

Informe de Responsabilidad Corporativa 2010

bankinter.



Índice

3

Cifras más
significativas

4

Carta del
Presidente

9

Introducción

14

1

Compromiso
con la acción

20

2

Finanzas
responsables

30

3

Orientación
al cliente

42

4

Gestión
responsable
de personas

66

5

Compras
responsables

69

6

Gestión
medioambiental

79

7

Implicación
social

87

8

Tablas GRI
e Informe
de verificación

113

A

Anexos

		2010	2009
Integridad	Nº recomendaciones cumplidas según Cód. Unificado Buen Gobierno	54	54
	Nº de mujeres consejeras	1	0
	Mujeres en puestos directivos (%)	35,39	35,55
	Nº de denuncias confidenciales	0	2
	Rating largo plazo S&P / Moody`s	A / A1	A / A1
	Ratio de morosidad (%)	2,87	2,46
	Cobertura de morosidad (%)	66,43	74,43
	Calificación GRI Reporte RSC	A+	A+
Oferta	Nº de incidencias	14.522	19.556
Experiencia	Incidencias resueltas en <48h (%)	57,30	52,53
	Índice de Satisfacción Neta (ISN) clientes personas físicas	75	74,29
	Índice de Satisfacción Neta (ISN) clientes personas jurídicas	71,2	71
	Índice de reputación (Pulse)	61,5	61,5
	Índice satisfacción empleados	ND (**)	79
	Inversión en formación sobre masa salarial (%)	0,9	1,3
	Empleados formados (%)	83,42	95,63
	Transacciones en canales distintos a la red de oficinas / total transacciones banco (%)	63,67	67,04
Liderazgo	Beneficio neto Grupo (€)	150.730	254.404
	Ranking sector bancario	6º	6º
	Pertenencia a índices bursátiles responsables (nº)	1 (*)	1 (*)
Calidad de gestión	Puesto en ranking Best Place to Work	6	8
	Puesto en ranking Merco Líderes	78	58
Ciudadanía	Contribución al PIB (millones €)	540,6	675,2
	Huella de carbono (Tm CO ₂ e / empleado)	2,3	2,6
	Empleados cubiertos por SGA certificado ISO 140001 (%)	20	19
	Empleados participantes en voluntariado corporativo (%)	14	10
	Nº alumnos Programa Akademia	155	113
	Nº de conferencias Fundación Innovación Bankinter	12	10
	Nº ciber@ulas abiertas en el año	11	5
	Empleados con discapacidad (%)	1,17	0,93
	Oficinas accesibles (%)	99,5	99,5
	Empleados cubiertos por SGAU certificado ISO 170001 (%)	6%	-

(*) FTSE4Good

(**) Encuesta bianual

Carta del Presidente

Pedro Guerrero
Presidente



Un año más, tengo el placer como Presidente de Bankinter, de presentar ante ustedes, mediante este Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa, las iniciativas y logros conseguidos por el banco en este ámbito, así como dar fe de nuestro compromiso por mantener la ética y la transparencia empresarial como principio fundamental de todas nuestras actuaciones.

En Bankinter entendemos la responsabilidad corporativa como un compromiso de la empresa por crear valor y dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés con los que nos relacionamos (empleados, clientes, accionistas, proveedores...), contribuyendo a la vez, de forma activa y voluntaria, a mejorar nuestro entorno social, económico y ambiental.

Se trata de una forma de ser y de actuar que va más allá del cumplimiento de nuestras obligaciones legales, y cuyo éxito radica en un comportamiento continuado basado en la calidad y la confianza. En definitiva, ofrecer productos o servicios de calidad a nuestros clientes; crear un entorno laboral motivador y atractivo para nuestros empleados; garantizar un retorno económico a nuestros accionistas y, en general, ser una empresa responsable y solidaria.

En ese sentido, los argumentos del Informe de Responsabilidad Corporativa se han estructurado atendiendo a los temas que son relevantes para nuestros grupos de interés, detallando las estrategias, los recursos organizativos dedicados a la gestión de esta actividad, así como los éxitos y reconocimientos logrados a partir de su puesta en práctica.

La memoria se ha elaborado siguiendo principios y estándares internacionales que garantizan la transparencia informativa en materia de sostenibilidad y se ha sometido a una verificación externa independiente, mereciendo la máxima calificación GRI A+ por cuarto año consecutivo.

Este año hemos avanzado notablemente en materia de diversidad, conciliación e igualdad

2010 ha sido un año que ha seguido marcado por la crisis financiera y económica. En este entorno es si cabe aún, más necesario fortalecer el compromiso por desarrollar nuestra actividad bajo los más estrictos principios de integridad, prudencia, transparencia y responsabilidad con nuestros grupos de interés.

Entre estos grupos, merecen especial atención los clientes del banco. Bankinter sigue apostando firmemente por la Calidad de Servicio como fuente de diferenciación con sus competidores y como fórmula para reforzar tanto su credibilidad como su reputación en el mercado. Tanto la eficaz adecuación de nuestros productos y servicios a las necesidades específicas de los clientes, como la atención responsable del banco a sus reclamaciones, nos han permitido mantener los ratios de calidad en niveles de excelencia, cerrando 2010 en un 75,3 de Índice de Satisfacción Neta.

Desde siempre hemos comentado que esa calidad de servicio a los clientes no sería posible sin una plantilla comprometida, preparada y capacitada para ofrecer una atención honesta y responsable con las mayores garantías. Bankinter se esfuerza para que todos sus empleados desarrollen su labor en las mejores condiciones posibles, propiciando un entorno de trabajo agradable. A ese respecto cabe decir que Bankinter ha sido seleccionado, por séptimo año consecutivo, entre las 50 mejores empresas para trabajar en España, según el prestigioso ranking Great Place To Work, lo que supone un formidable respaldo a nuestro objetivo de hacer del banco el mejor entorno laboral en España.

Este año hemos avanzado notablemente en materia de diversidad, conciliación e igualdad. Como hitos a este respecto cabe señalar nuestra adhesión al Charter de Diversidad y a la Red Concilia, promovida por Ayuntamiento de Madrid, y la certificación del banco como entidad Empresa Familiarmente Responsable por parte de la Fundación MasFamilia.

Bankinter desarrolla su actividad bancaria sin renunciar a realizar acciones específicamente dirigidas a mejorar el entorno social, las condiciones de vida y la inserción laboral de los colectivos más desfavorecidos.

Bankinter mantiene una política activa para proteger el entorno y combatir el cambio climático, y que este año hemos dado un paso más convirtiéndonos en la primera entidad financiera española en calcular su huella de carbono

Nuestro banco está abierto a sus clientes las 24 horas del día y es accesible -gracias a la tecnología y a la innovación- no sólo desde cualquier lugar y por cualquier canal de relación, presencial o a distancia, sino para cualquier persona, independientemente de sus capacidades físicas. Mediante el proyecto “Un banco para todos” hemos pretendido facilitar la integración, el acceso al banco y la operativa financiera a las personas con discapacidad en la forma que ellos mismos elijan, poniendo el banco a su disposición.

En esta línea, hemos lanzado este año un servicio pionero de Videollamada en lengua de signos, para que las personas sordas puedan recibir asesoramiento financiero a distancia en su propia lengua; y también hemos sido el primer banco español en certificar la accesibilidad universal de nuestros inmuebles.

Todo ese esfuerzo del banco por seguir planteando soluciones equilibradas a los retos económicos, sociales y ambientales, nos ha sido reconocido de nuevo, por diferentes instituciones. Por ejemplo, el Instituto CRF (Corporate Research Foundation), que ha distinguido a Bankinter como una de las empresas con más futuro por nuestro compromiso con la responsabilidad social

De igual forma, Bankinter ha sido incluido en el “Ethibel Excellence Investment”, uno de los índices europeos de referencia para inversión socialmente responsable, así como en el ranking Global Sustainable Performance Leader 1000, en un destacable puesto 24 dentro de las 1.000 empresas más sostenibles del mundo, siendo la 4ª empresa española, lo que reafirma nuestro liderazgo en el ámbito del desarrollo sostenible y en el de las prácticas de negocio responsables.

Por lo que se refiere a nuestra apuesta a favor del medio ambiente, quisiera señalar que Bankinter mantiene una política activa para proteger el entorno y combatir el cambio climático, y que este año hemos dado un paso más, convirtiéndonos en la primera entidad financiera española en calcular su huella de carbono, lo que nos permite identificar los principales focos de emisión de CO₂, con el fin de seguir desarrollando una estrategia de gestión de emisiones, que contemple su reducción y su compensación parcial o total.

La designación de Bankinter como 'Banco del año en España 2010', nos sitúa como entidad financiera de referencia en nuestro país y como modelo de empresa.

Quisiera, por último, hacer una breve mención a la Fundación de la Innovación Bankinter, una fundación única por su composición, enfoque y objetivos, y cuya misión consiste en impulsar y consolidar la innovación en el tejido empresarial español, creando valor a largo plazo para todos los colectivos, especialmente los emprendedores y aquellos que son agentes transformadores de nuestra economía.

Entre sus actividades este año, destacaría los trabajos relativos a la Agenda de la Innovación para España, una iniciativa en la que participan expertos del mundo empresarial, académico y el sector público para elaborar un catálogo de recomendaciones de impulso a la innovación. Y que será presentada el próximo verano.

Todos estos proyectos e iniciativas puestas en marcha en torno a la responsabilidad corporativa, de las que tienen cumplida información en las páginas de este informe, sustentan, entre otros argumentos, la designación de Bankinter como 'Banco del año en España 2010', a juicio de la prestigiosa revista The Banker', del grupo Financial Times, y nos sitúan como entidad financiera de referencia en nuestro país y como modelo de empresa.

Quiero concluir ya, con mi reconocimiento a todas las personas que han hecho posible la consecución de este hito, y que con su esfuerzo, confianza y compromiso hacen que Bankinter sea una organización económica, social y medioambientalmente sostenible.

Muchas gracias.

Premios y Reconocimientos



Banco del año en España 2010

Concedido por la revista The Banker del Grupo Financial Times



Excelencia en la gestión y control del riesgo

Concedido por el ifs School of Finance y por la revista Financial World



Premio Excelencia empresarial

Concedido por la revista Dirigentes



6ª mejor gran empresa para trabajar en España

Concedido por el Instituto Great Place to Work



Certificación Top Employer

Concedido por CRF Institute



Empresa Familiarmente Responsable

Concedido por la Fundación Másfamilia



Empresa con más futuro en RSC

Concedido por CRF Institute



Premio Lipper Cinco Días

Fondo BK Dividendo
Fondo BK Pequeñas compañías
Fondo BK Sector Finanzas
Fondo BK Bolsa España 2
Fondo BK Mixto España 30
Fondo BK FondValencia



Premios Fondo de Inversión Expansión

Fondo BK Mixto España



Jaime Echegoyen, Premio Mercurio Honorífico

Club de Marketing de La Rioja



Mª Dolores Dancausa, Mujer Directiva del año FEDEPE

Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, profesionales y Empresariales.

Merco Líderes
Dirigentes



Premio Diamante de la Compra

Categoría de Estrategia



Bankinter Labs, Mejor proyecto tecnológico del sector

Concedido por el Grupo TPI y ComunicacionesHoy



Introducción

En la sexta edición de este informe, Bankinter rinde cuentas de su gestión en el ámbito de la responsabilidad corporativa en 2010. En él, se describen las políticas y directrices que plasman la estrategia de responsabilidad social de la entidad, así como los procesos y sistemas de gestión implantados para su cumplimiento, a la vez que informa de los proyectos, logros e iniciativas puestas en marcha como respuesta a los temas que más interesan a sus stakeholders directos y a la sociedad en general.

El informe se ha elaborado con la participación directa de las distintas áreas del banco, aplicando unos principios que garantizan una presentación transparente, fiel y equilibrada de la información económica, social y medioambiental relevante. Los contenidos

del informe se adaptan al estándar internacional propuesto por Global Reporting Initiative, Sustainability Reporting Guideliness, versión 3.0 (GRI G3) y el suplemento para servicios financieros. Su estructura refleja las distintas facetas del compromiso del banco con sus grupos de interés y es resultado también de un análisis previo de materialidad a partir de la revisión de las memorias de responsabilidad social publicadas en el sector financiero y la identificación de los temas que más han preocupado a los analistas del sector y a la opinión pública. Se han tenido en cuenta, igualmente, las indicaciones sobre diversos aspectos susceptibles de mejora recibidas de entidades especializadas en el estudio de la información sobre sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.

Estrategia de Responsabilidad Corporativa

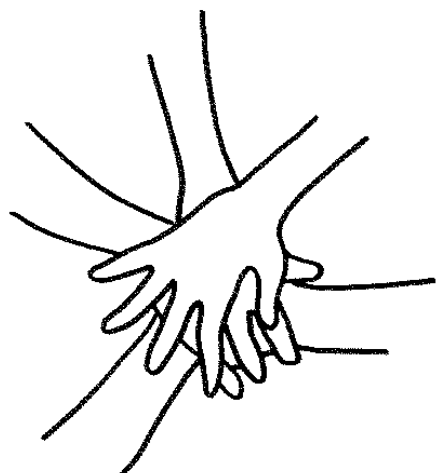
Responsabilidad Corporativa se engloba dentro del área de Innovación y Reputación Corporativa, con una doble dependencia de la Consejera Delegada y el Presidente.

Su objetivo es desarrollar una cultura de compromiso con la responsabilidad social que suponga la plena integración de las preocupaciones sociales y medioambientales de nuestra sociedad en la toma de decisiones, en las actividades y en las relaciones del banco con sus grupos de interés, asegurando un comportamiento sostenible a largo plazo.

Principios de la política de responsabilidad corporativa:

1. Integración de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que el banco se adhirió en 2008. Este Pacto promueve la responsabilidad social de las empresas a través de la implantación de 10 principios básicos de conducta y acción en materia de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción, en la estrategia y las operaciones diarias de la empresa. En este ejercicio se ha presentado por parte de la entidad el informe de progreso de carácter público, comunicando los avances realizados en la implantación de los 10 principios del Pacto Mundial. Los informes de progreso están disponibles en la página web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
2. Difusión de la estrategia de responsabilidad corporativa en los programas de comunicación interna, desarrollo y formación de los empleados. Se trata de concienciar sobre la importancia de este compromiso para Bankinter, informar de las actuaciones y progresos realizados y motivar e implicar a la plantilla con la sostenibilidad de la organización. En este ejercicio se ha lanzado una newsletter mensual con los hitos de RSC de la entidad y se ha creado una web interna en la que se brinda información sobre los programas de acción social.
3. Creación de una red de acuerdos y alianzas estratégicas con entidades y organizaciones del tercer sector para tener una mayor proximidad a las necesidades reales y optimizar el impacto de los esfuerzos y recursos dedicados por el Banco. Impulsar y difundir la actividad de la Fundación de la Innovación Bankinter en proyectos educativos y culturales, así como en la relación con universidades. En 2010 la entidad se ha adherido al Charter de la Diversidad y a la Red Concilia, con el fin de fomentar la diversidad y la conciliación en la política de la entidad. La Fundación ha lanzado la Agenda de innovación para España, con el fin de contribuir a acelerar el crecimiento de la economía española a través de un aumento en la innovación y el emprendimiento,
4. Contribuir al desarrollo sostenible del entorno en el que la entidad realiza su actividad. En este sentido, Bankinter ha sido la primera entidad financiera en calcular la huella de carbono con el fin de seguir desarrollando la estrategia de gestión de emisiones, que contempla su reducción y compensación.
5. Mejora continua del sistema de gestión y organización de la responsabilidad corporativa. Supone establecer en cada ámbito de gestión objetivos precisos, programas de medidas, planes de implantación y agendas de trabajo, así como una estructura de indicadores que permita controlar su consecución y valorar su impacto generando un círculo virtuoso de mejora continua. En este sentido a finales de 2009 realizamos un diagnóstico de la estrategia de Responsabilidad Corporativa de la entidad para una futura implantación de los principios del estándar AA1000, que se está teniendo en cuenta para la elaboración del nuevo plan estratégico de responsabilidad corporativa que se definirá a lo largo del 2011.
6. Promover las mejores prácticas de Gobierno Corporativo en la gestión, asegurando el cumplimiento de la legislación, la transparencia, la ética en los negocios y la adecuada gestión de riesgos.
7. Mantener un diálogo permanente con los grupos de interés directos.

Estas líneas de actuación definen los principales compromisos de Bankinter y se pretende que sean factores clave de innovación y diferenciación, con el fin de hacer de la responsabilidad corporativa un valor diferencial y reconocible de la entidad.



Diálogo con los grupos de interés

Bankinter asume el compromiso de mantener una transparencia comunicativa con todos aquellos grupos que tienen un legítimo interés en el desarrollo de nuestras actividades. La base del establecimiento de este compromiso radica en el convencimiento de que, sin la comunicación y la participación de estos

grupos de interés, nuestra actividad no podría ser valorada íntegramente.

El diálogo y participación de los grupos de interés se promueve de manera regular a través de los canales de comunicación establecidos por el banco en su gestión estratégica y operativa de las relaciones con éstos, en concreto:

Grupo de interés	Canal	Actividad
Sociedad	Buzón de sugerencias de accesibilidad	103 consultas
Sociedad	Web corporativa	N.D.
Sociedad	Web Fundación Innovación	72.541 visitas
Cientes,Potenciales, Empleados, Sociedad	Encuestas de reputación	Anual
Cientes, Potenciales	Bankinter Labs	2.218 usuarios
Cientes	Encuestas de calidad	Mensual
Cientes	Servicio de Atención al Cliente	14.522 quejas y reclamaciones
Cientes	Defensor externo del cliente	824 incidencias
Cientes	Multicanalidad	Oficinas, Banca Telefónica, Videollamada, Web
Empleados	Intranet	N.D.
Empleados	Foro de debate	1.541 participaciones
Empleados	Buzón de consultas	6.133
Empleados	Revista interna Comunica	N.D.
Empleados	Comunidades de conocimiento	2.037 aportaciones
Empleados	Encuesta de clima	Bianual
Empleados	Encuesta de calidad interna	Semestral
Empleados	Buzón sugerencias medio ambiente	42 consultas
Accionistas	Oficina del accionista	N.D.
Accionistas	Junta General Accionistas	Anual
Inversores y Analistas	Reuniones	337

Usuarios activos en Bankinter Labs

2.218

A lo largo de 2010 hemos avanzado en el modelo de medición de la reputación Bankinter, un modelo de gran utilidad para conocer las prioridades de los principales grupos de interés y su valoración de las actuaciones de la entidad, con el fin de diseñar una estrategia encaminada a mejorar su satisfacción. La introducción de este modelo nos permite definir los atributos reputacionales relevantes para los grupos de interés así como las valoraciones que realizan de cada uno de esos atributos los distintos grupos de interés, y al mismo

tiempo identificar los potenciales riesgos reputacionales.

Un año después del lanzamiento del servicio Bankinter Labs, innovador espacio colaborativo on line donde se busca la opinión y sugerencias de mejora de los clientes proceso de desarrollo de productos y servicios con el objetivo de adecuarlos a las necesidades reales y, en consecuencia, incrementar la calidad de su oferta, ya contamos con las siguientes cifras:

- 2.218 usuarios activos en el laboratorio.
- 966 aportaciones en los foros asociados a 14 proyectos sobre los que participar.
- Registramos 52.954 visitas a las fichas de los proyectos y 56.902 a los foros asociados.



- 558 seguidores, en 65 listas con 354 tweets y 343 comentarios.



- 214 seguidores, 45 publicaciones y 34 comentarios



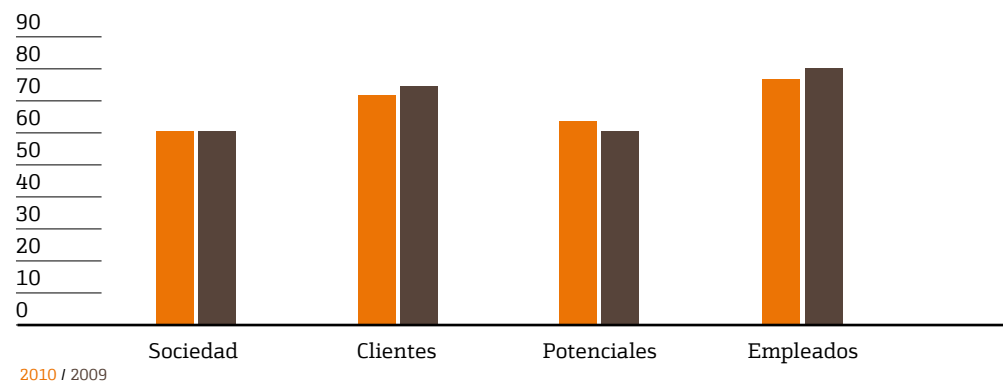
- 33 suscriptores, 9.216 reproducciones de los vídeos.



- Menciones en 68 Blogs especializados.

Además cabe mencionar el galardón otorgado en los III Premios ComunicacionesHoy, como mejor proyecto tecnológico realizado en el sector de banca y seguros.

Resultados medición reputación según estándar Reputation Institute (Pulse)





Retos 2010 y avances conseguidos

Retos 2010	Avance conseguido	
Sistema de gestión AA1000	Diagnóstico	✓
Plan de acción reputación externa	Premios y reconocimientos	✓
Mapa de riesgos reputacionales	En construcción	✓
Cuadro de mandos Intangibles	En construcción	✓
Herramienta de sanción de riesgos con criterios ambientales y sociales	Se traslada al siguiente ejercicio	✓
Auditoría Cumplimiento Aspectos Legales LOPD	Realizada	✓
Actualización curso Protección de Datos	Realizado	✓
Sistema de Gestión prevención OSHAS	Se traslada al siguiente ejercicio	✓
Evaluación bidireccional proveedores	Se traslada al siguiente ejercicio	✓
Renovación certificado accesibilidad web	En proceso	✓
Certificado AENOR Accesibilidad Universal sede social	Certificado	✓
Videollamada en lengua de signos	Lanzamiento del servicio	✓
Ciber@ulas Hospital Nacional Paraplégicos de Toledo, Fundación Lescer, FAMMA y Aspaym.	En funcionamiento. Pendiente de inauguración Hospital Toledo. FAMMA suspendido por motivos ajenos a la entidad.	✓
Creación de 4 webs para el tercer sector	Hemos aumentado a 5 las entidades beneficiarias: Aspaym Madrid, Fundación Gil Gayarre, Fundación Ideas, JMJ2011, Fundación Ciudad de la Esperanza y la Alegría.	✓
Apertura de nuevas cuentas solidarias	Unicef	✓
Recertificación sistema gestión ambiental ISO 14001	Realizada	✓
Cálculo huella carbono integral 2008-2010	Realizado	✓
Instalación de World Community Grid en todos los equipos	En funcionamiento	✓

1

Compromiso con la acción

Bankinter informa de manera transparente a la comunidad inversora (accionistas, analistas financieros y agencias de rating) sobre la evolución, resultados y estrategia del Grupo. Conceptos como el de sostenibilidad o el de gobierno corporativo, en los que Bankinter es un referente en el mercado, cobran cada vez más importancia a la hora de valorar una compañía.

Relaciones con Inversores



CARBON DISCLOSURE PROJECT



El principal objetivo de la división de Relaciones con Inversores es facilitar a la comunidad inversora, representada por analistas financieros, inversores y agencias de rating, información sobre la evolución, resultados periódicos y estrategia del Grupo Bankinter. Esta división está integrada dentro del área de Dirección Financiera, con el fin de 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 31 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 2009 han publicado más de 200 informes y notas sobre el seguimiento de los resultados de Bankinter.

Asimismo, es competencia de la división la coordinación de las relaciones con las agencias de rating. En la actualidad hay 2 agencias de rating (Standard&Poors y Moodys) 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
Moody's	P1	A1
Standard & Poor's	A1	A

Los medios habituales que se utilizan para la transmisión de información al mercado son –además de las presentaciones de resultados públicas trimestrales, las cuales, se retransmiten on line 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 actualizan todos los temas relevantes para la evolución de la acción Bankinter.

Durante el año 2010, Bankinter ha participado como ponente en 7 conferencias y ha realizado 337 reuniones con inversores y analistas.

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 día a 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 Relaciones con Inversores se colabora con el área de Responsabilidad Corporativa, con el fin de tener un conocimiento directo sobre todos estos asuntos y poder después transmitir a todas estas agencias 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 nuestra entidad se relaciona.

