capa de ozono las establecidas en los Anexos A, B, C y E del protocolo de Montreal. Estas sustancias no son de aplicación para Bankinter	NA
	EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Dada la actividad financiera del Banco, no se producen emisiones significativas al aire	NA
	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Bankinter capta y vierte el agua a través de la red urbana	NA
	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Pág. 36	✓
	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, y por su actividad no genera derrames	NA
	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.	Bankinter por su actividad no transporta residuos	NA
	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.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad	NA
Productos y servicios	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Pág. 31, 33-34, 36	✓
	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica por la actividad que realiza Bankinter	NA
Cumplimiento normativo	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa significativa en materia ambiental. Cuentas Anuales Consolidadas Nota 37 (Información sobre medio ambiente)	✓
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.	Pág. 35	✓ <sup>2</sup>
General	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones medioambientales.	No han existido inversiones y gastos medioambientales significativos. Cuentas Anuales Consolidadas Nota 37 (Información sobre medio ambiente)	✓

Indicadores Sociales				
Indicadores de desempeño y de Prácticas Laborales y Éticas de Trabajo			Página	Deloitte
Empleo	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género.	Pág. 54, 68-70	✓
	LA2	Número total y tasa porcentual de empleados que causaron alta y baja en la organización, desglosado por género, edad y geografía.	Pág. 56, 71-72	✓
	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por principales localizaciones geográficas.	Pág. 60-61	✓
	LA15	Número de reincorporaciones al trabajo y tasas de retención después de un permiso de maternidad, desglosado por género.	Pág. 73	✓
Relaciones empresa / trabajadores	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Pág. 78	✓
	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Pág. 78	✓
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 asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Pág. 62	✓
	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	Pág. 63-64	✓ <sup>3</sup>
	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Pág. 62	✓
	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No se han firmado acuerdos formales con sindicatos en el 2013	✓
Formación y educación	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Pág. 57-58	✓
	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	Pág. 57	✓
	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por género.	Pág. 59	✓
Diversidad e igualdad de oportunidades	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.	Pág. 65, 66, 68, 105. Informe Gobierno Corporativo: Consejo de Administración A.3 / C	✓
	LA14	Relación entre salario base y la remuneración de las mujeres con respecto al de los hombres, desglosado por categoría profesional y región.	Pág. 60	✓ <sup>4</sup>

Indicadores de desempeño en materia de Derechos Humanos			Página	Deloitte
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.	No se han firmado acuerdos de inversión significativos en los que se hayan identificado riesgos en materia de derechos humanos. Bankinter no opera de modo relevante en países fuera de la OCDE.  Asimismo, está Adherido al Pacto Mundial Naciones Unidas.	✓
	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores, contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	Durante 2013 Bankinter no ha identificado riesgos significativos de incumplimientos en materia de DDHH de sus proveedores. El 96% de los mismos son proveedores nacionales, por lo que no se ha considerado necesario llevar a cabo estos análisis. Pág. 80	✓
	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 porcentaje de empleados formados.	Pág. 77	✓ <sup>1</sup>
No discriminación	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se han producido incidentes relacionados con discriminación	✓
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 pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Pág. 78	✓
Explotación infantil	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Pág. 77	✓
Trabajos forzados	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Pág. 77	✓
Prácticas de seguridad	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Pág. 77	✓
Derechos de los indígenas	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Pág. 77	✓
Evaluación	HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisión en materia de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.	No se han realizado análisis específicos en materia de derechos humanos o medioambientales por la operativa desarrollada por el banco. No operamos de modo relevante en países fuera de la OCDE y estamos adheridos al pacto Mundial de Naciones Unidas.	✓
Medidas Correctivas	HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, tramitadas y resueltas a través de mecanismos de queja formal.	No se han dado quejas relacionadas con los derechos humanos	✓