Bankinter sigue formando parte, un año más, del Índice de Sostenibilidad FTSE4GOOD, lo que demuestra su interés y compromiso por la responsabilidad social corporativa. Además, el banco está incluido en otros índices de inversión responsable, como Ethibel EXCELLENCE Investment Register.

Bankinter ha sido incluido en el Dow Jones Sustainability Index World Enlarged, selectivo índice de sostenibilidad lanzado en Noviembre de 2010 por SAM y Dow Jones, que destaca

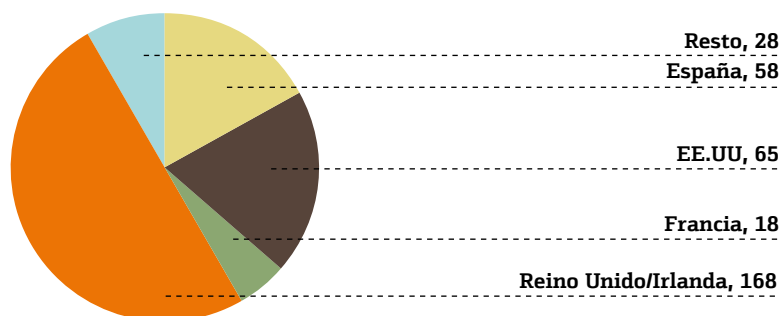
al 20% de las empresas más sostenibles de entre las 2.500 que componen el Dow Jones Global Total Stock Market Index, tras analizarlas bajo un triple criterio económico, ambiental y social.

De nuevo hemos apoyado el Carbon Disclosure Project, organización independiente sin ánimo de lucro que mantiene la mayor base de datos mundial de información corporativa sobre cambio climático y cuyo objetivo es facilitar a los inversores de todo el mundo herramientas para que conozcan cómo han evaluado las mayores empresas los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático y cómo están adaptándose a los mismos.

Los canales de contacto directos son: el teléfono, en el 91.436.71.06-91.339.75.00; el buzón de relación con inversores (investor_relations@bankinter.es), la web corporativa y el correo postal en la dirección:

Relación con Inversores
Avda. de Bruselas, 12
28108 Alcobendas
Madrid
España

Reuniones con inversores y analistas



Oficina del Accionista

La Oficina del Accionista se crea en el año 2005 como respuesta a la demanda de mayor transparencia de las sociedades cotizadas, y desde entonces viene prestando su apoyo desde los servicios centrales de Tres Cantos, en 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 estos puedan formular sus propuestas o solicitar las aclaraciones que deseen, buscando en última instancia lograr 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 del Informe Anual, aclaraciones con respecto a la Junta General de accionistas, etc. Es por esto que desde el año 2009 Bankinter mantiene una serie de comunicaciones dirigidas a sus accionistas, con el objetivo de que reciban información

que el banco entiende es de su interés. En este sentido, se ha comenzado a informar a los accionistas, tanto por carta postal, como por SMS y e-mail, sobre cuestiones relativas al pago de dividendos, resultados trimestrales y hechos relevantes publicados. En el caso de la comunicación de los dividendos, Bankinter ha comenzado a enviar un SMS personalizado -a aquellos accionistas que tienen notificado su móvil- con información sobre el abono personalizado que les corresponde. Estas comunicaciones están teniendo 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 de 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 todo lo relacionado con el Reglamento de Conducta del Mercado de Valores al que están sometidos determinados empleados de la entidad en relación a la acción Bankinter.

Los canales de contacto directos son: el teléfono del accionista: 901.88.80.44 - 91.339.75.00, el buzón del accionista (ofiaccionista@bankinter.es) y el correo postal en la dirección:

**Oficina del Accionista
C/ Pico de San Pedro, 2
28760, Tres Cantos
Madrid
España**

Web Corporativa

Hace diez años de la creación de la Web Corporativa de Bankinter. Desde entonces, su contenido, adaptado a la Ley de Transparencia, se ha ido ajustando a las exigencias del momento y a las necesidades de sus usuarios: accionistas, periodistas, empleados y clientes.

Los contenidos de la web son en abierto, y están disponibles tanto en español como en inglés a través de la siguiente URL: <http://www.bankinter.com/webcorporativa>.

Varias pestañas albergan la distinta información, quedando distribuida de la siguiente forma:

'Home', es la portada de la Web Corporativa y está dividida en varios apartados:

- 'Oficina del accionista': recoge las preguntas más frecuentes.
- 'Trabaja con nosotros': permite ver las ofertas de empleo publicadas y remitir el CV al banco.
- 'Destacamos': contiene enlaces directos hacia las notas de prensa, resultados trimestrales, Webcast.
- 'Responsabilidad Corporativa': espacio dedicado a destacar los hechos noticiables del banco en esta materia.
- 'Contacta con nosotros': buzón de envío de emails, para cualquier duda o consulta que se quiera realizar al departamento de Comunicación Externa y al de Relación con Inversores.

'Sobre Bankinter'. Este apartado contiene diversa información sobre la entidad: historia del banco, información societaria, organigrama, webs del Grupo y enlace hacia nuestro portal de marca.

'Gobierno Corporativo', con los documentos referidos al gobierno y administración de Bankinter y al funcionamiento efectivo del Consejo y de las Comisiones: estatutos, reglamento de la Junta General, Consejo de Administración, reglamento del Consejo de Administración, comisiones del Consejo de Administración, participaciones significativas, autocartera y pactos parasociales.

'Cumplimiento Normativo'. Incluye los códigos internos de conducta, información de nuestro departamento de Análisis, información y política de prevención de blanqueo de capitales y la nueva directiva de regulación de los mercados financieros europeos, MiFID.

'Información financiera y CNMV', donde se recoge toda la información financiera pública y sobre los resultados del banco. Entre otros informes se pueden encontrar: la memoria individual y consolidada, los resultados trimestrales, información pública periódica, agenda del inversor, cobertura de analistas, ratings e información sobre los ADR. A través de este apartado, también se accede a la información relativa a los hechos relevantes publicados por la CNMV. Por último, se puede consultar información acerca de la evolución de la acción así como de los dividendos repartidos.

'Responsabilidad Corporativa'. Incluye información acerca de las actividades de acción social del banco, de su gestión ambiental, de la Fundación de la Innovación Bankinter, así como el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa.

'Prensa'. En este epígrafe se recoge toda la información útil relacionada con los medios de comunicación, como son las notas de prensa, noticias sobre Bankinter en los medios, convocatorias y la fototeca.

Además, en la Web Corporativa se publica información con carácter puntual:

- Con más de un mes de antelación a la fecha de la Junta General, y en su versión íntegra, no sólo la convocatoria de la misma, sino todas las propuestas de acuerdos que el Consejo de Administración va a presentar a la Junta General.
- Asimismo, su carácter interactivo permite que, durante el periodo de convocatoria de las Juntas Generales, los accionistas puedan ejercer su derecho de voto electrónico a distancia o, si lo prefieren, delegar el voto, así como recabar información sobre todos los asuntos, propuestas de acuerdos e informes que se indican en el anuncio de convocatoria.
- También se puede acceder on line a través de webcast a las presentaciones de resultados trimestrales, formular las preguntas en directo y solicitar información de cualquier tipo, bien sea a la Oficina del Accionista, al departamento de Comunicación Externa o al de Relaciones con Inversores.

[Contacto](#) | [Mapa del sitio](#) | [English version](#)

[Sobre Bankinter](#) | [Gobierno Corporativo](#) | [Cumplimiento Normativo](#) | [Información financiera y CNMV](#) | [Responsabilidad Corporativa](#) | [Prensa](#)

Caja

Nuestro espíritu

Ser excepcionales a diario.

Oficina del Accionista

Relación de las preguntas más frecuentes relacionadas con la Oficina del accionista

[¿Cuál es el capital social de Bankinter?](#)

[¿Qué dividendos ha pagado Bankinter?](#)

[¿Cómo se pueden adquirir acciones Bankinter?](#)

[¿Dónde puedo disponer de información sobre la evolución de la acción Bankinter?](#)

[¿Qué gastos tiene la compra y depósito de acciones Bankinter?](#)

Trabaja con nosotros

En Bankinter creamos las condiciones necesarias para que las personas desarrollen al máximo su potencial dentro de una cultura que fomenta la libertad, la iniciativa, el trabajo en equipo y el desarrollo del talento.

Best workplaces

[Enviar currículum](#)

[Ver ofertas](#)

Destacamos

[Bankinter, elegido Mejor Banco de España por la revista The Banker.](#)

[Notas de Prensa](#)

[Resultados Trimestrales](#)

[Webcast Presentación de Resultados del año 2010](#)

[Bankinter en la Prensa](#)

Responsabilidad Corporativa

Bankinter, conforme a su compromiso con el medio ambiente y la sociedad, ha implantado y desarrollado sistemas de gestión relacionados con el medio ambiente y la accesibilidad.

[Ver Política de Accesibilidad](#)

Contacta con nosotros

Para cualquier duda o sugerencia, por favor, escribanos.

comunicacion@bankinter.es

[Aviso legal](#) | [RSS](#)

© Bankinter,S.A. Todos los derechos reservados.

2

Finanzas responsables

Más allá de los criterios financieros tradicionales de rentabilidad y riesgos, Bankinter tiene en cuenta principios medioambientales y sociales tanto en la creación de productos como en su política de concesión de créditos. El banco trabaja en la creación de una herramienta que analice estos criterios responsables en la gestión de riesgos.



Productos y servicios responsables

Bankinter mantiene, desde el inicio de la crisis, el ratio de morosidad más bajo de la banca en España, de un 2,87%, y una elevada tasa de cobertura de la mora, del 66,43%.

Desde 2008, el banco viene añadiendo a los criterios financieros tradicionales de rentabilidad y riesgo, otros de tipo medioambiental y social, tanto en la creación de productos como en la política de concesión de créditos. Sobre esto último, cabe decir que el banco está trabajando en la compatibilidad de una herramienta que analice estos criterios responsables de cara a la gestión del riesgo.

Productos Solidarios

Fondo Bankinter Solidaridad, FI.

Fondo de renta fija a corto plazo en el que el banco dona las comisiones de gestión y de depósito a una causa social. El fondo invierte en activos de renta fija a corto plazo con un vencimiento inferior a 18 meses, denominados en euros, aunque puede tener hasta un 5% en divisa no euro. La duración media de la cartera se sitúa entre 1 y 7 meses.

En 2008 se firmó un acuerdo con las entidades Residencial Sanitas y Fundación Sanitas, con el fin de reducir la brecha digital en el colectivo de personas mayores. A lo largo de 2010 Bankinter ha instalado aulas informáticas en cuatro residencias de mayores gestionadas por Residencial Sanitas.

Esta colaboración implica la donación y la asunción de los gastos derivados de la instalación de ordenadores con impresora y web cam, dotados de sistema operativo y software accesible para personas con discapacidad, conexión a Internet ADSL y mobiliario.

A cierre de 2010 este fondo contaba con un volumen de 2,6 millones de euros, que representa el 0,05% del patrimonio de fondos de inversión gestionados por Bankinter Gestión de Activos. La cuantía total de las donaciones cedidas a esta Fundación es de 29.826 euros.

Tarjeta Visa Solidaria

La Visa Solidaria es una tarjeta de crédito cuya rentabilidad es donada en su totalidad por el banco a proyectos de acción social. Bankinter dona las cuotas de mantenimiento de las tarjetas. Además, el banco pone a disposición de los clientes la posibilidad de donar el 3% de las compras realizadas con la tarjeta en comercios, si la modalidad de pago es aplazado, y un 0,3% del importe si el pago es 'al contado' o 'a fin de mes'.

A 31 de diciembre de 2010 había un total de 1.164 clientes titulares de esta tarjeta, que han generado un margen neto total de 91.775 euros. Estas tarjetas representan el 0,6% de la totalidad de las visas clásicas comercializadas por el banco.

Lo obtenido en 2009 se ha destinado a la apertura en este ejercicio de cuatro



ciberaulas en las residencias de mayores del grupo Personalia. La cuantía total de las donaciones cedidas es de 41.331,5 euros.

Depósito en Armonía

Es un depósito estructurado a 3 años, con el capital 100% garantizado a su vencimiento y cuya rentabilidad está referenciada a la evolución de una cesta compuesta por las siguientes acciones: Iberdrola, BBVA, Telefónica, Repsol y Banco de Santander.

Como apoyo a la comercialización de este producto, Bankinter organizó un recital benéfico en el Gran Liceo de Barcelona que contó con la desinteresada colaboración de Ainhoa Arteta, y la asistencia de clientes del banco que previamente habían realizado una inversión de 12.000 euros en el depósito. Parte de los beneficios del proyecto fueron destinados a la Fundación Ayuda Contra el Cáncer.

A cierre de 2010 este depósito contaba con 780 clientes y tenía un saldo de 19,05 millones de euros, que representa un 5,7% del total de la cartera de depósitos estructurados.

Inversión Socialmente Responsable

Fondo Gestión Ambiental FI.

Se trata de un fondo de renta variable internacional que invierte al menos un 75% de su cartera en activos de renta variable cotizados de empresas cuyas actividades se desarrollen, principalmente, en el ámbito de la biotecnología, en áreas de negocio orientadas a limitar y atenuar el cambio climático y sus efectos (energías renovables, desarrollo de tecnologías limpias, etc.) o en torno a la industria agraria, o que se benefician de ella, y dentro de este grupo, especialmente aquellas que promueven o contribuyen a un uso racional y sostenible de los recursos naturales.

A cierre de 2010 este producto contaba con un volumen de 6,8 millones de euros, que representa el 0,13% del patrimonio de fondos de inversión gestionados por Bankinter Gestión de Activos.

Bonoclip Garantizado Medio Ambiente.

Producto de inversión que permite participar en la apreciación de activos que son susceptibles de beneficiarse

del creciente clima de responsabilidad medioambiental. El subyacente es una cesta equiponderada de fondos de inversión que invierten en este sector. Los fondos de la cesta, gestionados por tres de las más reconocidas gestoras internacionales, son: Merrill Lynch New Energy Fund, Diapason Global Biofuel Index Fund y Julius Baer Multipartner-SAM Sustainable Water Fund.

A cierre de 2010 este producto contaba con un saldo de 4,9 millones de euros, que representa el 0,5% de la cartera de bonos estructurados.

DepoClip del Agua

Bankinter, convencido de la importancia de este recurso, colaboró en el año 2008 como 'Amigo de la Expo' con motivo de la Exposición Internacional de Zaragoza.

Con el mismo motivo se lanzó el DepoClip del Agua, un depósito estructurado a 2 años con el capital garantizado a vencimiento y referenciado a S&P Waterindex, compuesto por valores dedicados a la conservación y producción del agua.

Este depósito venció el 28 de abril de 2010.

Fondos de terceros comercializados por Bankinter

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

▪ BGF New Energy Fund

Este fondo 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

Este fondo invierte, principalmente, 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

La política de inversión de este fondo consiste en invertir en acciones de 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.

▪ DWS Invest Climate Change NC

Este fondo invierte en empresas que operan en los ámbitos de negocio de las tecnologías eficientes de emisión de CO₂ y de energía, energías renovables o alternativas, protección del medio ambiente, protección o gestión de catástrofes y de la movilidad con un consumo eficiente de energía.

▪ 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.

Otros productos responsables

Servicios Patrimoniales

Inversiones en plantas de energía solar fotovoltaica

Desde el área de Servicios Patrimoniales se ha atendido durante la primera mitad del año a las demandas y ofertas de clientes de Rentas Altas de sociedades propietarias de plantas generadoras de energía solar fotovoltaica. Se ha tratado tanto de plantas en funcionamiento bajo el Real Decreto 661/2007 como de nueva creación al amparo del Real Decreto 1578/2008, en este caso con tarifa asignada. Las plantas estaban ubicadas principalmente en las comunidades de Castilla La Mancha, Extremadura, Murcia y Comunidad Valenciana. En todos los

casos se ha sido muy estrictos a la hora de exigir los máximos estándares de calidad.

Gestión de Patrimonio Protegido

A lo largo de 2010 Bankinter ha mantenido de modo destacado su posición clave como entidad que ayuda a sus clientes a constituir un Patrimonio Protegido.

En el año 2007 Bankinter fue la primera entidad financiera en ofrecer a todos sus clientes su colaboración para constituir un Patrimonio Protegido, figura jurídica dirigida a personas con discapacidad que ofrece determinadas ventajas fiscales.

Así, ha crecido de modo exponencial el número de clientes y asociaciones que se han dirigido a nuestras oficinas solicitando información especializada acerca de esta opción.

Bankinter ofrece información acerca de la finalidad y ventajas fiscales del Patrimonio Protegido, modo de constitución, requisitos y obligaciones que implica. Asimismo como pone a disposición de los clientes su red de abogados para resolver aquellas dudas

que requieren una consulta específica a este respecto.

Además, Bankinter subvenciona los gastos de constitución de la escritura, y ofrece productos de inversión apropiados para esta figura, siempre de carácter conservador.

Hal-Cash

Es un servicio que permite que una persona pueda realizar a través de su banco o caja, y de forma inmediata, un envío seguro de dinero en efectivo al móvil de un beneficiario que no tiene por qué ser cliente bancario ni disponer de tarjeta de crédito, poniéndoselo a su disposición en cualquiera de los más de 6.500 cajeros de la red de las entidades asociadas en España, Ecuador y Marruecos.

Este servicio facilita al colectivo de inmigrantes el envío de fondos a sus países de origen, de una forma más económica, transparente y rápida que cualquiera de las actuales, así como también ayuda a la bancarización de colectivos no bancarizados.



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

Durante el año 2010, Hal-Cash fue utilizado por 11.272 clientes, que emitieron un total de 92.910 órdenes nacionales y 288 órdenes internacionales, por importes de 25.685.000 euros y 35.153 euros, respectivamente.

Seguro de Protección de Pagos

Los préstamos personales y preautorizados comercializados por la entidad incluyen un seguro de protección de pagos de Groupama para garantizar que el cliente pueda continuar reembolsando las cuotas en caso de suspensión de su actividad laboral. Se asegura el importe de la cuota correspondiente al préstamo con un límite máximo de 1.600 euros. La principal ventaja para el cliente es que se beneficia del seguro sin necesidad

de cumplimentar cuestionario alguno ni abonar primas mediante recibos más allá del préstamo.

A cierre de 2010 este producto contaba con un volumen de 39.128 pólizas.

Financiación de proyectos de energías renovables

Los proyectos de energías renovables en los que ha participado Bankinter este año han sido la construcción, puesta en marcha y explotación de dos Plantas Termosolares de 100 MW, en Écija (Sevilla).

La participación de Bankinter ha sido de 10.500.000 euros.

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 en el ámbito de la biotecnología y las ciencias de la vida, y en 2 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 2010 este fondo materializó 2 inversiones, 1 en España y 1 en Europa, en el sector de tecnologías médicas para diagnóstico y monitorización de paciente y en el de desarrollo de productos terapéuticos para enfermedades cardiovasculares.

Eolia Renovables de Inversiones SCR

Participación de Hispamarket (Grupo Bankinter): 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- tanto en España como en otros países de la Unión Europea, México y Canadá.

La compañía cuenta actualmente con una cartera equilibrada de activos eólicos y solares que asciende a 1.390 MW. Tiene 17 parques eólicos operativos con una potencia total acumulada de 427 MW distribuidos entre España, Alemania, Francia y Polonia, y seis parques eólicos en construcción que suman 152 MW adicionales. Además de eso, Eolia Renovables tiene una cartera solar fotovoltaica compuesta por siete plantas en operación con una potencia acumulada de 54 MW atribuibles. Todas las plantas solares de la compañía están sujetas al régimen económico anterior previsto en el RD 661/2007.

Por otro lado, la compañía tiene una cartera en España de 309 MW para los que se ha asegurado la tarifa actualmente prevista en el RD 661/2007 mediante su inscripción en registro de pre-asignación y que se pondrán en marcha escalonadamente en el periodo de 2010 a 2012.

Cabe destacar que Eolia Renovables cuenta con una cartera de 449 MW en diferentes fases de desarrollo repartidos entre México (72% de la cartera atribuible), Francia (17%), España (8%) y Canadá (3%).

La cartera en México está compuesta por dos parques eólicos (Eoliatec del Itsmo y Eolitec del Pacífico), con una potencia total de 324 MW, que cuentan con todos los permisos y autorizaciones relevantes para iniciar su construcción.

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 en las fuentes tradicionales de energía como la carga medioambiental.

Durante el año 2010 este fondo materializó 2 inversiones en Europa en el sector de reciclaje de materiales (para el corte de obleas solares) y en el de fabricación de dispositivos LED (para exposidores).



Prevención de blanqueo de capitales

Bankinter cumple estrictamente con todos los requerimientos legales vigentes en materia de prevención de blanqueo de capitales, adaptándose inmediatamente a los cambios normativos que se van produciendo en este ámbito y a los requerimientos y recomendaciones emitidas por el Servicio Ejecutivo de Prevención de Blanqueo de Capitales del Banco de España. Para ello, el banco ha desplegado toda una serie de medidas que garantizan el cumplimiento de este marco normativo. Entre ellas destacan:

- La plena identificación de los clientes y de sus actividades.
- La formación continua de todos los empleados y Red de Agentes del Grupo en los procedimientos operativos y mecanismos de control, que aseguran la plena efectividad de las políticas internas de prevención.
- La detección de operaciones sospechosas y su inmediata comunicación a los órganos administrativos competentes.

Los aspectos más significativos de nuestras políticas de prevención de blanqueo de capitales son los siguientes:

- No existen ni se permiten cuentas anónimas.
- El Grupo Bankinter no mantiene relaciones de negocio con 'bancos pantalla' ('shell banks').
- El Grupo Bankinter implementa los mecanismos necesarios para mantener permanentemente actualizada una lista de personas y organizaciones sospechosas de realizar actividades delictivas u operaciones de blanqueo de capitales, obtenida a partir de las informaciones y listas facilitadas, entre otros, por la Unión Europea, la Administración Pública, la Asociación Española de Banca, Gafi, Ofac y otros organismos oficiales.
- El banco dispone de un sistema de control que diariamente rastrea las operaciones ejecutadas por cualquiera de sus canales, a fin de detectar personas u organizaciones incluidas en las mencionadas listas.
- Bankinter cuenta con una política expresa y pública de admisión de clientes que garantiza un primer filtro en la detección de personas y operativas sospechosas.
- Bankinter ha implementado en todas sus redes y canales las herramientas y mecanismos necesarios para tener en cada momento la mayor información posible sobre la actividad económica y profesional de sus clientes y el origen habitual de sus fondos.
- Bankinter está trabajando en una nueva clasificación de los clientes que nos permitirá identificar, desde su alta, el riesgo de blanqueo y así poder realizar una debida diligencia en los procedimientos de identificación y conocimiento de los mismos.

Bankinter persigue en todo momento el perfecto cumplimiento de las obligaciones que le corresponden en materia de prevención de blanqueo de capitales

Para coadyuvar en la plena implementación de todas estas medidas se ha publicado en todo el banco un manual general de procedimientos que recoge todas las cuestiones relacionadas con la prevención del blanqueo que deben ser tenidas en cuenta por los empleados y agentes del Grupo Bankinter y que incluye, entre otras cuestiones, un listado de tipos de operaciones sospechosas que facilita su detección. Para garantizar en todo caso el impulso y cumplimiento del citado manual y, en general, de las normas internas en materia de blanqueo, el banco cuenta con los siguientes órganos de control:

- El órgano de Control Interno y de Comunicación, que es el responsable de establecer las políticas de prevención y los procedimientos internos de control y prevención de blanqueo de capitales del grupo. Está presidido por el Secretario General e integrado por el responsable del área de Prevención de Blanqueo, que actúa como secretario, y por los directores de la Red de Agentes, Obsidiana, Riesgos, Banca de Particulares, Mercados y Productos, Operaciones y Soporte, Redes Banca Comercial y Cumplimiento Normativo.

- Un área de prevención de Blanqueo de Capitales (integrada dentro de la división de Asesoría Jurídica, que depende de la Secretaría General), donde se analizan todas las operaciones detectadas por cualquier miembro de la Organización y/o por el sistema automático de rastreo, y, en base a los resultados de las investigaciones, se efectúan las oportunas recomendaciones, incluyendo la cancelación de la relación con el cliente cuando se considere oportuno. Seguidamente, y en caso de que proceda, se comunican por escrito al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) del Banco de España.

En relación a temas de prevención de blanqueo de capitales, el área de Auditoría del banco ha auditado de forma presencial, durante 2010, un total de 95 unidades de negocio de la Red de Oficinas, lo que representa un 18,9% sobre el total de oficinas universales, centros de empresas y centros de corporativa.

Esta área es objeto de revisión anual por parte de la propia división de Auditoría del Banco. Además, tal y como exige la normativa vigente, las políticas y procedimientos de control y prevención del blanqueo del banco han de someterse a la verificación externa. Esta tarea fue efectuada en el pasado ejercicio por la empresa auditora Deloitte S.L., siendo el resultado del último informe muy satisfactorio.

El control último del cumplimiento de la normativa sobre prevención de blanqueo reside en la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, del Consejo de Administración.

En materia de formación, el área de Prevención de Blanqueo de Capitales dispone de una web interna a disposición de todos los empleados que recoge, entre otros temas, la normativa y manual de procedimientos en materia de prevención de blanqueo de capitales.

Adicionalmente, en el ejercicio 2010 se han impartido cursos presenciales y data conferencias, a los que han asistido 1.872 empleados y agentes, lo que representa un 38,3% de la plantilla.

Asimismo, de manera continua se publican foros internos para informar a la

plantilla de actualizaciones legislativas, recordatorios de procedimientos, recoger buenas prácticas, etc.

En definitiva, Bankinter persigue en todo momento el perfecto cumplimiento de las obligaciones que le corresponden en materia de prevención de blanqueo de capitales, prestando así la máxima colaboración posible a los órganos administrativos competentes en esta materia para lograr con el esfuerzo común la minimización en nuestro sistema financiero de las operativas no deseadas propias del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.



3

Orientación al cliente

Bankinter tiene una cultura corporativa orientada a satisfacer las necesidades del cliente y un modelo de gestión que estimula la mejora continua. La calidad de servicio ofrecida por el banco, según la opinión expresada por los propios clientes, está muy por encima de la media del mercado.

Bankinter tiene una cultura corporativa orientada al cliente y un modelo de gestión de la calidad que estimula la mejora continua.

Calidad, satisfacción y atención

Bankinter entiende la calidad como un compromiso permanente con sus clientes, con el objetivo de ofrecerles un trato y atención excelentes, que sirva para aportarles soluciones financieras que resuelvan sus necesidades.

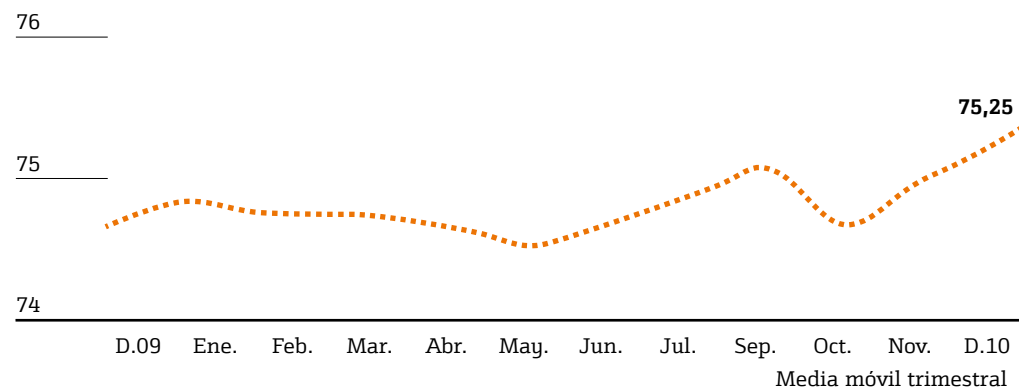
Con este espíritu los empleados de Bankinter se implican para ofrecer a los clientes una experiencia de servicio excepcional, basada en la atención a cada detalle, desde una plena transparencia de precios y costes, con información ágil y sencilla y con un asesoramiento personalizado y profesional. En definitiva,

un espíritu que refleja la forma de ser y los valores de la entidad: agilidad, entusiasmo, integridad y originalidad.

Esta forma de pensar y de actuar hace de Bankinter una propuesta diferente y de alto valor en el sector financiero español, lo que le ha permitido en 2010 ampliar su diferencia con el mercado a 5,3 puntos de ISN en la satisfacción de los clientes particulares. En el ámbito de las empresas, Bankinter también mantiene una diferencia de 2,1 puntos de ISN por encima de la media de clientes de otras entidades, siendo, además, la entidad más recomendada.

Bankinter tiene una cultura corporativa orientada al cliente y un modelo de gestión de la calidad que estimula la mejora y el aprendizaje continuo dentro de la organización. Una cultura basada en: la medición y evaluación de la percepción de los clientes, en la participación de las personas en el desarrollo de iniciativas de mejora, en su vinculación retributiva a la satisfacción del cliente, en el diseño de estándares de servicio en los procesos relevantes de la entidad y en la gestión centralizada de las incidencias o errores en las operaciones.

Satisfacción global con el banco (ISN)



El banco mide la satisfacción de sus clientes mediante un Índice de Satisfacción Neto (ISN) con una escala de valoraciones de 0 a 100.

Índice Satisfacción Global Neto

75,3

La percepción de los clientes se obtiene a través de las 8.000 encuestas mensuales que realizan empresas independientes y los más de 3.000 comentarios mensuales con los que los encuestados enriquecen la percepción. Todo ello permite conocer su grado de satisfacción con el servicio y con la gestión que reciben de las diferentes redes de distribución (Red de Oficinas, Redes a distancia, Red de Agentes y Oficinas Virtuales) y plataformas de servicio del banco (Internet, Plataforma Telefónica, Móvil, Broker on line y Videollamada).

En 2010, los resultados de las encuestas muestran que los clientes valoran muy

positivamente la calidad de servicio que reciben del banco, alcanzando un Índice de Satisfacción Global Neto (ISN) de 75,3 puntos, que mejora los resultados obtenidos el año anterior. Las plataformas de servicio obtienen índices de satisfacción en el entorno de 80 puntos de ISN.

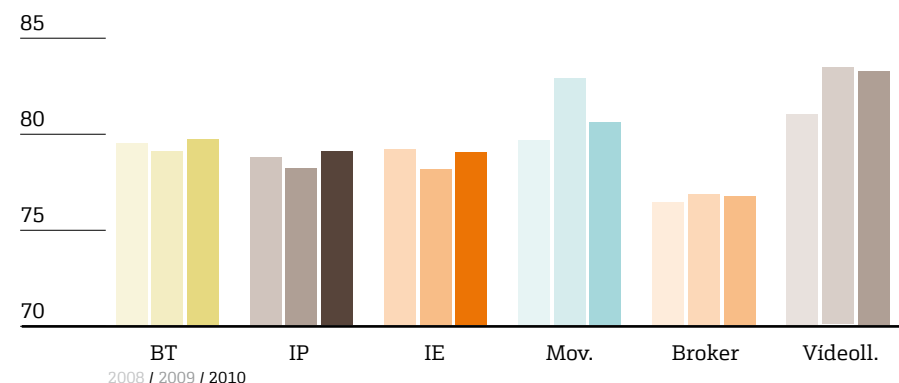
Los Servicios Centrales son evaluados semestralmente por los empleados de la Red de Oficinas y de los propios Servicios Centrales, a fin de que dispongan de la información necesaria para desarrollar planes de mejora que aumenten la satisfacción del cliente interno y, en consecuencia, del cliente final. Los

resultados obtenidos en 2010 muestran un notable aumento de la satisfacción, que alcanza los 70,9 puntos de ISN, mejorando en 1,8 puntos los resultados del año anterior.

Durante este año, además, Bankinter ha formalizado un protocolo de estilo comercial en su Red de Oficinas con el objetivo de llevar los valores de Bankinter a cada interacción con sus clientes y futuros clientes, definiendo las pautas de comportamiento de los profesionales del banco y dotándoles de un modelo de medición para su mejora continua.

Satisfacción con las Plataformas de servicio: (ISN sobre 100)

	2008	2009	2010
Banca Telefónica	79,68	79,20	79,78
Internet particulares	78,42	77,89	79,01
Internet empresas	79,36	77,17	79,07
Movilidad	79,51	82,64	80,50
Broker On-line	75,96	75,79	75,73
Videollamada	81,84	83,32	83,29





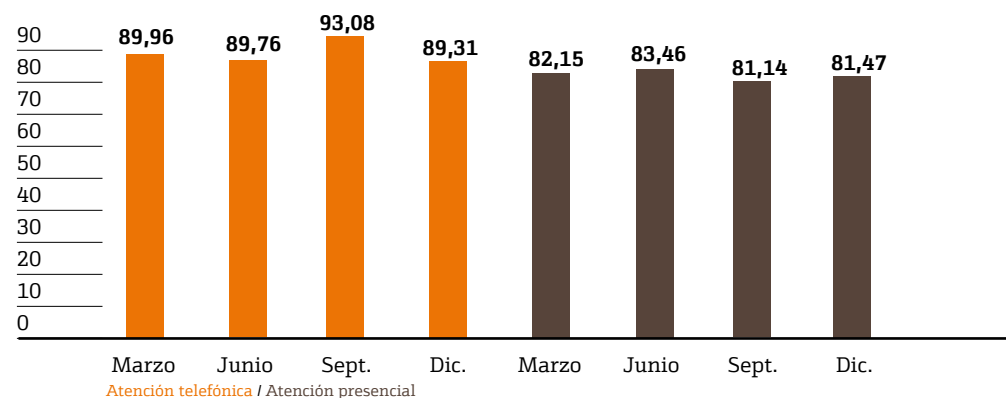
Las mediciones sobre el porcentaje de cumplimiento de este protocolo indican un alto nivel de implantación tanto en la atención telefónica como presencial.

El conocimiento de los clientes, el análisis de la evolución de su satisfacción con los distintos servicios, la información interna sobre las áreas de Servicios Centrales y el grado de cumplimiento de los objetivos de servicio orientan las actuaciones de calidad en Bankinter. Esto se concreta después en iniciativas llevadas a cabo en todas las áreas de la entidad para mejorar la atención y el asesoramiento al cliente, la comercialización de productos y servicios, la agilidad en la tramitación de sus operaciones, la prevención y resolución de errores, la información facilitada, etc.

Todos los empleados de la entidad tienen vinculada su remuneración a la mejora de la satisfacción de los clientes, como vía para alinear a toda la organización con los objetivos de la entidad.

El banco centraliza en el Servicio de Atención al Cliente la gestión de las reclamaciones, la labor de prevención de errores derivados de la prestación habitual de los servicios, así como la gestión de su corrección y comunicación a los clientes. Un modelo que permite homogeneizar los criterios de atención al cliente, establecer indicadores y objetivos de reducción de los errores, así como de su plazo de resolución. Además, favorece el aprendizaje organizativo, al facilitar a todos los departamentos de la

Índice de satisfacción con la atención telefónica y la atención presencial



Durante el año 2010, el número de quejas y reclamaciones por cada millón de transacciones se ha reducido en un 26,4%,

entidad información sobre la repercusión de sus políticas y sus procedimientos, posibilitando así la adopción de medidas que mejoren el rendimiento y calidad de la actividad de la entidad.

Durante el año 2010, el número de quejas y reclamaciones por cada millón de transacciones se ha reducido en un 26,4%, disminuyendo a 8,3 (frente a 11,4 del año anterior). El número total de quejas y reclamaciones fueron 14.522, un 25,7% menos que el año anterior. Las reclamaciones económicas descendieron a 10.535, de las que el 60,3% fueron resueltas a favor del cliente.

Plazos de resolución de las incidencias económicas

En cuanto al plazo de resolución, el 57,3% de las incidencias se contestaron en menos de 48 horas, mejorando en un 4,8% respecto al año anterior.

	2009	2010
Número total de quejas y reclamaciones:		
Nº Total de quejas (no económicas)	4.609	3.987
Nº Total de reclamaciones (económicas)	14.947	10.535
Total quejas y reclamaciones	19.556	14.522
Reclamaciones económicas:		
Nº reclamaciones a favor del cliente	8.757	6.357
A favor del cliente (%)	58,59	60,34
Nº reclamaciones a favor del banco	6.190	4.178
A favor del banco (%)	41,41	39,66
Total reclamaciones económicas	14.947	10.535

Canal de entrada de quejas y reclamaciones

	2009	%	2010	%
Agente R. Agentes	4	0,02	4	0,03
Carta	1.975	10,10	1.392	9,59
Hojas de reclamación	246	1,26	239	1,65
Internet	10.801	55,23	7.988	55,01
Oficina	944	4,83	650	4,48
Banca Telefónica	5.586	28,56	4.249	29,26
Total General	19.556	100,00	14.522	100,00

Plazos de resolución de las incidencias económicas

Plazos	2009	%	2010	%
0 días	7.001	35,80	5.738	39,51
1 y 2 días	3.271	16,73	2.588	17,82
3 a 6 días	2.492	12,74	2.194	15,11
7 a 10 días	1.437	7,35	888	6,12
> 10 días	5.355	27,38	3.114	21,44
	19.556	100,00	14.522	100,00

En 2010 el Defensor Externo del Cliente tramitó 824 incidencias, un 21,6% menos que en 2009.

Defensor Externo del Cliente

Además del Servicio de Atención al Cliente, los clientes de Bankinter tienen a su disposición el Defensor del Cliente Externo. Se trata de un órgano independiente del banco que está representado por D. José Luis Gómez-Dégano, al que pueden acudir en caso de disconformidad con la resolución de sus reclamaciones o porque prefieran presentarle directamente a él sus reclamaciones.

En 2010 el Defensor Externo del Cliente tramitó 824 incidencias, un 21,6% menos que en 2009; de ellas, 486 fueron resueltas a favor del banco (el 58,9%) y 271 a favor del cliente (el 32,8%).

Defensor Externo del Cliente

	2009	2010	% Var.
Tramitadas	1.051	824	-21,60
Resueltas a favor del Cliente	261	271	3,83
Resueltas a favor del Banco	571	486	-14,89
Excluidas	219	67	-69,41

Banco de España

Los clientes disconformes con la respuesta dada a su reclamación por el Defensor Externo del Cliente o por el Servicio de Atención al Cliente, pueden acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

En el año 2010 se cursaron 539 incidencias a través de Banco de España (un 4,6% más que el año anterior) y fueron resueltas 423: a favor del cliente, 154, y a favor del Banco, 164.

Banco de España

	2009	2010	% Var.
Reclamaciones resueltas	515	539	4,66
a favor del Cliente	55	154	180,00
Allanamientos	39	39	0,00
a favor del Banco	58	164	182,76
Pendientes de resolución	361	116	-67,87
No competencia de BE	2	66	3.200,00

El CRM de Seguridad del banco detecta de manera temprana los equipos infectados de troyanos bancarios.

Riesgos tecnológicos y seguridad

Riesgos Tecnológicos y Seguridad de clientes: Bankinter, como referencia en el sector.

La estrategia de protección de Bankinter para con la seguridad de sus clientes se construye sobre la concienciación de éstos, mediante información, protección y asesoramiento, para que ellos mismos sean parte activa en su autoprotección y evitar así que caigan en el engaño, estrategia fundamental del fraude online. Durante 2010 hemos asistido a un incremento y profesionalización de este tipo de fraude, que para los servicios de banca a distancia

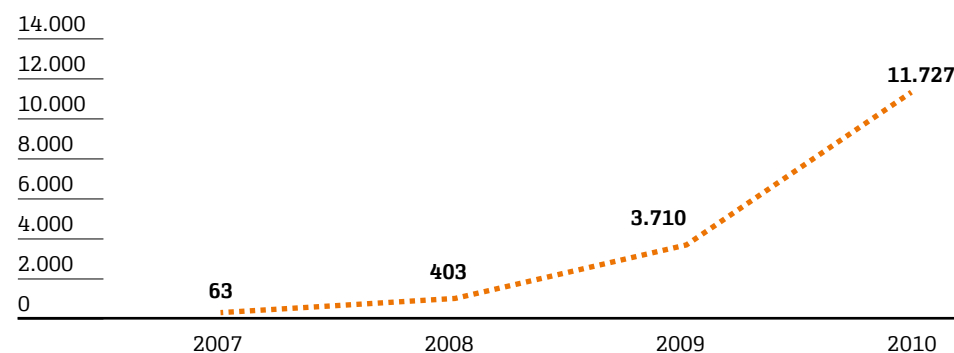
ha resultado aún más virulento que en 2009. En concreto, han proliferado especialmente los troyanos bancarios (software que aparece ante el usuario como legítimo e inofensivo pero que, al ejecutarlo, permite al delincuente cibernético la adquisición remota de la información de acceso a los servicios web). Estos troyanos son cada vez más sofisticados y resistentes frente a los antivirus comerciales, si bien gracias al CRM de Seguridad del banco, que analiza y aprende el perfil de las operaciones de los clientes, se puede detectar de manera temprana la mayoría de los equipos que se ven infectados.

Cuando eso ocurre -a cualquier hora y durante los 365 días del año-, el banco procede al bloqueo cautelar de las credenciales de Internet del cliente, avisándole inmediatamente y asesorándole sobre las medidas a tomar. Bankinter ha introducido, en su operativa a través de Internet, nuevos métodos de autenticación: el DNI electrónico y el sistema denominado OTP Móvil, o lo que es lo mismo, la doble firma mediante mensajes al teléfono móvil para operaciones que suponen salida de dinero.

Merced a todo ello, Bankinter ha conseguido consolidar, e incluso mejorar, la situación de privilegio y confianza que la entidad y sus clientes tienen respecto al e-fraude y otras amenazas online, lo que permite al banco mantenerse año tras año como un referente en el sector.

Asimismo, alineados con las prácticas internacionales y de cara a la ratificación externa de estas garantías, de nuevo en 2010 los sistemas de protección y seguridad del banco han sido auditados por la entidad Blueliv, empresa independiente y de reconocido prestigio en el mundo del Hacking Ético.

Bloqueados cautelares





Primera entidad en España certificada simultáneamente en la ISO 27001 y en la BS 25999.

En 2010 Bankinter re-certificó la garantía de seguridad y continuidad tecnológica del transaccional del banco por Internet.

British Standard Institution (BSI), entidad certificadora de prestigio mundial, efectuó una nueva revisión de re-certificación tanto de la norma ISO 27001 (Sistema de Gestión de la Seguridad) como de la BS 25999 (Sistema de Gestión de la Continuidad Tecnológica) con el objeto de validar el mantenimiento correcto del sistema y su ciclo de mejora continua, indispensables para prorrogar la certificación concedida.

Bankinter superó con solvencia esos requerimientos, lo que sirve para consolidar el compromiso del banco por lograr los estándares más elevados de calidad y rigor profesional en la gestión de la seguridad y continuidad de negocio en sus plataformas y sistemas.

Otras colaboraciones

Bankinter es socio fundador de ISMS Fórum Spain, organización sin ánimo de lucro que promueve el desarrollo, conocimiento y cultura de la seguridad de la información en España y en la que colaboramos activamente en sus iniciativas y proyectos. Entre ellos, en 2010 destaca el lanzamiento del portal **protegetuinformación.com**, en estrecha colaboración con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio dentro del marco del Plan Avanza, de cara a proporcionar al ciudadano información, consejos, prácticas interactivas y otras herramientas útiles en pro de un aprovechamiento seguro y eficaz de la red y de las nuevas tecnologías.

En colaboración con ASPAYM (Asociación de Paraplégicos y Personas con Gran Discapacidad Física de la Comunidad de Madrid) se impartió un seminario de divulgación sobre ciberseguridad o seguridad en la red con el objeto de concienciar sobre las buenas prácticas de seguridad y autoprotección en Internet y que son de aplicación en el día a día durante la navegación virtual.

Igualmente, y de manera complementaria a los cursos de formación que desde Riesgos Tecnológicos y Seguridad se imparten a los empleados de la entidad, se lanzó durante 2010 una iniciativa de comunicación denominada 'Seguridad en el Hogar' destinada a concienciar y formar a los empleados y a sus familiares sobre los riesgos y prácticas de seguridad tanto en la navegación por Internet, como en el uso de redes sociales, etc.

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.

Protección de Datos

Bankinter, S.A. ha sido siempre una de las sociedades pioneras en comprometerse 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, S.A. incorporan una cláusula de protección de datos a través de la cual no solo 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, como pueden ser tanto la Banca Telefónica, como Internet, 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, S.A. 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, S.A 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 2010, Bankinter, S.A ha realizado una auditoría sobre el '*Cumplimiento de Aspectos Legales de la LOPD*', con

la colaboración de Ernst & Young, y coordinada desde el área de Auditoría Interna. Así mismo, se ha realizado una '*Auditoría de Medidas de Control No Exigidas en el Título VIII del Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre*', que ha sido llevado a cabo por la firma BDO Auditores. Las recomendaciones propuestas en este informe no entran en el alcance de las medidas del RD 1720/2007, pero inciden sobre aspectos de control que pueden suponer una mejora de estas medidas establecidas por el Grupo Bankinter.

En materia de formación, existe un curso online de obligado cumplimiento para los empleados, cuyo contenido ha sido actualizado en este ejercicio.

A cierre de 2010, la entidad ha recibido dos sanciones de la Agencia de Protección de Datos en materia de respeto a la privacidad y deber de secreto de los datos de clientes por un importe total de 62.101€.

En definitiva, Bankinter, S.A 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.



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 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, normas sobre consumo, 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 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 entre directivos y empleados directa y fluida.

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 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.

Además, a nivel interno, el banco cuenta con un procedimiento de validación de iniciativas y prácticas comerciales que asegura que, con carácter previo al lanzamiento de un producto 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

Bankinter ha perseguido siempre la transparencia y la honestidad en la relación con los clientes.

de acuerdo con unos mínimos establecidos por el banco.

En lo que respecta a la publicidad, como entidad financiera, Bankinter debe someter las campañas de publicidad a la supervisión de organismos competentes en cada caso (Banco de España y CNMV, en virtud de la normativa vigente aplicable en España). 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 su mejor adecuación a las necesidades, intereses y conocimientos financieros de los clientes. 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, etc.

Bankinter ha perseguido siempre la transparencia y la honestidad en la relación con los clientes, pero no puede impedir que, en el contexto excepcional de una situación económica de crisis e incertidumbre, algunos se hayan visto perjudicados por la evolución de los tipos de interés o por eventos totalmente imprevisibles, como la quiebra del banco de inversión norteamericano Lehman Brothers.

Tras la situación de insolvencia de Lehman y de dos de los más importantes bancos islandeses, Bankinter mantuvo una política activa de comunicación y asesoramiento legal a los clientes afectados. Asimismo, en relación con los instrumentos financieros emitidos por Lehman, en cuya comercialización Bankinter había actuado como intermediario, se instauró un procedimiento de revisión individualizada

de cada reclamación de los clientes a cargo de un comité externo integrado por prestigiosos juristas, con el fin de analizar individualmente todas y cada una de las mencionadas reclamaciones y determinar si había existido algún caso en que pudieran concurrir circunstancias objetivas que justificaran la obligación del banco a hacer frente a las mismas, asumiendo la entidad bancaria en esos casos la decisión del mencionado Comité.

Por otro lado, en cuanto a los procedimientos judiciales relativos a los instrumentos financieros emitidos por Lehman Brothers, en la actualidad los órganos judiciales están mayoritariamente absolviendo a las entidades bancarias, negando que tengan responsabilidad alguna por la comercialización como intermediario de ese tipo de productos (tanto en lo que se refiere a Bankinter como a otras entidades financieras), reconociendo así que las entidades proporcionaron la información adecuada a los clientes sin que hubiera podido informarse a los mismos de la inminencia de la situación de insolvencia de Lehman, al tratarse de un imponderable absolutamente imprevisible. Sin embargo como una excepción a esa tendencia general,

Bankinter, en marzo de 2010, fue condenada por una sentencia dictada por el Juzgado de Primera Instancia número 87 de Madrid a abonar a los clientes un 50% aproximadamente del importe invertido en este tipo de productos. Dicha sentencia se encuentra recurrida ante la Audiencia Provincial y Bankinter manifiesta su confianza en el éxito de la misma dadas las contradicciones jurídicas en las que incurre, habida cuenta que la propia Sentencia reconoce que la comercialización se ha hecho de forma adecuada, recibiendo los clientes toda la información necesaria para adoptar una decisión de inversión adecuada.