Indicadores del desempeño con respecto a la Sociedad			Página	Deloitte
Comunidad	SO1	Porcentaje de operaciones con compromiso de implicación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	Pág. 37, 39, 76, 83-85	✓ <sup>1</sup>
	SO9	Operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales.	Se han valorado los impactos sociales derivados del cierre de 7 oficinas en las comunidades locales como poco significativos. El banco ha ofrecido la reubicación a todos los empleados de dichas oficinas.	✓
	SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales.	Se han valorado los impactos sociales derivados del cierre de 7 oficinas en las comunidades locales como poco significativos. El banco ha ofrecido la reubicación a todos los empleados de dichas oficinas.	✓
Corrupción	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Pág. 22	✓
	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Pág. 22	✓
	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Durante el ejercicio 2013 se han tramitado 21 expedientes disciplinarios, de los cuales 7 se han resuelto como despido como sanción disciplinaria por incumplimiento de normativa interna	✓
Política pública	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de 'lobbying'.	A través de la Asociación Española de Banca, tenemos la oportunidad de trasladar a las Administraciones Públicas de modo colectivo las inquietudes, iniciativas y necesidades del sector bancario. Asimismo a través de la Fundación Bankinter se llevan a cabo actuaciones en pro de la innovación y el emprendimiento.	✓
	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Bankinter no participa en ningún partido político (Art. 5,4 del Código de ética)	✓ <sup>5</sup>
Comportamiento de competencia desleal	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No hay ningún procedimiento abierto en contra de Bankinter por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	✓
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.	Pág. 50. CCAA Consolidadas Notas 21 y 42	✓



Indicadores de desempeño respecto a la Responsabilidad sobre Productos			Página	Deloitte
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 tales procedimientos de evaluación.	Pág. 19, 51, 52	✓
	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 dichas incidencias.	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa en esta materia	✓
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.	Pág. 51, 52	✓
	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Bankinter no ha tenido ningunamulta significativa en esta materia	✓
	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	Pág. 44-49	✓
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.	Pág. 52	✓
	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Bankinter no ha tenido ningunamulta significativa en esta materia	✓
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.	Pág. 50	✓
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.	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa en esta materia	✓

IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			Página	Deloitte
Cartera de producto	FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector	Informe Anual Pág 96-103	✓
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Pág. 16-18, 20	✓ <sup>1</sup>
	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Pág. 16-18, 20	✓ <sup>1</sup>
Auditoría	FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Pág 25, 31	✓ <sup>1</sup>
Gestión activa de la propiedad	FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	Pág. 16-18, 20	✓ <sup>1</sup>
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	Pág. 16-18, 20	✓ <sup>1</sup>
	FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	No hay una política de voto establecida relativa a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	✓
DIMENSIÓN SOCIAL: Sociedad	FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	Pág. 24-26	✓
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	Pág. 24-27	✓
DIMENSIÓN SOCIAL: Responsabilidad de Producto	FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario	Pág. 24-26, 83-88	✓

Alcance de la información: Grupo Bankinter excepto Línea Directa Aseguradora. (En el caso de los indicadores EC1, EC3 y EC4, el alcance es Grupo Bankinter)

NA: No Aplica

Notas: (1) Se informa cualitativamente

(2) No se están incluyendo los consumos de los CPD, el transporte de fondos y servicio de mensajería

(3) Se informa sobre el personal propio

(4) Se informa de la relación entre el salario base hombre y mujer

(5) Se da información sobre la política seguida por Bankinter



Deloitte Advisory S.L.  
Paseo Pablo Ruiz Picasso, 1  
Torre Picasso  
28002 Madrid  
España  
Tel.: +34 915 14 10 00  
Fax: +34 915 14 11 00  
www.deloitte.es

## Informe de Revisión Independiente del Informe de Sostenibilidad 2013 de Bankinter

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión del Informe de Sostenibilidad del ejercicio 2013 de Bankinter (en adelante, el Informe), cuyo alcance es el Grupo Bankinter, excepto Línea Directa Aseguradora, S.A. Nuestro trabajo ha consistido en revisar la adaptación de los contenidos del Informe a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI en su versión 3.1 (en adelante Guía G3.1), así como los indicadores de desempeño centrales, adicionales y del suplemento sectorial del sector financiero propuestos en dicha Guía.

El alcance de nuestra revisión se refiere a la información correspondiente al ejercicio 2013. El Informe de Sostenibilidad 2012 fue revisado por otro auditor que emitió su informe con fecha 21 de febrero de 2013.

### Estándares y procesos de revisión

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Bankinter que han participado en la elaboración del Informe y, en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Bankinter para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2013.
- Revisión de las actas de las reuniones del ejercicio 2013 del Comité de Sostenibilidad.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna disponible.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de políticas, sistemas y procedimientos relativos a Sostenibilidad.
- Contraste de que el contenido del Informe de Sostenibilidad no contradice ninguna información relevante suministrada por Bankinter en su Informe Anual.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe a los recomendados en la Guía G3.1 y comprobación de que los indicadores centrales, adicionales y del suplemento sectorial incluidos en el Informe se corresponden con los recomendados por dicha Guía y que se identifican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores de desempeño GRI incluidos en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Bankinter.