Por último, Bankinter quiere hacer mención a la sentencia dictada por el Tribunal Supremo, en fecha 16 de diciembre de 2009 (notificada el 16 de febrero de 2010), en relación al procedimiento judicial instado por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) frente a determinadas entidades bancarias, acerca de la nulidad o validez de ciertas cláusulas habituales en determinados contratos bancarios.

A través del procedimiento judicial del que deriva el mencionado pronunciamiento del Tribunal Supremo han quedado declaradas nulas doce cláusulas

contenidas indistintamente en el contrato de cuenta corriente, en el contrato de tarjeta, en el contrato de préstamo personal o en el de préstamo hipotecario.

En la actualidad dichas cláusulas declaradas nulas ya no se incluyen en nuestros contratos. En muchos de estos casos no ha sido necesaria la completa eliminación de la cláusula sino que ha bastado con la introducción de ciertas modificaciones que han servido para matizar el sentido de la cláusula, adecuándose así a la legalidad exigible de conformidad con el citado pronunciamiento judicial.

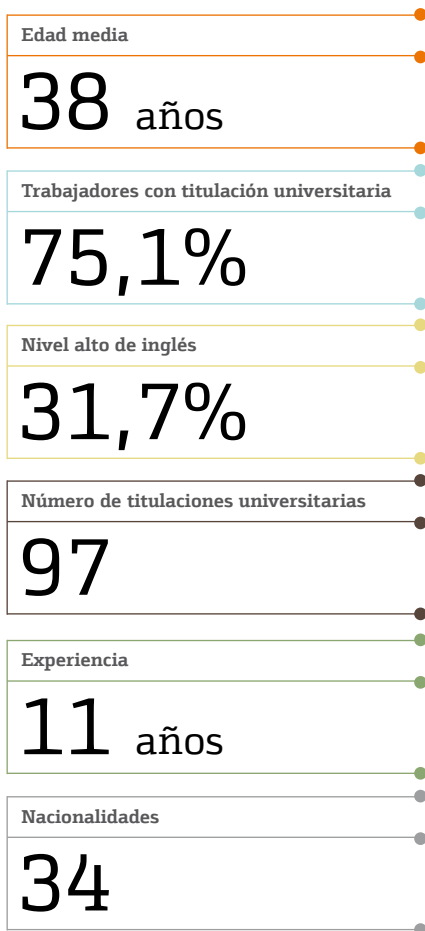


4

Gestión responsable de personas

Bankinter fomenta en su organización los valores de igualdad de oportunidades, no discriminación, flexibilidad, conciliación, meritocracia y respeto a la diversidad. El banco se esfuerza por garantizar a sus empleados un entorno de trabajo único en el que puedan desarrollar todo su potencial y alcanzar un equilibrio entre su vida profesional y familiar.

Perfil de empleados



Las personas son el principal activo de Bankinter y, por ello, la motivación y el desarrollo de los empleados representan uno de los objetivos prioritarios del área de Gestión de Personas.

Bankinter fomenta en su organización los valores de igualdad de oportunidades, no discriminación, diversidad, incorporación de personas con discapacidad y respeto de los derechos fundamentales de los empleados y de sus representantes.

Quienes desarrollan su labor en Bankinter son personas éticas, innovadoras, dinámicas, con ganas de crecer y de aprender, capaces de hacer equipo, con una inquietud permanente por el aprendizaje y la superación.

Son, en definitiva, un claro reflejo de los valores corporativos. La plantilla de Bankinter es resolutiva, actúa dando respuestas efectivas y lo hace con agilidad; trabaja con entusiasmo e integridad, consiguiendo lo que se

propone con absoluto respeto a las personas y a la ética de los negocios. Es además original, pues piensa y actúa de una manera distinta.

Igualmente, se trata de una plantilla implicada: durante 2010 los empleados han realizado 2.037 aportaciones a comunidades de conocimiento y 496 sugerencias de mejora. Además, una parte del capital social está en manos de la plantilla.

Bankinter cuenta con una plantilla joven (media de edad de 38 años), altamente cualificada (75,1% con titulación universitaria), con un nivel alto de inglés (31,7%), diversa también en cuanto a titulaciones (97 diferentes), en experiencia (11 años de media), de género (50,5% mujeres) y de nacionalidades (34).

Bankinter sigue apostando por la estabilidad en el empleo: el 96,0% de las personas que trabajan en Bankinter tienen un contrato de carácter indefinido.

Además, Bankinter continúa considerando la diversidad como una clara ventaja competitiva y, consecuentemente, el número de empleados de nacionalidades distintas a la española ha aumentado a lo largo de 2010. Bankinter cuenta con empleados de 34 nacionalidades distintas (8 más que en el período anterior) y un 50,5% de mujeres.

Evolución de la plantilla

	2008	2009	2010
Plantilla	4.483	4.509	4.543
Hombres	2.292	2.263	2.250
Mujeres	2.191	2.246	2.293

Otras características de la plantilla

Plantilla desglose por sexo	2009	2010
Hombre	2.263	2.250
%	50,19	49,53
Mujer	2.246	2.293
%	49,81	50,47

	2009	2010
Incorporaciones netas en el último año	211	302
%	4,73	6,62
incorporaciones netas hombres	57	91
%	27,01	1,99
incorporaciones netas mujeres	154	211
	72,99	69,87
incremento incorporaciones mujeres (%)	170	132

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

Tipo de Contrato	
Indefinido	4.344
Hombre	2.192
Mujer	2.152
Temporal	199
Hombre	58
Mujer	141
Total	4.543

Distribución de la plantilla por tipo de jornada

Tipo de jornada	Empleados
Completa	4.208
Reducida	335
Total	4.543

Distribución de empleados por Comunidades Autónomas (2010)

Comunidad Autónoma	hombres	mujeres	total
Andalucía	199	173	372
Aragón	65	49	114
Asturias	49	37	86
Baleares	28	30	58
Canarias	56	88	144
Cantabria	30	29	59
Castilla- La Mancha	44	30	74
Castilla y León	84	56	140
Cataluña	189	193	382
C. Valenciana	200	155	355
Extremadura	13	9	22
Galicia	35	40	75
La Rioja	17	13	30
Madrid	1.059	1.210	2.269
Murcia	48	31	79
Navarra	19	17	36
País Vasco	115	133	248
Total	2.250	2.293	4.543

Distribución de empleados por grupos de edad (2010)

Empleados	total	porcentaje	hombres	porcentaje	mujeres	porcentaje
< 25 años	68	1,50	21	0,46	47	1,03
Entre 25-30	1.038	22,85	417	9,18	621	13,67
Entre 31-35	1.078	23,73	500	11,01	578	12,72
Entre 36-40	769	16,93	300	6,60	469	10,32
Entre 41-45	536	11,80	254	5,59	282	6,21
Entre 46-55	825	18,16	575	12,66	250	5,50
Mayores de 55 años	229	5,04	183	4,03	46	1,01
Total	4.543	100%	2.250	49,53%	2.293	50,47%

Distribución de empleados por antigüedad (2010)

Empleados	total	porcentaje	hombres	porcentaje	mujeres	porcentaje
Hasta 5 años	2.038	44,86	928	20,43	1.110	24,43
Entre 6 y 15	1.157	25,47	440	9,69	717	15,78
Entre 16 y 25	866	19,06	502	11,05	364	8,01
Más de 25	482	10,61	380	8,36	102	2,25
Total	4.543		2.250		2.293	

Empleados por categorías profesionales en Red y Servicios Centrales

2009			2010	
Datos Red	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje
Administrativo	566	17,26	484	15,51
hombres	191	5,82	145	4,65
mujeres	375	11,44	339	10,87
Comercial	1.725	52,61	1.697	54,39
hombres	827	25,22	795	25,48
mujeres	898	27,39	902	28,91
Directores	988	30,13	939	30,10
hombres	649	19,79	630	20,19
mujeres	339	10,34	309	9,90
Total	3.279		3.120	

2009			2010	
Datos SS.CC.	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje
Administrativo	183	14,88	284	19,96
hombres	56	4,55	95	6,68
mujeres	127	10,33	189	13,28
Técnico	623	50,65	654	45,96
hombres	279	22,68	295	20,73
mujeres	344	27,97	359	25,23
Directores	424	34,47	485	34,08
hombres	261	21,22	290	20,38
mujeres	163	13,25	195	13,70
Total SS.CC.	1.230		1.423	

Distribución plantilla entre Red Comercial y Servicios Centrales

	Nº de personas	Porcentaje relativo
Red Comercial	3.120	68,68
hombres	1.570	50,32
mujeres	1.550	49,68
Servicios Centrales	1.423	31,32
hombres	680	47,79
mujeres	743	52,21
Total	4.543	

Distribución de empleados por categorías profesionales

	2009			2010		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Administrativo	247	502	749	240	528	768
Comerciales-Técnicos	1.106	1.242	2.348	1.090	1.261	2.351
Director	910	502	1.412	920	504	1.424
Total	2.263	2.246	4.509	2.250	2.293	4.543

Empleo y selección

El área de Selección tiene entre sus objetivos incorporar a los mejores profesionales del mercado, así como atraer y retener el talento, atendiendo exclusivamente a los méritos académicos, personales y profesionales de los candidatos y a las necesidades que surjan en cada momento.

Bankinter ha potenciado desde siempre la contratación de jóvenes licenciados, (un 75,1% de la plantilla es titulada universitaria), con el objetivo de que éstos puedan tener un desarrollo profesional acorde a su valía.

En consonancia con el mercado laboral en España, y con la cada vez mayor presencia de la mujer en el mismo, Bankinter ha incorporado un 40% más de mujeres que de hombres durante 2010, tras un proceso de selección riguroso y muy sensible con la igualdad en toda su extensión. Como consecuencia de esto, en Bankinter no sólo se ha reducido la diferencia en cuanto a sexos, que venía siendo ligeramente favorable a los hombres, sino que se cierra 2010 con un 0,94% más de mujeres

que de hombres, siendo la distribución de la plantilla en cuanto a sexos: 49,5% hombres y 50,5% de mujeres.

Durante el año 2010 España ha seguido incrementando sus tasas de paro, que según fuentes del INE han alcanzado el 19,8%. El entorno económico actual y la situación del mercado laboral han marcado por ello de forma determinante las políticas de reclutamiento en Bankinter, frenando las incorporaciones pero no así el crecimiento neto de la plantilla.

En 2010 Bankinter ha publicado en Infojobs un total de 49 ofertas de empleo. Asimismo, se han tramitado a través de la web corporativa 5.167 currículos, siendo el total de currículos gestionados en el año 2010 de 17.636.

Rotación interna: gestión de vacantes

La rotación interna sigue siendo un valor en Bankinter. El banco cuenta con un sistema de vacantes transparente, al que se accede en condiciones de igualdad,

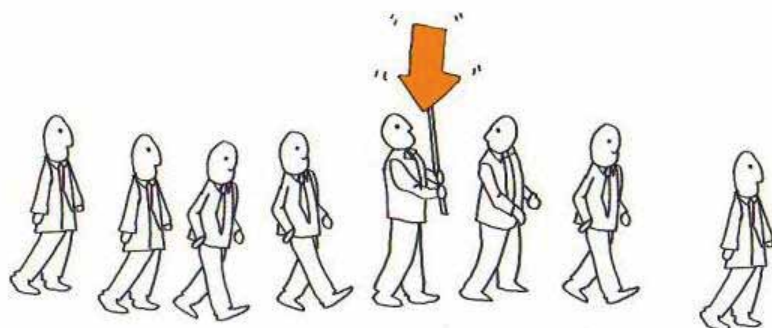
y que trata de favorecer el desarrollo profesional de las personas de acuerdo con las necesidades de la organización. Aunque con carácter general se tienen en cuenta las preferencias profesionales de los empleados, lo normal es que se rote cuando se haya cumplido con éxito la función en el puesto de trabajo anterior y se reúnan las competencias necesarias en el nuevo puesto; lógicamente, siempre y cuando las necesidades de la organización queden cubiertas.

En 2010 han sido gestionadas por este sistema un total de 31 vacantes, a las que se ha accedido en condiciones de igualdad en base a criterios exclusivamente profesionales, tales como los méritos y las capacidades laborales.

Rotación de la plantilla (2010)

Rotación interna	Nº de personas	Porcentaje relativo
Red Comercial	1.109	35,54
hombres	554	17,76
mujeres	555	17,79
Servicio Centrales	494	34,72
hombres	237	16,65
mujeres	257	18,06
Total rotación interna	1.603	35,28

Rotación externa	Nº de personas	Porcentaje relativo
Red Comercial	194	4,27
hombres	72	1,58
mujeres	122	2,69
Servicios Centrales	75	1,65
hombres	36	0,79
mujeres	39	0,86
Total rotación externa	269	5,92



Rotación externa 2010	hombres	mujeres	total
< 30 años	47	94	141
Entre 30 - 50	47	65	112
Mayores de 50 años	14	2	16
Total	108	161	269

Rotación externa 2010	hombres	mujeres	total
Andalucía	6	19	25
Aragón	1	2	3
Asturias	1		1
Baleares	4	1	5
C. Valenciana	9	14	23
Canarias	4	10	14
Cantabria		3	3
Castilla La Mancha	1	1	2
Castilla y León	4	3	7
Cataluña	4	13	17
Extremadura	1	1	2
Galicia		3	3
La Rioja	1	1	2
Madrid	60	65	125
Murcia	5	2	7
Navarra	1		1
País Vasco	6	23	29
Total	108	161	269

Bankinter ha elaborado en 2010 un protocolo de prevención y actuación por cualquier situación de acoso laboral que será publicado y se comunicará convenientemente a la plantilla durante el primer semestre de 2011.

Igualdad de oportunidades, integración, diversidad y no discriminación

Bankinter respeta el principio de no discriminación por razón de raza, sexo, ideología, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier otra condición personal, física, psíquica o social de sus empleados. El banco promueve, asimismo, la igualdad de oportunidades entre los empleados, incluidas la igualdad de género y la integración e incorporación de personas de otras nacionalidades y/o con discapacidad, tal como queda reflejado en el código de ética de la entidad. Este compromiso implica eliminar cualquier obstáculo que pueda provocar el no cumplimiento del derecho de igualdad de trato y oportunidades. Con este objeto, Bankinter ha elaborado en 2010 un protocolo de prevención y actuación por cualquier situación de acoso laboral que será publicado y se comunicará convenientemente a la plantilla durante el primer semestre de 2011.

El esfuerzo constante por tener una plantilla diversa y equilibrada se refleja en los porcentajes del desglose por sexo: un 49,5% de hombres y un 50,5% de mujeres.

Asimismo, Bankinter cuenta con un Plan de Igualdad el cual supone una reafirmación por garantizar una igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres en el conjunto de la organización y una continuación de las políticas de gestión de personas y medidas de conciliación ya establecidas.

Los campos de actuación y las medidas específicas definidas para alcanzar los objetivos del mencionado Plan de Igualdad están sistematizadas, agrupadas y estructuradas en las áreas siguientes:

- Igualdad en el acceso al empleo y en la contratación.
- Promoción interna y desarrollo profesional.
- Política salarial.
- Formación.
- Conciliación.
- Ordenación del tiempo de trabajo.
- Acoso sexual y discriminatorio.
- Comunicación.
- Seguimiento y evaluación de los objetivos.

Bankinter es consciente de las ventajas que la diversidad aporta, tales como

diferentes puntos de vista y aptitudes que enriquecen el trabajo en equipo, lo que ayuda a tomar mejores decisiones y, en definitiva, aportan valor y contribuyen a una mayor eficiencia en la organización.

Durante 2010, Bankinter ha seguido avanzando en el fomento de la diversidad cultural, demográfica y social de la plantilla, contando a 31 de diciembre de 2010 con empleados de 34 nacionalidades distintas, 8 más que en 2009. (Alemania, Andorra, Argentina, Bélgica, Bosnia Herzegovina, Brasil, Bulgaria, Canadá, Chile, China, Colombia, Cuba, Dinamarca, Ecuador, España, E.E.U.U., Federación Rusa, Finlandia, Francia, India, Irlanda, Italia, Marruecos, México, Países Bajos, Pakistán, Panamá, Perú, Reino Unido, Rumanía, Suecia, Suiza, Uruguay, Venezuela.)

En concordancia con el respeto al principio de igualdad de oportunidades y no discriminación, ha aumentado el número de empleados de nacionalidades distintas a la española que ocupan puestos en las categorías profesionales de Comercial-Técnico y Directores.

34 nacionalidades distintas, 8 más que en 2009 Alemania, Andorra, Argentina, Bélgica, Bosnia Herzegovina, Brasil, Bulgaria, Canadá, Chile, China, Colombia, Cuba, Dinamarca, Ecuador, España, E.E.U.U., Federación Rusa, Finlandia, Francia, India, Irlanda, Italia, Marruecos, México, Países Bajos, Pakistán, Panamá, Perú, Reino Unido, Rumanía, Suecia, Suiza, Uruguay, Venezuela.

En 2010 Bankinter se ha adherido al Charter de la Diversidad, un protocolo de compromiso con los principios de inclusión de la diversidad y antidiscriminación. El Charter se enmarca dentro de las directivas anti-discriminación que la Unión Europea adoptó en el año 2000, y cuenta con el apoyo de la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades de la Comisión Europea.

De igual modo, Bankinter sigue trabajando en la integración de personas con discapacidad. A 31 de diciembre de 2010, hay integradas 53 personas con discapacidad, lo que supone un 1,17 % de la plantilla. La ley permite la solicitud del certificado de excepcionalidad a aquellas entidades que aún no han alcanzado la cuota exigida. Bankinter materializa sus

medidas alternativas mediante la compra de bienes y servicios en centros especiales de empleo.

Durante los últimos años se han ido firmando convenios de colaboración con instituciones de discapacitados: COCEMFE, FAMMA, Fundación Manpower, Fundación ONCE, Fundación Ranstad, Fundación Adecco, que han permitido avanzar en la selección/inserción de discapacitados en plantilla y han proporcionado a los familiares de empleados de Bankinter con algún grado de discapacidad diferentes tipos de ayuda para facilitar su integración en el mundo laboral y social.

En este sentido, podría destacarse el Plan Familia, proyecto social destinado a los familiares de empleados de Bankinter con algún grado de discapacidad, con el objetivo de favorecer su desarrollo

social y su integración laboral. Se realizan acciones individualizadas según las necesidades, como por ejemplo musicoterapia, logopedia, psicomotricidad, clases de inglés, equinoterapia, hidroterapia, campamentos multiaventura, etc.

En lo que se refiere a los procesos de contratación de altos directivos, no hay establecida ninguna política diferenciada ni discriminatoria que relacione su procedencia con las áreas geográficas donde ejercen su cargo.

Categorías de empleados con nacionalidad distinta a la española

	2009		2010	
	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje
Administrativo	11	1,47	15	1,95
Comercial-Técnico	43	1,83	73	3,10
Directores	11	0,78	32	2,25
Total	65	1,44	120	2,64

Diversidad en Consejo de Administración (%)	
Mujeres	0,09
Discapacidad	0,09
Menores 30 años	0,00
Entre 31 y 50 años	0,27
Mayores de 51 años	0,73

Diversidad en Comité de Dirección (%)	
Mujeres	28,57
Discapacidad	0,00
Menores 30 años	0,00
Entre 31 y 50 años	85,71
Mayores de 51 años	14,23

El 100% de los empleados conoce sus objetivos.

La información obtenida a partir de este sistema de evaluación es vital para el diseño de los planes de formación, las decisiones de rotación y promoción y la incorporación de los empleados al programa de Talento.

Valoración del desempeño

Todos los empleados de Bankinter participan en un proceso normalizado, cuyo objetivo es evaluar las competencias y logros profesionales, así como la actitud con la que se han llevado a cabo, con hechos constatables.

Dada la importancia e impacto que tienen los sistemas de evaluación de Bankinter en las políticas de gestión de personas, y sobre el conocimiento de sus capacidades, seguimos realizando una revisión continuada de las herramientas de gestión, con el objetivo de implementar mejoras que incidan positivamente sobre el desarrollo profesional de las personas. De igual modo, conscientes de la importancia que tiene el realizar la evaluación de forma rigurosa y objetiva, y con el objetivo de poder seleccionar a las personas que tienen un mejor desempeño, sobre las que poder desarrollar planes de actuación/formación adecuados, se ha modificado la periodicidad en la evaluación 360° así como las fechas de evaluación de desempeño.

Evaluación 360°

Se trata de una evaluación periódica y sistemática cuyo propósito es ofrecer una perspectiva continua sobre nuestras competencias laborales (conocimientos, habilidades y aptitudes) y comportamiento.

La información que se obtiene de la evaluación 360° es especialmente valiosa pues cada persona es evaluada desde todos los ángulos: responsable directo, otros responsables, compañeros, colaboradores y autoevaluación.

Es por ello que puede considerarse información completa y objetiva. El objetivo principal de esta evaluación es el desarrollo profesional de las personas.

Dado que proporciona información objetiva y cuantificada respecto al perfil de competencias de cada persona, en función del modelo de competencias de Bankinter, permite conocer con detalle la adecuación de cada persona a tal modelo

así como a su puesto, identificar puntos fuertes y oportunidades de mejora y, en base a todo ello, llevar a cabo acciones precisas.

En relación al proceso de la evaluación 360°, se ha modificado la periodicidad en su confección desde este año, por lo que no se dispone de datos en 2010.

Evaluación de desempeño

Es una revisión periódica y formal de los resultados del trabajo donde cada responsable directo evalúa el grado de consecución de los objetivos que asignó a sus colaboradores al inicio del ejercicio. Además del grado de consecución, se evalúa con qué actitud se ha hecho. El 100% de los empleados conoce sus objetivos.

La información obtenida a partir de este sistema de evaluación es vital para el diseño de los planes de formación, las decisiones de rotación y promoción y la incorporación de los empleados al programa de Talento. Al ser de vital



¿Qué
has
pensado
hoy?

importancia, en la evaluación del desempeño correspondiente al ejercicio de 2010 se seguirá penalizando a los responsables que no evalúen a sus colaboradores, siendo esta penalización la rebaja de su propia nota final en un grado.

Evaluación de Potencial

Bankinter apuesta por la captación y retención del talento.

La evaluación de potencial consiste en una estimación de las posibilidades de desarrollo profesional de una persona, realizada por sus responsables, que trata de apoyar el desarrollo profesional de los mejores.

Esta evaluación permite identificar y dar visibilidad a personas que tienen un mayor potencial de desarrollo y menos visibilidad dentro de la organización. Las actitudes consideradas como más valiosas para identificar el talento son: anticipación al cambio, capacidad para buscar soluciones, trabajo en equipo, capacidad de aprendizaje superior, capacidad de auto impulsar su desarrollo, resistencia a la presión, servicio al cliente, creación de valor, iniciativa, desempeño superior y capacidad de aplazar la recompensa.

En 2010 no se ha realizado evaluación de potencial, estando previsto que se realice en 2011.

En 2010, el 69,8% de la plantilla tiene retribución variable, la cual supone el 13,7% de la masa salarial.

Salario y Beneficios Sociales

La política retributiva de Bankinter busca compensar con competitividad y equidad el trabajo desempeñado y el rendimiento obtenido, evitando discriminación por razón de sexo, raza o cualesquiera otras, y garantizando el cumplimiento de la legislación y los convenios propios del sector. 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 estructura retributiva del banco se desglosa en retribución fija y retribución variable. Los factores que inciden en la retribución fija son: la función desarrollada, la responsabilidad asumida, la experiencia en el puesto y el desempeño individual continuado en el puesto de trabajo.

La retribución variable se establece también en base a la función desarrollada y la responsabilidad asumida, pero además tiene en ella un peso importante el factor de calidad, que recoge el compromiso de los empleados de acuerdo con los principios de cultura corporativa, aunque su consecución depende exclusivamente de los resultados de las áreas de negocio y/o resultados del banco. Estos resultados se pueden consultar mensualmente por todos los empleados.