### Conclusiones

En las tablas GRI adjuntas se detallan los indicadores de desempeño revisados, las limitaciones en el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo a las directrices de la Guía G3.1.

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Bankinter nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Sostenibilidad.

### Responsabilidades de la Dirección de Bankinter y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2013, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Departamento de Comunicaciones Interna y Responsabilidad Corporativa de Bankinter, al cual también es responsable de definir, adoptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- El alcance de una revisión es fundamentalmente inherente al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada también es menor, por lo que el presente Informe no puede entenderse como un informe de auditoría.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Bankinter, de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de Bankinter.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia, relativas por Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Informes de RGSostenibilidad y, específicamente, en el desarrollo económico, social y medioambiental, y en procesos de participación de grupos de interés.

DELOITTE ADVISORY, S.L.

Isidoro Rodríguez  
Madrid, 19 de Febrero de 2014



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Bankinter** ha presentado su memoria "Informe de Sostenibilidad 2013" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 18 de febrero 2014

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex".

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Bankinter ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 11 de febrero 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



**Anexos**



## Información a accionistas y clientes

La Memoria anual de BANKINTER S.A. se presenta en la Junta General Ordinaria de Accionistas del ejercicio y está a disposición de todos los accionistas de la Sociedad. La información contenida comprende el periodo que va del 1 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2013 salvo que se especifique lo contrario. La anterior Memoria, referente al año 2012, se publicó el 20 de febrero de 2013.

Este documento elaborado entre todas las áreas de la entidad, está destinado a accionistas, clientes y cualquier otro grupo de interés que tenga relación con el banco.

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

Servicio	Horario	Teléfono
Atención a clientes de B. Personal, Privada y Finanzas	8.00 a 22.00 horas de lunes a sábado (excepto fiestas nacionales)	902 132 313
Particulares	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Especialistas Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Atención en inglés	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 835
Apoyo Servicio Atención al Cliente	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	900 802 081
Servicio de asistencia técnica web (particulares.com)	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes, y sábados de 9.00 a 15.00 horas (excepto festivos nacionales)	902 365 563
Especialistas Bolsa e Inversión	8.00 a 22 horas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercados)	902 131 114
Especialistas Negocio Internacional		902 882 000
Banca Telefónica Empresas	8.00 a 18.00 de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 17.00 Agosto de 8.00 a 15.00 horas de lunes a viernes	902 888 855
Servicio de asistencia técnica web (empresas.com)	(excepto fiestas nacionales)	902 365 656

### OFICINA DEL ACCIONISTA

Alfonso Martínez Vaquero  
Avda. de Bruselas, 12  
28108 Alcobendas (Madrid)  
Tel.: 91 339 83 30 - 91 339 75 00  
Fax: 91 339 83 23  
E-mail: ofiaccionista@bankinter.es

### COMUNICACIÓN EXTERNA

Inés García Paine  
Sede central del Banco  
Pº Castellana, 29  
28046 Madrid  
Tel. 91 339 83 38  
Fax: 91 339 85 98  
E-mail: comunicacion@bankinter.es

### RELACIÓN CON INVERSORES

David López Finistrosa  
Pº Castellana, 29  
28046 Madrid  
Tel.: 91 339 75 00  
Fax: 91 623 44 33  
E-mail: Investor\_Relations@bankinter.es

### BANCOS CORRESPONSALES

Javier Martín Casado  
Avda. de Bruselas, 12  
28108 Alcobendas (Madrid)  
email: jmartinc@bankinter.es  
Tel.: +34 91 339 75 30

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

Rafael Olarte Corretjer  
Avda. de Bruselas, 12  
28108 Alcobendas (Madrid)  
Tel.: 900 802 081  
Fax: 91 623 44 21  
E-mail: rolarte@bankinter.es