La retribución variable en función de objetivos de resultados y el desempeño está generalizada. En 2010, el 69,8% de la plantilla tiene retribución variable, la cual supone el 13,7% de la masa salarial. Asimismo, existe un bonus ligado a la consecución de objetivos individuales y, por lo tanto, a la creación de valor y

riqueza, si bien no se considera una parte sustancial de la retribución.

Adicionalmente al salario percibido por los empleados de Bankinter, la compañía ofrece beneficios sociales, que van más allá de lo legalmente establecido, tales como anticipos y préstamos para vivienda u otras necesidades, ayudas para estudios propios o de hijos de los empleados, adhesión a pólizas colectivas de seguros.

Uno de los objetivos del banco es dotar de flexibilidad a la retribución de las personas a través de un sistema de retribución flexible. Se trata de un sistema de retribución voluntario en el que se produce un acuerdo individual entre el banco y el empleado para la modificación de la composición (no de la cuantía) de su paquete retributivo. En virtud de este acuerdo, y previa elección individual y voluntaria del participante, se efectúa la sustitución de retribución dineraria por retribución no dineraria (producto), elegida ésta entre una serie de productos que el banco pone a su disposición y que generalmente tienen alguna ventaja fiscal. El beneficio para el empleado viene de la posibilidad de maximizar 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 dichos productos, contratados a través de este sistema. Actualmente un 24,9% de los empleados utilizan algún producto de retribución flexible.

Todos los empleados, a jornada completa y parcial, cuentan con los mismos beneficios sociales, así como, con carácter general, el personal temporal, con la excepción de los préstamos y anticipos, a los que tienen derecho únicamente los empleados con más de seis meses de permanencia en el banco.

Adicionalmente, como apoyo a la integración de las personas con discapacidad, Bankinter abona la cantidad 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 con una discapacidad igual o superior a este porcentaje, como fórmula para paliar, en la medida de lo posible, el esfuerzo económico de las familias de Bankinter con hijos con esa discapacidad.

Asimismo, Bankinter aplica a la totalidad del personal, ciertas garantías complementarias a las percepciones del sistema de la Seguridad Social en caso de viudedad, orfandad, incapacidad permanente profesional, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez del personal.

Tomando como salario mínimo interprofesional el aprobado por la Administración Estatal para cada ejercicio y relacionándolo con el salario inicial estándar de la entidad obtenemos un 246,16%.

$$\left[\frac{\text{Salario inicial estándar de la entidad}}{\text{Salario mínimo interprofesional}^*} \right] \times 100\%$$

Existe también un programa específico para las personas jubiladas en la entidad que contempla una serie de comunicaciones, servicios y asistencia, así como su participación en determinadas actividades. Se cuenta con una base de datos actualizada de este colectivo para su adecuada gestión y registro de las actividades realizadas.

Seguridad y Salud

Bankinter considera de máxima importancia la creación de un entorno de trabajo saludable y libre de accidentes, mediante la extensión de una cultura preventiva en la organización. Los datos para 2010 muestran un total de 275.903 horas de ausencia y un índice de frecuencia de accidentes de 2,06. Comparando el índice de frecuencia de Bankinter con los datos publicados en 2009 por el Ministerio de Trabajo para el sector financiero, se observa que el índice del sector es mayor que el del banco.

Desglose de horas de ausencia 2010	
Enfermedad común	170.574,40
Maternidad	98.868,40
Paternidad	6.460,00
Total	275.902,80

Desglose accidentes 2010	
Con baja	40
Sin baja	29
Total	69

	Año 2010	Año 2009	Año 2008
Nº total de horas de ausencia por enfermedad común y maternidad y paternidad (*)	275.902,80	238.647,60	235.440,00
Índice de frecuencia (nº de accidentes /nº de horas trabajadas)*1.000.000	2,06	0,79	2,18
Índice de gravedad (jornadas no trabajadas por bajas de accidente /horas trabajadas)*1.000	0,04	0,03	0,04

(*) Respecto al dato del número de ausencias por enfermedad común, maternidad y paternidad, se ha cambiado la métrica, puesto que se ha incluido para su cálculo las paternidades. Por ello, se han recalculado los datos de 2008 y 2009. Según el criterio establecido por el GRI, el índice de absentismo derivado de las bajas por accidentes de trabajo y enfermedad común, contabilizando el total de jornadas perdidas por ambas causas (nº total de días perdidos / nº total de días trabajados por el colectivo durante el mismo periodo x 100) es del 2,30%

El estrés laboral no está incluido dentro del cuadro de enfermedades profesionales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, aunque Bankinter lo tiene en cuenta en las horas de ausencia por enfermedad. En 2010 el dato de accidentes con baja ha sido de 40. Bankinter tiene como objetivo mejorar estos datos, de forma que las condiciones de trabajo no supongan riesgo alguno para la salud e integridad de los trabajadores.

Bankinter respeta el derecho de los empleados de los centros de más de 50 empleados a formar un Comité de Seguridad y Salud que represente al 100% de los empleados de dicho centro, así como a asignar delegados de prevención a nivel provincial. Bankinter se reúne con ellos cada tres meses para llegar a acuerdos sobre temas de seguridad y salud, con el objetivo de minimizar los riesgos laborales y elevar la salud de todos los trabajadores.

Entre las actividades desarrolladas en el ámbito de seguridad y salud se incluyen:

Evaluaciones de riesgos, realizadas por las mutuas contratadas al efecto, aplicando la metodología basada en los

criterios aplicados por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Vigilancia de la salud. Se realizan reconocimientos médicos de inicio para aquellas personas de reciente incorporación así como reconocimientos periódicos, siempre con carácter voluntario, para poder detectar posibles deficiencias tanto en la configuración de los puestos como en el desarrollo de las actividades. Además, Bankinter participa en las campañas preventivas habituales (vacunación antigripal), en campañas de mejora de la salud y educación sanitaria (deshabitación tabáquica) y en campañas de donación de sangre.

Formación e información a los trabajadores sobre riesgos y medidas preventivas. El 100% del personal ha recibido formación sobre prevención de riesgos laborales y ha realizado con carácter obligatorio el curso de riesgos laborales en el puesto de trabajo.

Según la evaluación inicial de riesgos, en Bankinter no existen riesgos de potencial peligro, y en caso de que se detectara, el trabajador está en su derecho de exigir la reducción o eliminación del riesgo detectado, para poder trabajar de una

forma totalmente segura para su salud. Además, este año se ha realizado un curso presencial y práctico sobre primeros auxilios, en el que se han tratado temas como reanimación cardiopulmonar, hemorragias externas, shock, fracturas, quemaduras, etc. Este curso se ha impartido en el edificio de Tres Cantos (Madrid) en el que hay unos 750 trabajadores del grupo. Para 2011 existe el objetivo de actualizar el contenido del curso on line de prevención de riesgos laborales.

Bankinter cuenta con distintas iniciativas todas ellas encaminadas a prevenir y/o mejorar la salud de los empleados. Entre ellas podemos destacar las siguientes:

- Colaboramos con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) en el programa 'Salud y Empresa Solidaria', divulgando mensajes de prevención y realizando acciones de concienciación sobre el cáncer entre todos los empleados.
- Descuentos en gimnasios, spas, fisioterapia, belleza y salud, entre otras.
- Un club deportivo.
- Rutas de autocares en los edificios de Arroyo de la Vega y Tres Cantos.
- Habilitación de espacios de relajación.
- Espacios físicos para la exposición de las expresiones artísticas de empleados.



Clima laboral

Bankinter tiene como objetivo garantizar un entorno de trabajo diferente, libre, abierto, desjerarquizado, creativo y motivador en el que sea posible encontrar unas condiciones laborales y unas oportunidades de desarrollo profesional que permitan a todos los empleados desplegar al máximo sus cualidades y todo su potencial. Por ello, y de acuerdo con el modelo de gestión de personas de Bankinter, periódicamente se realizan estudios de clima que permiten conocer de una manera exhaustiva la opinión de los profesionales.

Dado que la periodicidad de este estudio es bianual, durante 2010 no se ha realizado estudio de clima laboral, el cual tuvo lugar en 2009.

Bankinter, uno de los mejores entornos laborales para trabajar en España.

Por cuarto año consecutivo, Bankinter ha obtenido la certificación Top Employer España 2010 por CRF Institute, que reconoce a Bankinter como una de las compañías españolas que más destaca por sus buenas prácticas de recursos humanos. En la certificación se han tenido en cuenta criterios como beneficios a empleados, condiciones laborales, carrera profesional, cultura corporativa y formación y desarrollo.

Bankinter también ha sido incluido en 2010 en el ranking realizado por el Instituto Great Place to Work, y que sitúa a Bankinter como la 6ª mejor gran empresa para trabajar en España. En la edición de este año, Bankinter es

el único banco que figura en la lista de empresas de más de 1.000 empleados, junto a compañías de sectores como el farmacéutico, tecnología de la información, distribución y servicios profesionales. Además, el banco sigue siendo la única empresa del Ibex35 incluida en este prestigioso ranking y una de las pocas que figuran en esta lista por 7º año consecutivo.

Ambos reconocimientos son un respaldo al modelo de gestión de personas de Bankinter, que pretende ofrecer el mejor entorno laboral posible para trabajar en España.

Las operaciones del banco se circunscriben al ámbito geográfico español, por lo que 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.

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, además, las operaciones del banco se circunscriben al ámbito geográfico español, por lo que 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 del banco 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 este último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. El objetivo para 2011 es que el personal de seguridad se forme, además, en materia de atención al público de personas con discapacidad.

Libertad de asociación

Bankinter reconoce y garantiza a sus empleados el pleno ejercicio de sus derechos de sindicación, asociación y negociación colectiva. El 100% de la plantilla está cubierta por un convenio colectivo. Los convenios aplicables varían en función del trabajo desarrollado (banca, despachos y oficinas, contact center y empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública), y todos ellos están disponibles en la Web de Personas. Asimismo, en Bankinter se respetan los mecanismos de diálogo y participación de los representantes sindicales, con los que se reúne periódicamente la dirección de la empresa.

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.



Políticas de formación

La formación en busca de la mejora y de la actualización.

La razón de ser de la formación en Bankinter radica, cada vez más, en la cualificación de sus profesionales en línea con lo que demandan los clientes, en los cambios que, de modo permanente, se producen en los sistemas, en la aparición de nuevas tecnologías y, también, por los continuos cambios de los factores económicos.

Son estas razones, básicamente, las que hacen que en Bankinter busquemos la mejora y la actualización de las personas, mediante una formación eminentemente práctica, orientada a la satisfacción del cliente, y ajustando las cualidades de cada persona a su capacidad, habilidad, actitud y aptitudes para su mejor desempeño.

Por ello, la formación de todos los empleados en Bankinter sigue siendo una inversión estratégica, por cuanto supone una clara oportunidad de crecimiento y de desarrollo en todos los ámbitos. A pesar del entorno económico, Bankinter ha seguido apostando por la formación

aportando a ese cometido un 1% de la masa salarial y sin recibir ningún tipo de subvención. Este año se ha reforzado en mayor medida la formación interna, invirtiendo algo menos en la externa, y en cualquier caso aprovechando las tecnologías disponibles: videoconferencia, dataconferencia y formación on line.

A lo largo del año 2010, Bankinter ha invertido 430 euros por persona formada, alcanzando a un 83,4% de la plantilla, que se amplía hasta el 97,8% para el caso de la red comercial. El número medio de horas de formación de la plantilla del banco asciende a 32,5 horas por empleado, ofreciéndose un total de 376 acciones formativas diferentes, con una media de casi 10 cursos por persona.

Buscando promover las capacidades y el desarrollo de las personas para cumplir su función y la consecución de sus objetivos, los esfuerzos de formación se han focalizado en esta doble vertiente:

- Formación técnica, en asesoramiento, en mercados –con especial hincapié en el Broker Plus-, productos, herramientas

como planificación financiera, y control de riesgo.

- Formación en habilidades, en concreto aquellas que han permitido perfeccionar las técnicas de venta, el diseño y la comercialización adecuada de productos, la calidad de servicio y la captación de nuevos clientes.

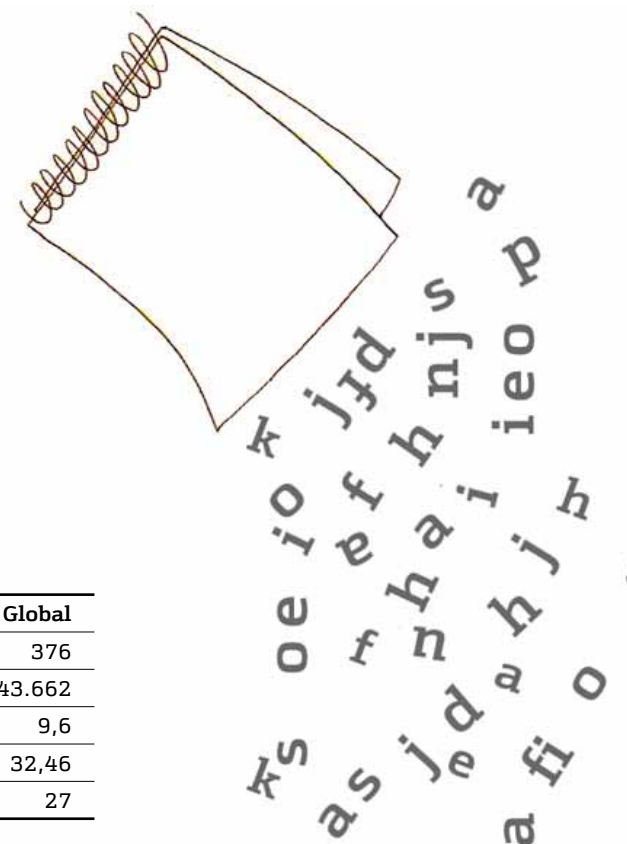
La web de Formación es una herramienta clave para la planificación y ejecución del plan de formación. En esta página, cada empleado puede consultar su plan de formación de acuerdo con los conocimientos necesarios para su puesto, así como los cursos pendientes de realizar, los realizados o los que están convocados, junto a sus correspondientes calendarios. También se encuentran aquí todos los cursos on line que están disponibles para la plantilla y los enlaces a las escuelas virtuales con las que Bankinter mantiene cursos activos. A lo largo de 2010 han estado disponibles 27 cursos en el Aula Virtual, la cual está accesible al 100% de la plantilla.

La web de Formación contiene un espacio específico con cursos de carácter obligatorio, entre los que se encuentra la formación en la Ley de Protección de Datos y la de Prevención de Riesgos Laborales. Además, dirigida a la Red Comercial, ha estado disponible y de obligado cumplimiento la Ley de Mediación de Seguros.

	Global
Nº de acciones formativas diferentes	376
Nº total de cursos impartidos	43.662
Media teórica de cursos por persona	9,6
Horas de formación media por empleado total banco	32,46
Total de acciones formativas en el Aula Virtual	27

	Red Comercial	Servicios centrales
% Personas formadas	97,76	53,27
Horas de formación por persona	41,32	13,45

	Administrativo	Ejecutivo	Director
% Personas formadas	54,69	84,28	84,49
Horas de formación por persona	35,98	31,09	31,20



Participación, innovación y transparencia

Buzón de Gestión de Personas

6.133 consultas

97,3% empleados

Participaciones en foros de debate

33,9% empleados

Los tres son principios básicos integrantes de la cultura corporativa de Bankinter. 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 2010 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.

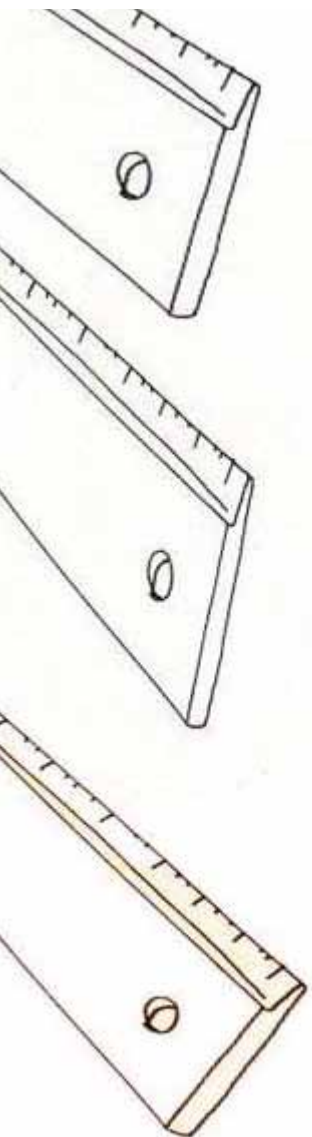
En la Intranet está disponible gran parte de la información de una manera clara, transparente y de fácil acceso. El 100% de la plantilla tiene acceso a la intranet. La información de gestión disponible para la totalidad de los empleados alcanza el 97,3%.

La web de Personas, incluida en la intranet, es una herramienta de fácil accesibilidad (también para personas con discapacidad, mediante la adaptación de secciones a los estándares WAI) y de carácter interactivo. Incluye todos los elementos, apartados y aplicaciones de uso común para la mayoría de los usuarios y dispone de los más modernos recursos audiovisuales, como videoconferencia o videochat, además de noticias internas y campañas internas de información corporativa.

Existe a disposición de todos los empleados un buzón específico de Gestión de Personas al que todo el personal puede hacer llegar sus quejas o dudas. En 2010 se respondieron 6.133 consultas. Existe, además, 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. En 2010 no se ha recibido ninguna incidencia a través de este canal.

Otra herramienta de comunicación interna con la que cuentan los empleados de Bankinter es el Foro, base de datos corporativa de acceso universal y on line donde todos los empleados pueden contestar y donde todos ven las respuestas o aportaciones de los demás. Un 33,9% de la plantilla ha participado en foros de debate durante 2010.



Conciliación

Desde siempre Bankinter ha intentado propiciar las condiciones necesarias para que sus empleados puedan alcanzar un equilibrio entre sus vidas personales, familiares y laborales. Para ello, el banco cuenta con una serie de medidas concretas de conciliación que permiten que esta circunstancia sea posible. Algunas de estas medidas superan, incluso, las condiciones legal o convencionalmente establecidas:

Medidas de Bankinter que superan las condiciones establecidas por convenio:

Posibilidad de reducción de jornada entre un 10% y un 50% para cuidado de hijos (hasta los 12 años), de familiares y de personas dependientes, con la correspondiente reducción de salario.

Posibilidad de solicitar una licencia no retribuida hasta de un mes para el cuidado de hijos menores de 3 años.

Partos múltiples y nacimiento de hijos con discapacidad: posibilidad de solicitar una licencia retribuida por un mes. Sepuede solicitar durante el primer año en el caso de parto, adopción o acogimiento múltiple, o hasta que el niño cumpla los 3 años, en el caso de parto, adopción o acogimiento de hijos con discapacidad.

Con el propósito de facilitar la incorporación tras la maternidad: posibilidad de disfrutar de una hora diaria de reducción de jornada

durante 4 semanas más sin reducción salarial (adicional a la de lactancia) inmediatamente posterior a la finalización de la baja maternal o, en su caso, de los 21 días de lactancia.

Lactancia: posibilidad de solicitar un permiso retribuido de 21 días naturales a continuación del descanso de maternidad y en sustitución de la hora diaria de ausencia correspondiente por lactancia. Esta medida puede ser solicitada tanto por el padre como por la madre.

Flexibilidad horaria en la entrada y salida, siempre que se cubran satisfactoriamente las necesidades del servicio.

Excedencia por cuidado de hijos de 7 años: Posibilidad de solicitar una excedencia de un máximo de 3 años por cuidado de hijos menores de 7 años. Se puede solicitar en cualquier momento hasta que el niño cumpla los 7 años. Posibilidad de disfrutarla de manera fraccionada. Durante el primer año se reserva el puesto de trabajo, las obligaciones convertibles, las condiciones de los préstamos, y la antigüedad.

Flexibilidad a la hora de atender emergencias familiares, imprevistos, etc. que requieran ausentarse del puesto de trabajo por unas horas.

Teletrabajo disponible para el 100% de la plantilla, previa autorización del responsable.

Con el fin de evitar desplazamientos innecesarios que puedan ocasionar dificultades para conciliar con la vida personal, el banco pone a disposición de todos los empleados la posibilidad de utilizar las videoconferencias y medidas alternativas para realización de reuniones no presenciales.

Posibilidad de reducir la jornada hasta un 10% para realizar actividades solidarias e incluso solicitar una excedencia por el plazo de un año a aquellos empleados con al menos dos años de antigüedad, con reserva del puesto de trabajo.

Posibilidad de reducir la jornada laboral en un 10% para formación relacionada con el trabajo e incluso solicitar una excedencia por el plazo de un año a

aquellos empleados con al menos dos años de antigüedad, con reserva del puesto de trabajo.

Mes sabático: los empleados que cumplan 20, 25, 30, 35 y 40 años de antigüedad en la empresa tendrán la opción de disfrutar de un mes de vacaciones adicional, no retribuidas, durante el año de aniversario.

El siguiente cuadro refleja el uso que los empleados de Bankinter han hecho de las medidas de conciliación disponibles en la entidad. El 100% de las solicitudes fueron concedidas. Bankinter tiene como propósito reforzar las campañas de comunicación y sensibilización para que la totalidad de la plantilla conozca dichas medidas de conciliación y, de este modo, puedan hacer un uso adecuado de las mismas.

	Nº hombres	Nº mujeres
Excedencias		
Maternidad	0	17
Cuidado hijos	1	6
Formación	2	1
Voluntaria	2	7
Actividades solidarias	0	0
Médica (especial)	0	0
Cuidado familiares	0	0
Licencia no retribuida		
1 mes		
Cuidado hijos	0	10
Hospitalización o enfermedad grave de familiares	0	1
Adopción	0	0
Tratamiento de fertilidad	0	0
< 1 mes		
Cuidado hijos	0	0
Especial convenio Contact Center	0	3
>1 mes		
Hospitalización o enfermedad grave de familiares	0	0
Cuidado hijos (excepcionalmente)	0	0
Cuidado familiares	0	1

	Nº hombres	Nº mujeres
Licencia retribuida		
1 mes		
Parto múltiple	1	0
Nacimiento de hijos con discapacidad	0	0
Permisos retribuidos		
Permiso Paternidad	124	0
Permiso de Maternidad	1	742
Reducción Jornada		
Formación	0	2
Cuidado hijos	2	30
Actividades solidarias	0	0
Otros	0	0
Mes sabático	6	5
Ayuda Anual de 3.000 € por		
Minusvalía hijos	17	13
Minusvalía empleados	27	23

El 100% de las solicitudes sobre medidas de conciliación durante 2010 fueron concedidas.



En 2010 Bankinter ha sido certificada como 'Empresa Familiarmente Responsable'. El certificado EFR es otorgado por la Fundación Másfamilia a las empresas que han implantado acciones dirigidas a fomentar la conciliación y la igualdad de oportunidades. Una empresa familiarmente responsable vendría definida como "aquella que se esfuerza para que sus empleados puedan mantener un equilibrio entre su trabajo y su familia, algo esencial para el bienestar de aquéllos y su capacidad de compromiso con la empresa."

Esta certificación viene a confirmar la estrategia de gestión de personas de Bankinter, que tiene entre sus objetivos encontrar soluciones innovadoras y profesionales en lo referente a la calidad en el empleo, la flexibilidad temporal y espacial, el apoyo a la familia del empleado, el desarrollo y competencia profesional y el fomento de la igualdad de oportunidades. En definitiva, una política de responsabilidad con los empleados, sus familias y con la estrategia del banco.

En línea con la clara vocación de Bankinter de armonizar las necesidades y circunstancias de cada persona con las características y necesidades propias de su trabajo, Bankinter, tras haberse sometido a un proceso de idoneidad, se ha unido en 2010 a la Red Concilia, un grupo de 19 empresas lideradas por la Dirección General de Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Madrid. Se trata de una experiencia empresarial pionera en el ámbito de la igualdad y la conciliación que se ha convertido hoy en un referente de colaboración y compromiso firme con las políticas que contribuyen a la igualdad efectiva en las formas de entender, pensar y dirigir una organización empresarial.

Cambios organizativos

En octubre de 2010, el Consejo de Administración nombró a María Dolores Dancausa nueva consejera delegada de Bankinter. Además, Alfonso Botín, actual vicepresidente, pasó a asumir funciones ejecutivas, relacionadas con riesgos y estrategia.

Como consecuencia de estos nombramientos, se han llevado a cabo cambios en las estructuras de los Comités de Dirección y de Coordinación. La incorporación de María Dolores Dancausa y los cambios en la estructura organizativa de la entidad abren una nueva etapa donde Bankinter seguirá impulsando un modelo de negocio único y diferenciado, basado en la tecnología, multicanalidad y calidad del servicio.

Otro cambio en la organización ha sido la creación de Gneis, una empresa 100% del Grupo Bankinter especializada en la prestación de servicios de tecnología y procesos al Grupo y con el objetivo de extender sus capacidades al exterior. En consecuencia, 620 personas de Bankinter pasaron a formar parte de Gneis, manteniendo su lugar habitual de trabajo, que se ha convertido en la sede social de la nueva empresa.

5

Compras responsables

Los proveedores de Bankinter cumplen con los exigentes requisitos demandados por el banco en cuestiones de responsabilidad social, medioambiental y económico-financiera. El buen hacer de Bankinter en la gestión de compras fue reconocido en 2010 con el premio 'Diamante de la compra', otorgado por la Asociación de Profesionales de Compras y Contrataciones.

El buen hacer en esta función de compras se ha visto reconocido con el premio 'Diamante de la Compra', en la categoría de Estrategia

Bankinter y sus proveedores

La coyuntura económica ha llevado a Bankinter a mantener una estrategia de cierre de contratos a largo plazo, mejorando las condiciones económicas y eliminando aquellas tipologías de servicios más propias de etapas expansivas.

Durante 2010 se ha abordado la negociación de más de 430 proyectos, constatando que los proveedores adjudicatarios son los mejores del mercado tanto en calidad como en precio, como en todos los requisitos solicitados desde el punto de vista de responsabilidad social, medioambiental y económico/financieros. A cierre de 2010 se ha facturado un importe aproximado de 245 millones de euros, un 97% con proveedores locales (nacionales), aunque obviamente sin existir discriminación de proveedores por criterios de nacionalidad.

El importe total de los contratos negociados supera la cifra de 95 millones de euros, con una bajada en el perímetro de negociación de más del 40% pero con el mismo número de procesos de compra, lo que indica una reducción del alcance

de las contrataciones, que se produce después de una drástica reducción de precios unitarios ya realizada en ejercicios precedentes.

El buen hacer en esta función de compras se ha visto reconocido con el premio 'Diamante de la Compra', en la categoría de Estrategia, otorgado por la Asociación Española de Profesionales de Compras y Contrataciones (AERCE) en 2010. Cabe decir que Bankinter es socio de esta asociación, a través de la cual el banco comparte conocimientos e intercambio de experiencias con los asociados en todo lo referido a compras, contratación y aprovisionamientos.

Otro de los logros más gratificantes ha sido apoyar, junto a los proveedores, la iniciativa del 'Pacto Mundial', impulsado por Naciones Unidas, cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en el ámbito de la responsabilidad social, por medio de la implantación de diez principios basados en los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

En esta línea de compromiso, el objetivo para el ejercicio 2011 es publicar la política de compras éticas que quedará incluida en el portal de compras del banco.

Por motivos presupuestarios, se decidió trasladar para el siguiente ejercicio la implantación de un sistema de evaluación bidireccional con los proveedores que permita conocer el grado de satisfacción de las partes implicadas, usuario y proveedor, y sus acciones de mejora.



Criterios de homologación

Con el objeto de garantizar el correcto desarrollo de la función de compras, Bankinter exige requisitos estrictos a todos sus proveedores, los cuales quedan integrados debidamente en la relación contractual. De entre estos requisitos cabe destacar los siguientes:

- Tener una estructura económico-financiera adecuada y contar con medios materiales y humanos que le permitan asumir íntegramente la organización, gestión y dirección de los servicios prestados.
- Estar al corriente y atender puntualmente sus obligaciones fiscales, laborales y con la Seguridad Social.
- Haber suscrito un seguro de responsabilidad civil profesional suficiente para hacer frente a los daños personales y materiales o perjuicios que pudieran ocasionar directa o indirectamente al banco por sus errores u omisiones.
- Adoptar las medidas de seguridad informática que hayan sido definidas por Bankinter si la relación comercial hiciera necesaria la conexión del proveedor a los servidores del banco.
- Asegurar la plena confidencialidad de los datos de clientes del banco que deban manejar en el desempeño de su servicio, y el debido tratamiento de los mismos con todas las medidas de seguridad exigidas por la normativa vigente.
- No realizar actividades o acciones concretas que puedan perjudicar o afectar de cualquier forma a la honorabilidad o buena imagen de Bankinter, y no emplear la marca o cualquier otro signo distintivo del banco en sus relaciones con terceros sin el previo consentimiento de la entidad.
- Desarrollar su actividad de forma ética y socialmente responsable y de conformidad con la política medioambiental del banco.
- Ajustar el servicio al modelo de contrato establecido por Bankinter, salvo excepciones justificadas, al objeto de asegurar el cumplimiento de las condiciones indicadas.
- Someterse a la inspección de los organismos supervisores de la actividad de Bankinter en los casos en que proceda.
- Establecer planes de contingencia ante posibles imprevistos (tales como pandemias) que no impidan continuar dando los servicios planteados al banco.

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 de mayor criticidad.

6

Gestión Medioambiental

Bankinter asume el compromiso de desarrollar todos los procesos relacionados con su actividad financiera en coherencia con un modelo de negocio sostenible, midiendo y controlando los impactos ambientales directos e indirectos generados. Durante 2010 el banco ha calculado la huella de carbono integral asociada a su actividad.



CARBON DISCLOSURE PROJECT

Medio ambiente

Política y ejes estratégicos

En 2004 Bankinter hizo pública su Política Ambiental, revisada y ampliada en 2007, con unos objetivos que van más allá del cumplimiento estricto de los requisitos legales, adoptando pautas de comportamiento sobre aspectos no legislados.

El banco ha suscrito compromisos con las principales iniciativas internacionales, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, dirigida a que las entidades adopten diez principios, entre los que se encuentran tres de materia ambiental sobre la implantación de medidas relacionadas con la protección del clima. También es signatario del 'Carbon Disclosure Project', habiendo participado en el análisis de este proyecto para España junto con las mayores empresas por capitalización.

La entidad asume el compromiso de desarrollar todos los procesos relacionados con su actividad financiera en coherencia con un modelo de negocio sostenible en su dimensión ambiental, económica

y social. Para ello identifica y gestiona tanto los impactos ambientales directos que se producen por la propia actividad, como los indirectos que se generan en las operaciones de financiación, en la gestión de los activos y en la gestión responsable de la cadena de proveedores y subcontratistas.

Los principios de actuación que recoge la Política Ambiental de Bankinter son los siguientes:

- Cumplir los requisitos ambientales legales y cualquier otro que la entidad suscriba, que sean aplicables a sus aspectos ambientales.
- Implantar los procesos necesarios para obtener la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, y de esta forma mejorar el comportamiento ambiental del Banco.
- Promover un comportamiento responsable con el medio ambiente, de los grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, subcontratistas, instituciones), y darles a conocer a través de la Memoria y de nuestras páginas de Internet, la evolución y resultados de nuestra Política Ambiental.

- 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.
- Apoyar el desarrollo de proyectos de conservación y mejora del medio ambiente
- Comercializar productos y servicios financieros relacionados con industrias ambientales.

El área de Responsabilidad Corporativa es la encargada de velar por el cumplimiento de esta política, y de dinamizar y coordinar las actividades dirigidas a mejorar el desempeño ambiental, la gestión de las sugerencias de mejora internas y externas, y la monitorización de los indicadores de gestión. Para ello, esta área elabora anualmente un programa de gestión ambiental integral que gestiona tanto los aspectos ambientales directos como los indirectos de la entidad, incorporando los objetivos de mejora, donde además se detallan las metas, acciones, recursos y responsables implicados en su consecución.

El Comité de Sostenibilidad está constituido por los responsables de las áreas más directamente implicadas en la implantación de una política de responsabilidad y sostenibilidad corporativa.



El área de Responsabilidad Corporativa coordina al Comité de Sostenibilidad, órgano que asume la función de definir e impulsar la estrategia adecuada para integrar en un modelo de desarrollo sostenible las dimensiones económica, ambiental y social de la entidad.

El Comité de Sostenibilidad

Está constituido por los responsables de las áreas más directamente implicadas en la implantación de una política de responsabilidad y sostenibilidad corporativa, como lo son: Inmuebles y Servicios Generales, Eficiencia y Transformación, Sistemas de Información, Gestión de Personas, Calidad, Riesgos, Productos, Marketing y Gestión de Activos.

Este Comité se reúne trimestralmente para evaluar y seguir la implantación del programa de gestión anual, y el grado de consecución de los objetivos recogidos en el mismo.

Certificación ISO 14.001

Para garantizar el cumplimiento de los principios recogidos en su política de medio ambiente, y como herramienta para garantizar la mejora continua del comportamiento ambiental de la entidad, se ha implantado un Sistema de Gestión Ambiental, que ha sido certificado según la Norma UNE EN ISO 14.001 para los grandes centros en Madrid del Pº de la Castellana, sede de la entidad, y de Tres Cantos, siendo objetivo para 2011 ampliar su extensión al tercer gran centro de trabajo, ubicado en el municipio de Alcobendas (Madrid).



	2009	2010
Edificios	2	2
% plantilla en edificios con certificación ISO 14.001	19	20

En 2010 las firmas Aguirre Newman y Garrigues Medio Ambiente elaboraron un informe sobre la sostenibilidad de los inmuebles de las principales empresas españolas, y valoraron los grandes centros de trabajo del banco con una puntuación de 9,3 sobre 10.

Bankinter ha sido el primer banco español en calcular la huella de carbono integral asociada a su actividad.

Estrategia ambiental de Bankinter

Bankinter ha identificado tanto los riesgos como las oportunidades que el cambio climático implica, desarrollando su estrategia en base a cuatro ejes:

- Gestión de la huella de carbono.
- Influencia positiva en sus grupos de interés..
- Gestión responsable de la cadena de suministros.

- Comercialización de productos y fondos ambientales y financiación de proyectos de energías renovables (ver apartado Finanzas Responsables).

Gestión de la huella de carbono

A partir del uso de herramientas que permiten identificar su impacto global ambiental, el banco impulsa las medidas más eficaces para minimizarlo y reducir así las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas. En aquellas emisiones más difíciles de reducir, la entidad procura su compensación parcial o total.

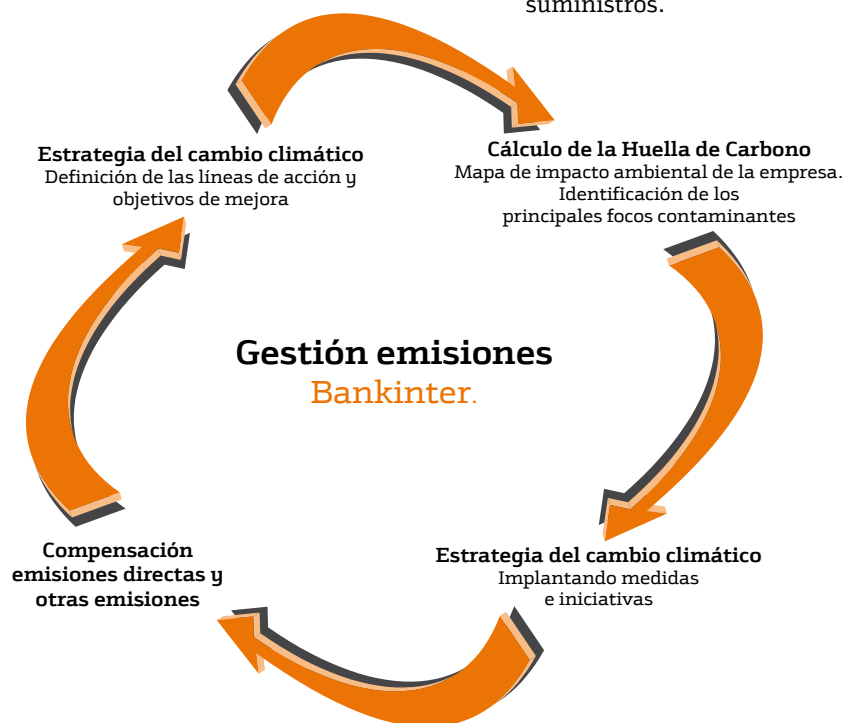
Dentro de la estrategia que el banco ha adoptado para minimizar la contribución al cambio climático de sus actividades, la entidad ha querido ir más allá de la elaboración de su inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y en 2010 ha calculado la huella de carbono integral asociada a su actividad.

Cálculo de la huella de carbono

La huella de carbono de Bankinter cuantifica la cantidad total de emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero (GEI) generados directa o indirectamente por la entidad, analizando el impacto global de su actividad en el fenómeno del cambio climático. Este diagnóstico permite identificar las emisiones de gases de efecto invernadero, traducidas a CO_{2e}, asociadas a los distintos eslabones del mapa de los servicios ofrecidos por la entidad, y centrar de manera eficaz sus esfuerzos de reducción en los principales focos de emisión.

Las emisiones que el banco ha tenido en cuenta para este cálculo, de acuerdo con la norma Publicly Available Specification 2050:2008 (PAS 2050:2008), se pueden clasificar en tres niveles según el criterio del CDP:

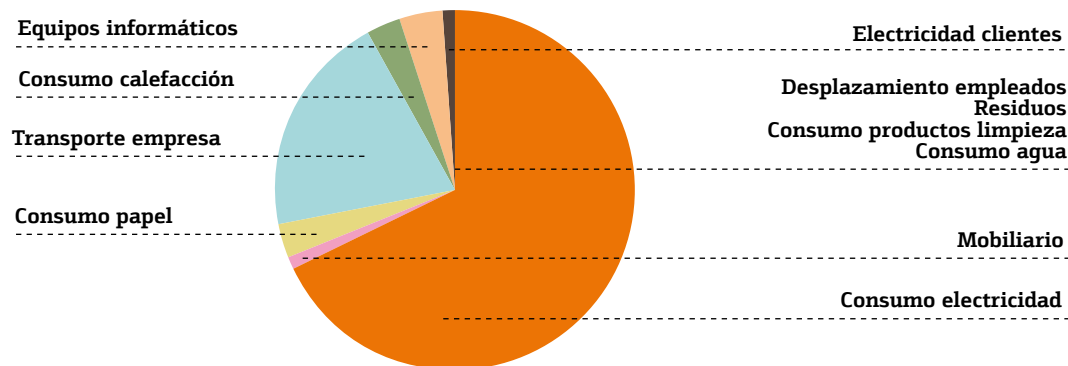
- **Emisiones directas.** Dentro de esta categoría se incluyen aquellas que se emiten en el momento de realización de la actividad, derivadas de fuentes que son propiedad o que son gestionadas por la entidad.



- **Emisiones indirectas**, las inducidas por la actividad pero que no se emiten en el lugar donde se realiza ésta, como las derivadas del consumo de electricidad.
- **Otras emisiones indirectas**, también inducidas por la actividad, pero imputables a otras organizaciones o productos, como la gestión de residuos.

La huella de carbono que la actividad del banco ha impreso en 2010 asciende a 10.704,8 Tm. de CO_{2e}, y su distribución por focos se puede apreciar en el gráfico siguiente.

Total huella de carbono (tCO_{2e}) - 2010



Principales indicadores	Objetivos 2010 vs 2009	Acciones	Resultados
Consumo de papel	-8%	Externalización del servicio de impresión. Reducción del 38% del parque de máquinas de impresión, y sustitución por máquinas multifunción. Configuración de la impresión a doble cara por defecto	-8%
Consumo eléctrico	-2%	Tecnologías verdes: virtualización de 225 servidores. Implantación de un sistema de inermótica en el 100% de las oficinas. Control del alumbrado y ajuste de la hora de apagado de luces en los grandes centros Ajuste de las temperaturas consigna en verano e invierno en grandes centros. Campaña de comunicación para el ajuste de los termostatos a las temperaturas óptimas en la red de oficinas. Adhesión del banco a la campaña La Hora del Planeta 2010, impulsada por WWF	-3%
Consumo de agua	-12%	Medidas de eficiencia hídrica. Campañas de sensibilización orientadas a la reducción del consumo de agua de los empleados.	-15%
Gestión de residuos	Reciclar el 100% del residuo papel	Mejora del servicio para la retirada, gestión y reciclaje del 100% del papel generado en oficinas	100%
Emisiones CO ₂ directas e indirectas.	-3%	Compensación de emisiones directas y medidas para reducir las emisiones indirectas. Implantación de medidas de eficiencia energética. Potenciar el uso de conexiones por videoconferencia y audioconferencia	3%
Emisiones CO ₂ inducidas.	Identificar, calcular y reducir	Cálculo de las emisiones inducidas 2008-2010 de la actividad Implantación de medidas para promover la movilidad sostenible de los empleados de Bankinter.	Sí
Influencia y diálogo con grupos de interés	Formación/concienciación ambiental de empleados. Sensibilización de otros grupos de interés.	Renovación de la Web de Medio Ambiente. Campañas de concienciación ambiental para los empleados Herramienta de cálculo y compensación de las emisiones domésticas para empleados. Curso de eco-conducción para empleados. Gestión de sugerencias recibidas en el Buzón de Medio Ambiente Celebración de jornadas de voluntariado corporativo. Exposiciones de interés ambiental. Lanzamiento de cuatro campañas a clientes para potenciar el uso del servicio de correspondencia web Comercialización de productos verdes	Sí

Evolución consumo de energía (Gj)

	2008	2009	2010
Electricidad	94.048	98.414	95.314
Consumo gasóleo	1.762	1.738	1.762
Consumo gas natural	3.274	3.111	2.782
Total	99.084	103.263	99.858
Total por empleado	22,10	22,90	21,98

Fuentes de energía-consumo eléctrico (Gj)

	2008	2009	2010
Renovable	26.239,50	27.457,62	26.592,69
Cogeneración de Alta Eficiencia	2.163,11	2.263,53	2.192,23
Cogeneración	8.746,50	9.152,54	8.864,23
CC Gas Natural	25.675,21	26.867,13	26.020,81
Carbón	11.379,86	11.908,14	11.533,03
Fuel/Gas	658,34	688,90	667,20
Nuclear	18.151,34	18.993,98	18.395,66
Otras	1.034,53	1.082,56	1.048,46
Total	94.048,40	98.414,41	95.314,31

Evolución consumo de agua (m³)

	2008	2009	2010
Total	75.239	62.892	53.443
Total por empleado	16,78	13,95	11,76

Evolución consumo de papel (Tn.)

	2008	2009	2010
Total	244,9	213,5	195,5
% papel reciclado	100	100	100
Total por empleado	0,05	0,05	0,04

Reducción de la huella de carbono

Es objetivo de la entidad reducir su huella de carbono mediante la mejora de su desempeño ambiental, registrado en los distintos indicadores de ecoeficiencia que el banco ha identificado, mide y controla a través de un cuadro de mando.

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.

Bankinter implanta medidas de eficiencia energética y tecnologías verdes.

- La implantación de un sistema de inmótica en el 100% de la Red de Oficinas del banco para controlar el alumbrado por zonas y apagado del sistema de aire acondicionado una vez se activa la alarma de la oficina.

- El control del alumbrado por pulsadores en los grandes centros que ocupan los servicios centrales.
- La implantación de lámparas con nueva tecnología LED en sustitución de las lámparas halógenas tradicionales.
- La utilización de sistemas eficientes en los sistemas de climatización de oficinas.
- Las medidas eficientes de refrigeración en el Centro de Procesos de Datos, ubicados en los grandes centros.
- La colocación en los termostatos de la Red de Oficinas de carteles, informando de los niveles óptimos de la temperatura en verano e invierno.
- El cierre de 33 oficinas y de 42 centros de empresas en el mes de agosto.
- La virtualización de 225 servidores.
- El servicio de videollamada, novedoso canal de relación que utiliza las posibilidades de Internet para ofrecer un servicio de asesoramiento interactivo multimedia, personalizado y especializado. En 2010 ha evitado los desplazamientos de clientes a su oficina bancaria, que hubieran emitido más de 42 toneladas de CO₂ a la atmósfera.

Emisiones CO₂ Directas (Tn)			
	2008	2009	2010
Por consumo Gas/Gasoil	315	304	287
Emisiones/empleado	0,06	0,06	0,06

Fuentes factores de emisión: RD 61/2006 y PCI 2007

Emisiones CO₂ Indirectas (Tn)			
	2008	2009	2010
Por consumo electricidad	8.334	7.545	7.307
Emisiones/empleado	1,83	1,67	1,60

Fuente factor de emisión por consumo eléctrico: Unión Fenosa

Otras emisiones CO₂ indirectas (Tn)			
	2008	2009	2010
Viajes de empresa	2.414	1.517	2.097
Desplazamientos in itinere	28	28	29
Agua	14	10	9
Papel	792	334	347
Residuos	30	29	29
Equipos informáticos	519	519	407
Mobiliario	47	47	47
Electricidad clientes	193	163	140
Productos limpieza	5	5	5
Total	4.043	2.652	3.110
Emisiones por empleado	0,89	0,58	0,68

Fuente factores de emisión por desplazamiento: GHG Protocol

Nº de Conexiones (2010)	
Videoconferencias	1.186
Videollamadas (conexiones)	21.500

Evolución gestión de residuos (Kgs.)				
Residuos	Unidad	2008	2009	2010
Papel y cartón	Kg.	96.740	121.080	142.468
Plásticos	Kg.	18.111	18.078	24.631
Pilas	Kg.	553	70	97
Fluorescentes	Kg.	424	330	238
Equipos electrónicos	Kg.	5.547	11.150	2.423
Teléfonos móviles donados	Uds.	690	1.606	1.227
Tóner gestionado	Kg.	4.921	1.724	1.820
Tóner consumido	Kg.	2.175	731	2.269
Tóner reciclado respecto al consumido	%	44,2	42,42	121,17

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

Tras las campañas desarrolladas en 2010 para extender el uso del servicio de correspondencia virtual, los clientes adheridos a este sistema -y que, por ello, han dejado de recibir su información bancaria en papel- se han incrementado en un 15 % respecto al año anterior.

Bankinter centra sus esfuerzos en la reducción de la generación de residuos, mediante el establecimiento de mejoras en el desarrollo de sus actividades; y en su gestión, facilitando su segregación y reciclado. En 2010 ha incrementado el volumen de papel y cartón reciclado gracias a la contratación de los servicios de una empresa autorizada que gestiona la recogida, destrucción y reciclaje de este residuo que se genera en todos los centros y oficinas de la entidad.

Respecto a los residuos peligrosos, son adecuadamente tratados por gestores autorizados.

Con el objetivo de reducir la generación de residuos y promover la reutilización de excedentes, el banco continúa colaborando con la Fundación Valora donando el mobiliario en desuso; y con Cruz Roja Española y la Fundación Entreculturas, donando los teléfonos móviles corporativos que por motivos de obsolescencia son retirados.

Para promover el cambio de los hábitos asociados a la cultura del viaje, se fomenta tanto el uso de la videoconferencia como de una plataforma de comunicación y colaboración unificada para uso corporativo. A pesar de ello, los desplazamientos de empleados se han incrementado sustancialmente en 2010.

Compensación de la huella de carbono

Bankinter ha compensado voluntariamente sus emisiones directas anuales con la plantación -en colaboración de la Fundación + Árboles- de 960 árboles en la sierra de Alcaraz (Albacete), en lo que se ha dado en llamar Bosque Bankinter, un espacio donde crecen

más de 16.000 ejemplares de árboles autóctonos. Con esta iniciativa, Bankinter se ha adherido a la Campaña *Plant for the Planet: Billion Tree Campaign* que impulsa Naciones Unidas en su programa para el medio ambiente.

Bankinter ha colaborado con el Proyecto Cero CO₂ de la Fundación Ecología y Desarrollo, compensando las emisiones generadas por la celebración de su convención anual de empleados, a través de un proyecto de generación de energía eólica en India.

Asimismo, la entidad ha compensado sus emisiones asociadas a la edición y distribución de su memoria anual 2011 (Informe Anual, Responsabilidad Corporativa, Gobierno Corporativo y Memoria Legal del Grupo), mediante una donación destinada a un proyecto para la construcción de la minicentral hidroeléctrica El Bote y la electrificación de Matagalpa, una población rural en Nicaragua.