## Consejo de Administración:

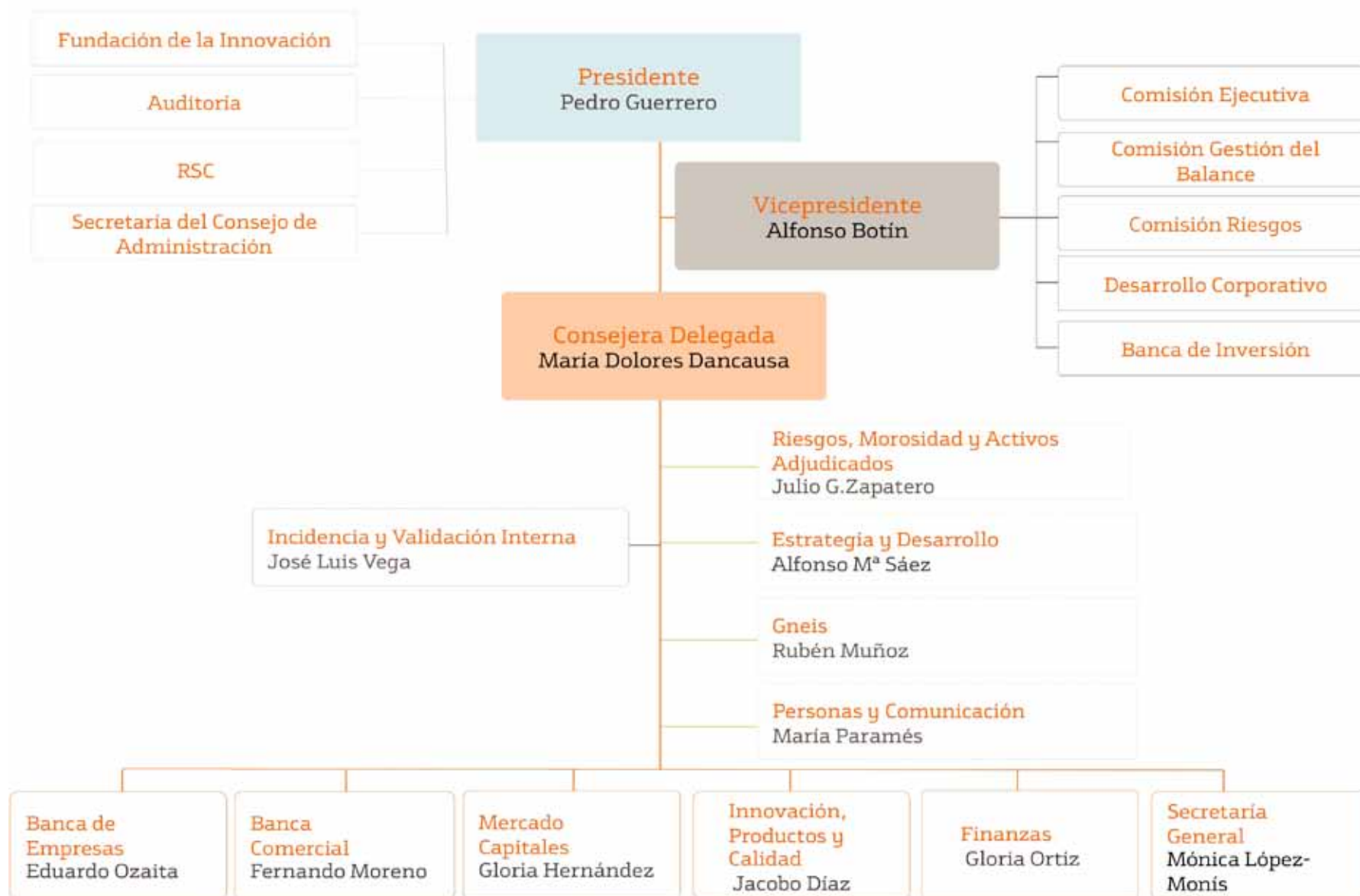
El Consejo de Administración de Bankinter S.A. está compuesto por los siguientes miembros:

Cargo	Nombre / Denominación social
Presidente	Pedro Guerrero Guerrero
Vicepresidente	Cartival, S.A.*
Consejera Delegada	María Dolores Dancausa Treviño
Consejero	John de Zulueta Greenebaum
Consejero	Jaime Terceiro Lomba
Consejero	Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda*
Consejero	Fernando Masaveu Herrero
Consejero	Gonzalo de la Hoz Lizcano
Consejero	Pedro González Grau
Consejero	Rafael Mateu de Ros Cerezo
Secretaria (no consejera) del Consejo de Administración	Mónica López-Monís Gallego

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

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

## Estructura de Dirección



## Directores de Organización

Juan Carlos Barbero Maeso	Andalucía
Juan Manuel Castaño Escudero	Canarias
Jacobo Cañellas Colmenares	Castilla-La Mancha-Extremadura
Eduard Gallart Sulla	Cataluña
Antonio Berdiel Bitrián	Levante y Baleares
Enrique Becerril Atienza	Madrid Banca Corporativa
Marta Centeno Robles	Madrid Este
Juan Villasante Cerro	Madrid Oeste
Lucas Peinado Mataix	Navarra-Aragón-Rioja-Soria
Joaquín Da Silva Castaño	Noroeste
Juan Manuel Astigarraga Capa	Norte