Es objetivo del banco compensar en 2020 todas las emisiones que no haya podido reducir.



*1er. Premio Fotografía
Bankinter Medio Ambiente
Título: Un mundo pequeño
Autor: Marta de Miguel Silva
Técnico Especialista Operaciones*



*2º Premio Fotografía
Bankinter Medio Ambiente
Título: Medusas Medicinales
Autor: Carmelo Martinez Rubio
Analista*



*3er. Premio Fotografía
Bankinter Medio Ambiente
Título: Al despertar
Autor: Ana González de la Cámara
Analista Junior*

Influencia en sus grupos de interés. Empleados

Formación y Comunicación

Para apoyar el desarrollo de la gestión ambiental del banco y seguir implementando su política, se ha definido en 2010 un plan de formación ambiental para los empleados de la entidad, con el fin de inculcar una conducta inspirada en el sentido de la responsabilidad y en la concienciación de la necesidad de frenar el cambio climático. Dentro del plan de formación destaca el curso on-line de medio ambiente, accesible desde la Intranet del Banco, y el curso de eco-conducción.

Los principales canales de comunicación ambiental son el Portal de Medio Ambiente y el Foro, ambos dentro de la Intranet Corporativa. Han sido varias las acciones emprendidas en 2010 encaminadas a la comunicación y sensibilización de los empleados sobre la necesidad de preservar el medio ambiente dentro y fuera del banco, entre las que destacan:

- Campaña de comunicación permanente a través de la Intranet dirigida a la concienciación de la plantilla en el

uso responsable de recursos como la electricidad, el agua y el papel, para la adecuada gestión de los residuos, y la reducción de emisiones. Además, se posibilita a los empleados una herramienta para el cálculo y la compensación de sus emisiones particulares.

- Mensualmente, a través de la Web de Medio Ambiente, se ofrece a los empleados del Grupo información de las actividades y eventos en los que pueden participar en su tiempo libre relacionados con el medio ambiente que se desarrollan en todo el territorio nacional, acciones de voluntariado, así como bibliografía y noticias de interés ambiental.
- La revista interna del banco, que se publica mensualmente en soporte digital y es distribuida a través de la Intranet Corporativa, adjunta un enlace permanente a la Web de Medio Ambiente.
- La convocatoria del VI Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente para empleados, que en esta edición ha tenido como tema de inspiración de los trabajos 'la Biodiversidad'. Los trabajos



presentados se han recogido en una galería virtual, accesible para todos los empleados dentro de la Web de Medio Ambiente.

- La dinámica de intervenciones y reflexiones de interés ambiental que se ha mantenido a lo largo del año en el Foro, herramienta de comunicación interna y tribuna abierta disponible para todos los empleados desde la Intranet.
- El buzón de sugerencias en la Web de Medio Ambiente, que se pone a disposición de los empleados, y que recibe iniciativas y consultas de carácter ambiental que son atendidas de forma centralizada por el Comité de Sostenibilidad.
- La organización de una nueva jornada ambiental de Bankinter con la Fundación + Árboles, con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, para plantar los árboles necesarios en el Bosque Bankinter, en la Sierra de Alcaraz (Albacete), que compensen las emisiones directas de la entidad, con la participación del Consejero Delegado y del Comité de Sostenibilidad.
- La celebración de seis jornadas de voluntariado ambiental organizadas dentro del proyecto Mueve.te de voluntariado corporativo, que han sido desarrolladas en las distintas organizaciones territoriales del banco. Ver capítulo de Voluntariado Corporativo.
- La exposición Hogares Verdes en el mayor centro de trabajo del banco, en coordinación con el Centro Nacional de Educación Ambiental del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino.
- El apoyo a la campaña La Hora del Planeta, iniciativa mundial de WWF, a través del compromiso explícito de reducir sus emisiones de CO₂, del apagado de la iluminación de todos sus inmuebles durante la campaña y de la invitación a sus empleados y clientes a unirse a la misma.

Gestión responsable de la cadena de proveedores

Bankinter dedica especial esfuerzo en integrar en sus políticas de gestión responsable a su cadena de suministro, entendiendo su capacidad de influir positivamente en su comportamiento ambiental. Por ello, hace extensivo a sus proveedores y contratistas su compromiso de respeto al entorno, mediante la inclusión de criterios ambientales en la política de compras para la homologación de proveedores y de cláusulas ambientales en los contratos, que obligan a los proveedores al cumplimiento de la legislación que lo protege en la relación que les vincula, especialmente en la relacionada con la gestión de los residuos, contribuyendo así a la difusión de buenas prácticas ambientales en la cadena de suministro.



7

Implicación Social

Bankinter complementa su actividad financiera participando en diferentes proyectos de carácter social y cultural encaminados a mejorar el entorno social y cultural o propiciando la inserción laboral de colectivos desfavorecidos. Asimismo, Bankinter mantiene su compromiso de mejorar la accesibilidad al banco de las personas con discapacidad a través de todos los canales de relación.

Bankinter.com ha sido el primer portal financiero en lograr la certificación europea de accesibilidad web 'Euracert'.

Acción Social

Bankinter desarrolla en colaboración con clientes, empleados y organizaciones del tercer sector diversos proyectos de carácter social y cultural que ponen de manifiesto su compromiso con la sociedad, dentro de las siguientes áreas de actuación:

- Proyecto 'Un banco para todos'.
- Ciber@ulas.
- Webs para el tercer sector.
- Patrocinios.
- Colaboraciones con el tercer sector.
- Voluntariado Corporativo.
- Fundación de la Innovación.

El importe destinado en 2010 a proyectos de acción social asciende a un total de 2,5 millones de euros.

Un banco para todos

Bajo el proyecto 'Un banco para todos', la entidad mantiene su objetivo de mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad a través de los diferentes canales y redes del banco, con el compromiso social de hacer de Bankinter un banco sin barreras, accesible para todo el mundo.

Bankinter entiende la accesibilidad como una inversión social, garantizando el derecho de las personas con discapacidad a participar socialmente en la comunidad; y también como una inversión económica en una doble vertiente: fidelización de clientes y atracción de potenciales. No en vano, las personas con discapacidad suponen hoy día un importante porcentaje de la población actual.

Una web accesible

Bankinter.com ha sido el primer portal financiero en alcanzar un nivel 'Doble A' (AA) de accesibilidad web y 'Triple A' (AAA) en determinadas páginas informativas, y en lograr la certificación europea de accesibilidad web 'Euracert'.



Esta certificación acredita que las páginas de Internet del banco cuentan con los estándares más elevados de accesibilidad y cumplen con las pautas establecidas por las diferentes organizaciones especializadas.

Al cierre de 2010, el portal bankinter.com se encuentra en proceso de verificación para la renovación de la certificación Euracert. El mantenimiento y renovación de estas certificaciones supone la

Bankinter ha sido el primer banco español en obtener el certificado AENOR de Accesibilidad Universal.

adaptación y mejora continua de las páginas acreditadas.

Para hacer de Bankinter una web totalmente accesible se han redefinido y transformado las páginas más visitadas y utilizadas del portal, tanto las consultivas como los apartados transaccionales, y se ha implementado un nuevo sistema de operar para personas con discapacidades visuales o físicas, que incluye la posibilidad de introducir una suma de coordenadas mediante el teclado, lo que permite la operativa de estas personas manteniendo las garantías de seguridad.

Por lo que respecta al colectivo de personas con problemas auditivos, desde 2005 cuentan en la web de bankinter.com con videos explicativos en lengua de signos, desde los que pueden obtener información tanto de los contenidos y de las distintas funcionalidades del portal, como de la forma de operar del banco por los distintos canales. Este proyecto ha contado con la colaboración de la Fundación CNSE (Confederación Nacional de Personas Sordas).

Toda la información sobre estos asuntos está recogida en la página web bankinter.com, dentro de la opción de Accesibilidad, en la que se informa a los clientes

de los servicios específicos de los que pueden disfrutar, solicitándoles a la vez información mediante un cuestionario sobre cuáles son sus necesidades.

Oficinas accesibles

El 99,5% de las sucursales del banco son centros plenamente accesibles y están dotados con el distintivo universal en la puerta de entrada. Para lograr esta accesibilidad se han eliminado diferencias de nivel, se ha mejorado el sistema de apertura de las puertas, se ha instalado

mobiliario exento de aristas y puntas y creado espacios transitables para una buena circulación interior, entre otras mejoras.

Bankinter dispone en su página web de un 'localizador de oficinas accesibles', que permite realizar búsquedas selectivas por provincias o por tipo de centros de aquellas oficinas que son plenamente accesibles para personas con discapacidad.

Cabe destacar que Bankinter ha sido el primer banco español en obtener



Oficinas accesibles

99,5%

Bankinter, primer banco español en ofrecer un servicio de videollamada en lengua de signos.

el certificado AENOR de Accesibilidad Universal según la norma española UNE 170001-2, que acredita que los entornos de la sede central de la entidad y los servicios de la oficina bancaria principal son accesibles para todas las personas, incluidas aquellas con alguna discapacidad. Para ello se han realizado diversas mejoras: se han adaptado el mobiliario y los aseos para hacerlos accesibles, se ha instalado un bucle magnético para mejorar la audición de las personas con limitaciones auditivas, se ha dotado con señalización accesible a la oficina y se ha dado formación a los asesores financieros y personal de seguridad en atención a personas con discapacidad.

La implantación de este Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal beneficia a tres colectivos: clientes de la oficina principal (a los que se les asegura un servicio financiero accesible), empleados (a los que se les garantiza un entorno laboral accesible) y visitantes.

Videollamada en lengua de signos

El banco ha lanzado este año, como novedad, un servicio de asesoramiento interactivo para personas sordas

denominado 'Videollamada en lengua de signos'.

Este servicio va más allá de un mero servicio de intérprete. Está atendido por personas sordas expertas en Lengua de Signos Española y Americana, con experiencia y formación financiera, lo que permite ofrecer un asesoramiento bancario y de inversión completo y con los máximos niveles de calidad en la atención del cliente.

Es totalmente gratuito para los clientes de Bankinter y está disponible tanto desde los rincones informáticos de la Red de Oficinas de Bankinter, como desde cualquier otro lugar donde se disponga de un ordenador con conexión a Internet (ADSL) dotado con webcam, y con el único requisito de la instalación de un software que se descarga de forma inmediata en la primera conexión.

Como complemento y apoyo a esta aplicación, Bankinter ha puesto en marcha internamente, entre empleados de Banca Telefónica, una acción formativa on line mediante la que se impartirán los fundamentos básicos de Lengua de Signos Española en colaboración con la Fundación CNSE.

Otros servicios accesibles

Bankinter ofrece un servicio de intérprete en Lengua de Signos, facilitando el apoyo necesario a las personas con dificultades auditivas en su operativa bancaria.

Existen a disposición de los clientes otros servicios específicos tales como el extracto mensual de audio, el extracto mensual en 'letra grande' y la tarjeta de coordenadas en braille.



Ciber@ulas 2010

11 nuevas aulas

CIBER@ULAS

Bankinter apuesta por apoyar las nuevas tecnologías en todo lo relativo a favorecer la integración de los colectivos más desfavorecidos en la Sociedad de la Información: nuestros mayores y personas con discapacidad. Las opciones que ofrecen las TIC a estos segmentos de la población son múltiples y variadas. Una de las posibilidades más significativas es que ayudan a superar la soledad, ya

que Internet facilita el desarrollo de las relaciones interpersonales y el contacto con el entorno.

Desde la creación en 2008 de la primera ciberaula en la Residencia de Sanitas de Mascamarena, el proyecto ha tenido una acogida muy favorable y se encuentra ya en plena expansión. En 2010 se han creado 11 nuevas aulas digitales, lo que supone que, desde que se inició esta línea de trabajo, se han abierto un total de 24 de estos centros:

Las ciberaulas disponen de material informático de última generación, mobiliario adaptado, sistema operativo y software accesible para los usuarios que presenten algún tipo de discapacidad.

Estas aulas de alfabetización suponen, además, un punto desde el que poder acceder a los servicios financieros que Bankinter ofrece a través de Internet: desde la apertura de cuentas, solicitud de préstamos o compra de productos de ahorro e inversión, hasta la realización de todo tipo de operativa financiera (trasferencias, domiciliación de recibos...).

Sanitas Residencial

- Sanitas Residencial La Florida, Madrid.
- Sanitas Residencial Alameda de Osuna, Madrid.
- Sanitas Residencial Salamanca
- Sanitas Residencial Zaragoza



Federación Nacional Aspaym (Asociación de Lesionados Medulares y Grandes Discapacitados Físicos).



Hospital Nacional Paraplégicos de Toledo, centro de referencia en España en la rehabilitación integral de la lesión medular espinal.



Fundación Lescer, especializada en la rehabilitación de pacientes con Daño Cerebral Adquirido



- Residencia Geriátrica y Centro de Día Personalia Parla (Madrid)
- Residencia Geriátrica y Centro de Día Personalia Sonseca (Toledo)
- Residencia Geriátrica y Centro de Día Personalia Villarobledo (Albacete)
- Residencia Geriátrica y Centro de Día Personalia La Solana (Ciudad Real)

Bankinter impulsa el diseño, la construcción y mejora de páginas web para diferentes instituciones sin ánimo de lucro.

Webs para el tercer sector

Dentro de su estrategia de acción social, Bankinter impulsa el diseño, la construcción y mejora de páginas web para diferentes instituciones sin ánimo de lucro: asociaciones, fundaciones y ONG's.

Con este proyecto, el banco persigue que estas organizaciones dispongan de sitios de Internet modernos, funcionales y adaptados a las pautas de accesibilidad universal, como fórmula para tener una comunicación más fluida con sus grupos de interés, así como con la sociedad en general, fomentando así una mayor fidelización y ampliación de su base social.

Estas nuevas webs están siendo construidas bajo los mismos criterios de accesibilidad universal que existen en el banco, contribuyendo así a la eliminación de barreras.

Para el desarrollo de este proyecto, Bankinter ha contado con la colaboración de Technosite, centro especial de empleo perteneciente al grupo empresarial de la Fundación ONCE (Fundosa), especializado en nuevas tecnologías de la información, generando así ocupación laboral de personas con discapacidad.

Las organizaciones que se han beneficiado de esta iniciativa en 2010 son:



Bankinter patrocina másters y talleres universitarios y promociona ediciones deportivas y eventos a favor de la discapacidad.

Patrocinios

Bankinter y la Universidad

- **Máster de Contabilidad Directiva y Control de Gestión de la Universidad de Oviedo**, que tiene como objetivo ofrecer a recién titulados y profesionales en ejercicio una sólida formación que les permita desarrollar su carrera en el ámbito de la contabilidad directiva y del control de la gestión económica, financiera y de dirección de la compañía, proporcionando una formación adaptada a las necesidades concretas de las empresas.
- **II edición del Taller de Doctorandos de la Cátedra Javier Benjumea (Focus-Abengoa) de Ética Económica y Empresarial, de la Universidad Pontificia de Comillas**. Esta cátedra tiene como misión fomentar la investigación, el debate y la promoción de la responsabilidad social corporativa, la ética empresarial y ciudadanía empresarial, convirtiéndose en un punto de encuentro de académicos, empresarios, directivos y otros profesionales interesados en promover el liderazgo ético en las organizaciones, dentro de un contexto de economía global.

- **'Centro de Gobierno Corporativo'**, una iniciativa conjunta de Bankinter, Iberdrola, Instituto de Empresa y Pricewaterhouse Coopers. Se trata de un foro de intercambio de ideas y de opiniones, de análisis y de investigación, de divulgación y docencia sobre gobierno corporativo, responsabilidad y reputación corporativas, el cual trata de identificar las nuevas tendencias en este ámbito.

Bankinter y el Deporte

- IV edición del Trofeo Bankinter de golf en Linares.

- Campeonato absoluto masculino de Extremadura 'Gran Premio Bankinter', en Norba Club de Golf.
- XLIV edición del Gran Premio de Catalunya Hexagonal.
- Torneo golf benéfico Copa de Edimburgo en Sotogrande.
- Torneo Bankinter de Pádel en Mérida.

Bankinter y la Discapacidad

- Patrocinio Concierto Congreso Europeo Discapacidad.





Colaboraciones con el tercer sector

Cuentas Solidarias

Se ha desarrollado para la portada de la web, bankinter.com, un sistema de llamamiento público ante situaciones de emergencia humanitaria, con objeto de recaudar donativos de los clientes que deseen colaborar para 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.

Actualmente 4 instituciones disponen de cuentas solidarias en la entidad: Cáritas Española, Cruz Roja Española, Intermón Oxfam y Unicef.

Conciertos Solidarios

Bankinter ha organizado una serie de siete conciertos benéficos dirigidos por Inma Shara a favor de Cáritas. A estos siete conciertos, que tuvieron lugar en otras tantas capitales de provincia, asistieron, de forma exclusiva, clientes del segmento de Banca Privada que realizaron una determinada inversión en productos del banco, como gentileza de la entidad hacia un segmento estratégico y preferencial de clientes para los que Bankinter ofrece un servicio diferencial, exclusivo y de la máxima calidad.

World Community Grid

Bankinter mantiene su colaboración con IBM en el proyecto World Community Grid, cuyo objetivo es crear la red informática más amplia del mundo para aprovechar la capacidad no utilizada de estos ordenadores conectados a Internet cediéndola a determinados proyectos de investigación en beneficio de la humanidad que, de otra forma, no serían realizados por el alto coste de la infraestructura de computación necesaria.

Bankinter ocupa la séptima posición en el ranking mundial de contribuidores,

habiendo donado más de 2.357 años de procesación.

'Todo vale, nada sobra'

Colaboración con la **Fundación Valora** para gestionar la donación de excedentes empresariales a las instituciones que más lo necesiten.

'Dona tu móvil'

Campaña promovida por **Entreculturas y Cruz Roja**, dirigida a clientes y empleados para reutilizar o reciclar teléfonos móviles en desuso.

Salud y Empresa Solidaria

Colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (**AECC**), divulgando mensajes de prevención y realizando acciones de concienciación sobre el cáncer entre todos los empleados de Bankinter.

Foro Inserta Responsable

Iniciativa impulsada por la **Fundación ONCE**, donde las empresas participantes comparten sus mejores prácticas con el objetivo de favorecer el respeto por los derechos de las personas con discapacidad como trabajadores, clientes, etc.

Plan Familia

Programa promovido por la **Fundación Adecco** para el desarrollo, formación e integración laboral y social de colectivos desfavorecidos, fundamentalmente discapacitados. Este programa proporciona, igualmente, a los empleados discapacitados y/o a sus familiares con algún grado de discapacidad diferentes tipos de ayuda para facilitar su integración real en el mundo laboral y social, así como para la realización de diferentes actividades, incluidas las de ocio.



Nuestro presidente, el primer voluntario del banco



Fundación Seres

Fundación de la que el banco es patrono y que se constituyó como plataforma de conocimiento en materia de acción social para servir de referente a las empresas y al resto de actores comprometidos con la mejora de la sociedad.

Donación de sangre

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

Semana Solidaria Telemadrid

Colaboración con Telemadrid en su Semana Solidaria a favor de la integración laboral, cuyo beneficiario ha sido la **Fundación Integra**.



Fundación para la Investigación Biosanitaria de Andalucía Oriental

Colaboración con esta fundación en actividades de investigación en un proyecto de 'Eficacia de una intervención grupal sobre población escolar con sobrepeso en Almuñécar'.

Operación Kilo

Recogida de alimentos en diferentes oficinas de Madrid para su donación a **Cáritas**.

Comercio Justo

Instalación de un stand de productos de comercio justo en beneficio de **Ayuda en Acción** durante la tradicional fiesta navideña para hijos de empleados de la entidad.



Voluntariado corporativo



Bankinter quiere mostrar su disposición por ser una compañía cada vez más comprometida con las personas y, también, más participativa y solidaria. Para conseguirlo, entre otras acciones, el banco propicia el voluntariado corporativo.

En ese sentido, el banco facilita los canales necesarios para la participación activa de los empleados en distintas acciones de voluntariado dándoles, al mismo tiempo, la oportunidad de transformar algunas de sus inquietudes personales en iniciativas solidarias.

La web de voluntariado corporativo, denominada 'Mueve.te', es la principal herramienta a través de la cual los empleados pueden consultar las acciones de voluntariado, inscribirse a las mismas y enviar sus propuestas.

Durante 2010 se han realizado 49 'movidas de voluntariado' con una participación de 632 personas, lo que supone que casi el 14% de la plantilla ha participado activamente realizando voluntariado corporativo.

Las actividades desarrolladas a lo largo de 2010 se centraron, al igual que en años pasados, en tres grandes líneas de actuación:



Voluntariado medioambiental

En este ámbito se han puesto en marcha 6 proyectos en diferentes puntos de la geografía española, en colaboración con distintas fundaciones y asociaciones, con el objetivo de mejorar nuestro entorno. Así, se han realizado tareas de reforestación de la Sierra de Cabrera en Almería, actividades encaminadas a la limpieza de playas (por ejemplo la playa de Las Canteras) y márgenes de ríos gravemente deteriorados (por ejemplo, la ribera del Tajo).

Proyectos solidarios de apoyo a personas con discapacidad, niños hospitalizados y colectivos en situación de exclusión social

Se han llevado a cabo 36 proyectos con diferentes entidades (Fundación Síndrome de Down de Madrid, Fundación Gil Gayarre, Fundación RAIS, Cooperación Internacional, Asociación Ángeles Urbanos...) con el objetivo de organizar actividades para personas con discapacidad, así como recaudar fondos para la creación y construcción de centros y parques infantiles para este colectivo.

El porcentaje de actuaciones de voluntariado en materia de discapacidad es del 73,5% sobre el total de las actuaciones de voluntariado corporativo.

Proyectos deportivos con fines solidarios

En colaboración con diversas fundaciones tales como la Fundación GMP, la Fundación RAIS, UNICEF, se han realizado 7 eventos deportivos (torneos benéficos de Golf y Pádel, partidos de fútbol) cuyo objetivo era la recaudación de fondos destinados a distintos colectivos: personas con daño cerebral adquirido y personas con discapacidad física o intelectual, personas en exclusión social, ayuda a Pakistán.

Campaña de Navidad

Bankinter ha puesto en marcha, un año más, entre sus empleados la tradicional campaña navideña de donación de juguetes, para hacer del día de Reyes una jornada de satisfacción y alegría entre los niños de los centros tutelados de **Aldeas Infantiles SOS y Mensajeros de la Paz**.

Además, se ha llevado a cabo la decoración de diferentes hospitales y fundaciones por la geografía española con motivo de la navidad. Muchos de los empleados, acompañados por sus hijos, han podido decorar diferentes plantas y salas de los hospitales y organizar el reparto de los juguetes que se realizaría en días posteriores.

La misión de la Fundación consiste en **impulsar y consolidar la innovación en el tejido empresarial español.**

La Fundación de la Innovación

La Fundación de la Innovación Bankinter nace a finales de 2003 como una consecuencia natural de la cultura de Bankinter y, por lo tanto, alineada con sus valores estratégicos. Desde su origen tiene la firme vocación de ser un modelo rompedor de contribución y compromiso con la sociedad y de alejarse radicalmente del concepto tradicional de 'fundación' conocido por todos.

La misión de la Fundación consiste en impulsar y consolidar la innovación en el tejido empresarial español, reforzando el compromiso de seguir creando valor

a largo plazo para todos los colectivos, especialmente los emprendedores y aquellos que son agentes transformadores de nuestra economía. Para ello, la Fundación trabaja en la búsqueda de redes de conocimiento que, anticipando nuevas tendencias, permitan promover la innovación de forma tangible y midiendo sus resultados con rigor.

Durante el año 2010, la organización de la Fundación de la Innovación Bankinter ha tenido un cambio relevante, con la incorporación de Juan Rosas Rodrigo como nuevo director general.

Patronato

El Patronato de la Fundación de la Innovación Bankinter es un reflejo de su alto nivel, así como de su misión y objetivos. El Patronato es independiente y reúne a 21 de las mentes más innovadoras a nivel internacional, que provienen del tejido empresarial, del mundo de los emprendedores, el segmento público y el académico. Durante el año 2010, el Patronato de la Fundación ha sufrido una importante renovación. Actualmente, está compuesto por las siguientes personalidades:





José María Fernández Sousa
Presidente de la Fundación de la Innovación Bankinter y Presidente de Zeltia, S.A. España



María José Alonso
Profesora de Farmacia y Tecnología Farmacéutica en la Universidad de Santiago de Compostela España



John de Zulueta
Presidente de USP Hospitales España



Philip Lader
Ex Embajador de EEUU en Court of St. James y Presidente no Ejecutivo, WPP Group Estados Unidos



Christopher Meyer
Fundador de Monitor Talent Estados Unidos



Stephen Joel Trachtenberg
Presidente Emérito de la George Washington University. Estados Unidos.



Carlos Mira
Vice-Presidente de la Fundación de la Innovación Bankinter y Presidente de Alcaliss System. España



Alpheus Bingham
Presidente y Consejero Delegado de Innocentive Inc. Estados Unidos



Jaime Echegoyen
Consejero Delegado de Bankinter hasta Septiembre 2010. España



Rafael Mateu de Ros
Consejero de Bankinter y Secretario del Patronato de la Fundación Innovación España.



Rita Rodríguez Arrojo
Directora del Área de Personas y Soporte de Bankinter España



Wilfried R. Vanhonacker
Decano de la Escuela de Gestión de Moscú SKOLKOVO Bélgica



Pedro Guerrero
Presidente de Bankinter España.



Tan Chi Nam
Presidente de Media Development Authority. Singapur



Luís Lada
Asesor de Presidencia en Telefónica. España



Emilio Méndez
Director del Center for Functional Nanomaterials en el Departamento de Energía de EEUU y Premio Príncipe de Asturias 1998. España.



Jens Schulte-Bockum
Consejero Delegado de Vodafone-Holanda Alemania



Carlos Vidal
Antiguo Director de Estrategia Geográfica y Operaciones de Accenture. España.



Fernando Alfaro
Ex Vice-Presidente ejecutivo de Innovación de Bankinter España



María Dolores Dancausa
Consejera Delegada de Bankinter España



Richard Kivel
Presidente del MIT Enterprise Forum y Presidente de Rhapsody Biologics. EEUU

Patronos

Proyectos

La Fundación de la Innovación Bankinter basa toda su estrategia en la innovación constante y en su corta vida ha desarrollado tres proyectos que aspiran a impulsar la innovación de una forma tangible y cuantificable en tres horizontes y sobre tres públicos objetivos: las grandes tendencias de la innovación a medio plazo, a través del Future Trends Forum; la promoción efectiva de proyectos innovadores, con la Plataforma de Promoción de la Innovación; y la influencia en los gestores del futuro, a través del programa Akademia de cooperación con el mundo académico.

En 2010, la Fundación ha lanzado un nuevo proyecto, la Agenda de innovación para España. El objetivo de esta iniciativa es contribuir a acelerar el crecimiento de la economía española a través de un aumento en la innovación y el emprendimiento.



Future Trends Forum (FTF)

El FTF es el proyecto más antiguo y consolidado de la Fundación de la Innovación Bankinter. Se trata del único think tank multidisciplinar, multisectorial e internacional focalizado en innovación. Está compuesto por un grupo de 299 expertos, líderes de opinión de los cinco continentes, y cuyo principal objetivo es anticiparse al futuro inmediato, detectando tendencias sociales, económicas, científicas y tecnológicas y analizando sus posibles escenarios e impactos en los actuales modelos de negocio.

A través de su web privada, el foro de expertos elige las tendencias más significativas que podrán cambiar el escenario socioeconómico a medio-largo plazo. Este foro se reúne dos veces al año en España para analizar estas corrientes mundiales y publicar un informe que será divulgado a través de la web (www.fundacionbankinter.org) y mediante conferencias abiertas al público en las principales capitales españolas.

Durante el año 2010 se han celebrado dos reuniones del FTF:

- 'Innovación nacional y regional' reunió a expertos representantes de las mejores prácticas en innovación a nivel global.
- 'El Internet de las cosas', centrada en el análisis de las posibles consecuencias en la sociedad y en los modelos de negocio de esta nueva tendencia tecnológica.

Durante 2010, la Fundación de la Innovación Bankinter ha presentado dos publicaciones:

Cloud Computing: La Tercera ola de las tecnologías de la información

La publicación analiza una tendencia que puede considerarse como el siguiente estadio tecnológico de una sociedad que evoluciona hacia la globalización. Indaga en las ventajas y barreras de esta tendencia en expansión que afecta a todos los sectores y actores de la sociedad.

Esta publicación ha recibido más de 9.400 visitas desde su publicación en mayo de 2010.



El arte de innovar y emprender: Cuando las ideas se convierten en riqueza.

Describe cuáles son los ingredientes necesarios para que la innovación y el espíritu emprendedor tengan lugar en nuestra sociedad, así como las oportunidades de negocio que se propician con ello.

Esta publicación ha recibido más de 5.000 visitas desde su publicación en noviembre de 2010.

Hasta la fecha, la Fundación de la Innovación Bankinter ha publicado 14 informes en colaboración con Accenture:

Dic/03 : RFID
 Junio/04 : 3G/UMTS
 Dic/04: Medicina Personalizada
 Junio/05 : China
 Dic/05 : Nanotecnología
 Junio/06: Energía
 Dic/06: Innovación y Competitividad
 Junio/07: Web 2.0
 Dic/07: Nuevos Consumidores
 Junio/08: Tecnologías Móviles
 Dic/08: Competir en tiempo de Crisis
 Junio/09: Innovación Social
 Dic/09: Cloud Computing
 Junio/10: El Arte de Innovar y Emprender

Además de estas publicaciones, las conclusiones del FTF se transmiten a la sociedad mediante la participación de los expertos en congresos, conferencias y artículos en prensa.

En 2010, la Fundación de la Innovación Bankinter ha celebrado 13 conferencias pertenecientes a los ciclos de:

- Innovación Social con más de 400 asistentes. Las ciudades en las que se han celebrado son: Madrid, Bilbao, Valencia, Santiago de Compostela, Pamplona y Málaga.
- Cloud Computing, con 696 asistentes, en las siguientes ciudades: Madrid, Bilbao, Valencia, Sevilla, Barcelona y Santiago de Compostela. En 2011 están previstas dos conferencias más sobre el mismo tema en Pamplona y Málaga.
- El arte de innovar y emprender. La primera conferencia de este ciclo se celebró en Madrid el 18 de noviembre y contó con la asistencia de 223 personas.

Akademia

En línea con el compromiso de Bankinter por impulsar el talento, el capital intelectual y la calidad de servicio, la Fundación de la Innovación Bankinter crea el programa Akademia en 2006. Este programa tiene como objetivo promover el desarrollo de empresas innovadoras en España y del espíritu emprendedor de los líderes del futuro, empezando por los estudiantes universitarios en los últimos cursos de sus estudios.

Akademia responde a una necesidad de cambio de mentalidad entre los jóvenes españoles, con el fin de que se conviertan más en creadores que en 'demandantes' de empleo.

El programa aspira a crear un ambiente que favorezca la innovación en la educación mediante iniciativas tales como el 'curso de innovación 360º', prácticas profesionales en empresas innovadoras y la comunidad Akademia.

El curso de Innovación 360º se trata de un programa intensivo en capital intelectual. El curso está basado en un método de enseñanza innovador, con

La Plataforma de Promoción de la Innovación (PPI) surge con el objetivo de potenciar el talento emprendedor, apoyando a los que tengan una idea innovadora en todo lo necesario para crear su propia empresa.

un material íntegramente digital y un contenido de primer nivel generado por los mejores expertos internacionales y está implementado en las mejores universidades de España.

Expertos internacionales de primer nivel imparten seminarios sobre los temas de mayor impacto en la innovación global. Los alumnos más destacados del programa son premiados con la posibilidad de realizar prácticas profesionales en las empresas consideradas más innovadoras del mundo.

Las clases son impartidas por el propio profesorado de las universidades y además por un claustro de profesores propio de la Fundación de la Innovación Bankinter. En este momento, el claustro cuenta con 10 profesores, profesionales que, a partir de su experiencia, se encargan de impartir las sesiones de análisis de casos a los alumnos en las distintas universidades,

Durante 2010, este curso se ha impartido en las siguientes universidades:

- Universidad Politécnica de Valencia.
- Universidad de Santiago de Compostela.
- Universidad Pompeu Fabra.

Más de 200 estudiantes ya han pasado por el programa; y 62 estudiantes han hecho prácticas en empresas innovadoras en el marco del programa.

Se ha introducido este año en la metodología del curso Innovación 360° el uso de las redes sociales como plataforma de colaboración entre los alumnos, así como de creación de una 'comunidad Akademia'. La comunidad virtual cuenta con 111 ex alumnos y colaboradores y 122 alumnos del curso.

Y por último, se han iniciado también en 2010 la segunda y tercera edición del Curso de Innovación 360° adaptado a los empleados de Bankinter, y destinado a potenciar la actitud innovadora de la plantilla.

Plataforma de Promoción de la Innovación (PPI)

La Plataforma de Promoción de la Innovación (PPI) surge con el objetivo de potenciar el talento emprendedor, apoyando a los que tengan una idea innovadora -basada en tecnologías emergentes- en todo lo necesario para

crear su propia empresa. Mediante el PPI la Fundación de la Innovación Bankinter quiere desarrollar una red que permita aprender no solo a innovar sino a detectar la innovación y a convertir al innovador en empresario y a la innovación en valor económico.

PPI nace para ofrecer apoyos no cubiertos a emprendedores con base tecnológica, con el fin de potenciar una mayor competitividad en el mercado español y desarrollar la innovación aplicada, fomentando la creación de nuevas empresas innovadoras.

Entre los beneficios del PPI destacan la creación de nuevas empresas, la atracción de capital privado interno y externo, el desarrollo de gestores experimentados en fondos para etapas iniciales, la comercialización de propiedad intelectual y la creación de nuevo empleo. Otros beneficios son la promoción del espíritu innovador, atraer y mantener personal tecnológico, el desarrollo de nuevas tecnologías, el reconocimiento en los medios de comunicación y la mejora del entorno competitivo de la región.

Innotarget

Innotarget es un programa englobado dentro del PPI que busca, por un lado, potenciar el talento emprendedor innovador en tecnologías emergentes en España, y por otro, ayudar al emprendedor en todo lo necesario para crear su propia empresa durante las fases iniciales de desarrollo. InnoTarget se enfoca, en una primera fase, en el sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Cuenta con el apoyo de Stage One Ventures, de Israel, una de las empresas de capital riesgo en fases iniciales con más éxito a nivel mundial.

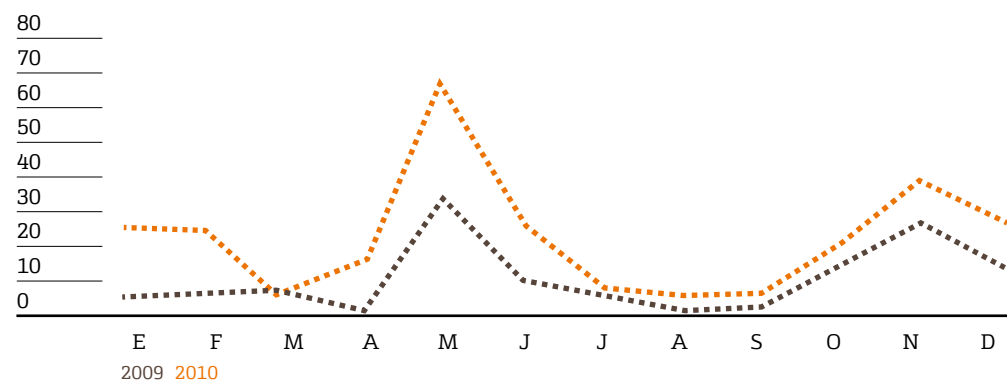
La labor de InnoTarget consiste en gestionar activamente los proyectos potenciales, ofrecer los recursos necesarios para crecer y obtener financiación adicional en las fases iniciales. El programa selecciona los mejores proyectos mediante un proceso exhaustivo. La estancia media de cada proyecto en Innotarget será de 18 meses, tiempo tras el cual se convertirá en una empresa viable y encontrará financiación adicional.

La Fundación de la Innovación Bankinter ofrece a las empresas acceso a sus expertos y el apoyo de empresas del más alto nivel como socios corporativos.

El programa cuenta con socios, como universidades nacionales e internacionales, escuelas de negocios, medios de comunicación, etc. que apoyan el desarrollo de los proyectos. La parte complementaria es hacer que los emprendedores sean conocidos y

admirados mediante una serie de premios y la cobertura en los medios de los proyectos seleccionados en el programa. Durante el año 2010, Innotarget ha revisado 274 proyectos, un 114% más que en 2009. En el siguiente gráfico se puede observar la evolución:

Evolución de los proyectos revisados por Innotarget



El objetivo final de la agenda de innovación es promover un programa para impulsar la innovación en la sociedad española.

Agenda de Innovación

El objetivo final de esta iniciativa es promover un programa para impulsar la innovación en la sociedad española, a partir de recomendaciones concretas, ajustadas a la realidad y accionables, dirigidas a los agentes de la innovación. Estas recomendaciones estarán asociadas a métricas específicas y a ejemplos de esfuerzos similares lanzados con éxitos en otras naciones o regiones.

Para elaborar esas recomendaciones, el programa creará grupos de trabajo con representación de empresarios, mundo académico, instituciones públicas, organismos reguladores, inversores e innovadores, que basarán sus propuestas en el análisis riguroso de la situación actual y de las experiencias de otras naciones y regiones.

Un primer elemento que ha servido de base en la formación de estas recomendaciones son las conclusiones y el debate con los expertos internacionales que han participado en el *XIV Future Trends Forum* (FTF) sobre 'Innovación nacional y regional'.

La presentación final de la propuesta de Agenda de Innovación para España se

realizará de forma conjunta por todos los miembros de esta iniciativa a partir de junio 2011. Los posibles productos finales de este proyecto serían:

- Desarrollar un conjunto reducido de recomendaciones para fomentar la innovación y el emprendimiento en España (basado en hechos, con un impacto medible y aplicable).
- Aumentar la conciencia en torno a las acciones que deben adoptarse para aumentar la innovación y el emprendimiento.

- Conseguir el compromiso de los stakeholders más relevantes de la economía española para poner en práctica estas recomendaciones.
- Establecer las bases de una red de innovación abierta en España.

Grupos de Trabajo

En la reunión de lanzamiento de la Agenda de la Innovación para España, los miembros especialistas del FTF establecieron la siguiente estructura de áreas prioritarias de la innovación en España.



Siguiendo las primeras indicaciones de los expertos, se han formado cuatro grupos de trabajo focalizados en las siguientes áreas:

- **Educación**, cuyo objetivo será promover la innovación y el emprendimiento en la educación en España.
- **Infraestructuras de soporte de la innovación**: incrementar la eficacia y eficiencia de estas infraestructuras.
- **Emprendimiento**. Apoyo al emprendimiento o creación de ecosistemas de emprendimiento (ejemplos: fomentar redes de contactos de emprendedores a través de eventos y asociaciones, incrementar el apoyo con capital público a la creación de fondos de Venture Capital).
- **Comunicación**. Programa de comunicación que fomente la innovación y la cultura innovadora en España.

Todos estos grupos están formados por expertos españoles, con la ayuda de expertos del FTF tanto nacionales como internacionales.

Comunicación Externa

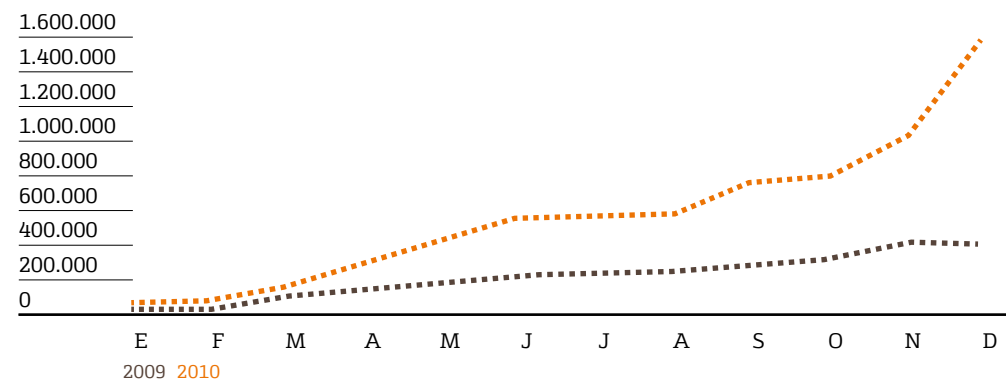
Durante el año 2010, la Fundación de la Innovación Bankinter ha realizado un importante esfuerzo por mejorar su presencia en los diferentes canales de comunicación, con el objetivo de posicionar a la Fundación como referencia en Innovación en España. Para cumplir este objetivo, la Fundación ha mejorado sus tres herramientas de comunicación externa:

- InnoMagazine: las visitas a esta publicación se han incrementado notablemente con respecto a 2009.

- La página web ha mejorado tanto el número de visitas como el resto de datos estadísticos de su funcionamiento: porcentaje de visitas nuevas (63,7%) o el promedio de tiempo medio en el site (media de 2,5 minutos).
- Presencia en prensa. Durante el año se han publicado 200 artículos relacionados con la Fundación de la Innovación Bankinter, lo que supone un 163% más que el año anterior.

Con todo ello, el número total de personas que ha tenido acceso a la actividad de la Fundación ha aumentado un 314% desde diciembre de 2009.

Personas que han tenido acceso a la actividad de la Fundación (datos acumulados)



8

Tablas GRI e Informe de verificación

Código G3	Descripción	Página
Estrategia y Análisis		
1.1	Declaración del Presidente	pág. 4-7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	pág. 8, 9, 13
Perfil de la organización		
2.1	Nombre organización informante	contraportada
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Informe Anual pág. 77-84, 141-146
2.3	Estructura operativa de la organización	pág. 118
2.4	Localización de la sede principal de la organización	contraportada
2.5	Países en los que opera la organización	Bankinter opera sólo 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	Informe Anual pág. 61 - 70
2.8	Dimensiones de la organización informante	pág. 3, Informe Anual 120-126
2.9	Cambios significativos acaecidos en la organización	pág. 65
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	pág. 8
Parámetros de la memoria		
3.1	Periodo cubierto de la Memoria	pág. 114
3.2	Fecha de la Memoria previa más reciente	pág. 114
3.3	Ciclo de presentación de memorias	pág. 114
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	pág. 120
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	pág. 9
3.6	Cobertura de la memoria	pág. 114
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	pág. 114

Código G3	Descripción	Página
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc.	pág. 114
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	pág. 114
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. 114
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance.	pág. 114
3.12	Localización de los contenidos básicos en la memoria.	pág. 2
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	págs. 107-112
Gobierno, Compromisos y participación de los grupos de interés		
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	pág. 117, Informe Gob. Corp.: Comisiones Consejo Administración
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Informe Gob. Corp.: B.1.21
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Informe Gob. Corp.: B.1.3
4.4	"Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno."	pág 17 y 61, Informe Gob. Corp. : B.2,2
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano del gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Informe Gob. Corp. B.1. 11
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Informe Gob. Corp. B.1. 20
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Informe Gob. Corp.: B.1. 19

Código G3	Descripción	Página
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social.	pág. 10, 40, 49
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.	Informe Gob. Corp.: D. Sistemas de control de riesgos
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	Informe Gob. Corp.: B.1. 14 y B.1.15
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Informe Anual pág. 89-92
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización apruebe.	pág. 70 y 80
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca o apoya.	pág. 76, 85-88
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	pag. 11 y 12
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	pág. 11 y 12
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés.	pág. 11 y 12
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. 9-12

Código G3	Descripción	Página
Enfoques de Gestión		
Dimensión económica		
	Desempeño económico	Informe Anual pág. 3-7, 120-126
	Presencia en el mercado	50, 54, 67, Informe Anual pág. 77-84, 141-146
	Impacto económico indirecto	pág. 3, 21, 81, 82, 91-94
Dimensión ambiental		
	Materiales	pág. 73, 74 y 76
	Energía	pág. 73, 74
	Agua	pág. 73, 74, 77
	Biodiversidad	No aplica. 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. 72, 73, 75, 76
	Productos y servicios	pág. 22, 23, 76
	Cumplimiento normativo	No han existido multas ni sanciones
	Transporte	pág 73 y 75
	Aspectos generales	pág. 25, 70 y 71
Dimensión social: Prácticas laborales y ética en el trabajo		
	Empleo	pág. 47
	Relación Empresa / Trabajadores	pág. 58
	Salud y Seguridad en el trabajo	pág. 55 y 56
	Formación y Educación	pág. 59 y 60
	Diversidad e Igualdad de oportunidades	pág. 49 y 50

Código G3	Descripción	Página
Dimensión social: Derechos Humanos		
	Prácticas de inversión y aprovisionamiento	pág. 58. No operamos de modo relevante en países fuera de la OCDE. Adheridos al Pacto Mundial Naciones Unidas
	No discriminación	pág. 49 y 50
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	pág. 58
	Abolición de la explotación infantil	pág. 58
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	pág. 58
	Prácticas de Seguridad	pág. 55 y 56
	Derechos de los indígenas	pág. 58
Dimensión social: Sociedad		
	Comunidad	pág. 80
	Corrupción	pág. 27 y 28
	Política Pública	A través de asociaciones como 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.
	Comportamiento de competencia desleal	No aplica. No hay procedimientos abiertos contra Bankinter por prácticas anticompetencia
	Cumplimiento Normativo	pág. 39-41

Código G3	Descripción	Página
Dimensión social: Responsabilidad del producto		
	Salud y Seguridad del Cliente	pág. 36 y 37
	Etiquetado de Productos y Servicios	pág. 39 y 40
	Comunicaciones de Marketing	pág. 39 y 40
	Privacidad del Cliente	pág. 38
	Cumplimiento normativo	pág. 39-41
	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. 39-41, 59
Dimensión social: Impacto de productos y servicios		
	Descripción de las políticas medioambientales y sociales aplicadas a las líneas de negocio básicas (FS1)	pág. 10, 40 y 70
	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales y sociales en las líneas de negocio básicas (FS2)	pág. 13 y 21
	Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones. (FS3)	pág. 27, 28, 38, 68, 70, 78, 80
	"Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades sociales y medioambientales "(FS4)	pág. 10, 29, 33, 58-60, 77, 82, 88, 93
	"Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales "(FS5)	pág. 11, 20-26, 31, 37, 67, 71, 72, 80, 92, 93, 94

	Código G3	Descripción	Página
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 gobiernos.	Informe Anual pág. 122 y 126
	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	pág. 22-26, 72
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	pág. 53, 54
	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	pág. 59, Memoria Legal Nota 16 y 40
Presencia en el Mercado	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	pág. 54
	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	pág. 67
	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	pág. 50
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. 21, 81 y 82
	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	pág. 92-94

	Código G3	Descripción	Página
Indicadores Medioambientales			
Materiales	EN1	Materiales utilizados en peso o en volumen.	pág. 74 y 75
	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	pág. 74 y 75
Energía	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	pág. 74
	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	pág. 74
	EN5	Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	pág. 74
	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. 72, 74, 76
	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	pág. 73-76
Agua	EN8	Captación total de agua por fuentes.	pág. 73 y 74
	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.

	Código G3	Descripción	Página
	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.
Biodiversidad	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad
	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.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad
	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

	Código G3	Descripción	Página
	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad
	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
Emisiones, vertidos y residuos	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	pág. 75
	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	pág. 75
	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	pág. 73-76, 78
	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.

	Código G3	Descripción	Página
	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Dada la actividad financiera del Banco, no se producen emisiones significativas al aire
	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Bankinter capta y vierte el agua a través de la red urbana
	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	pág. 75 y 76
	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.
	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
	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.
Productos y servicios	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	pág. 74 y 76

	Código G3	Descripción	Página
	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Los productos financieros carecen de embalaje
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
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. 74-76
General	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones medioambientales.	pág. 25
Indicadores Sociales			
Indicadores de desempeño y de Prácticas Laborales y Éticas del Trabajo			
Empleo	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	pág. 44 y 45
	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	pág. 44 y 48
	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	pág. 54
Relaciones empresa / trabajadores	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	pág. 58
	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	pág. 58

	Código G3	Descripción	Página
Salud y seguridad en el trabajo	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	pág. 56
	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	pág. 55
	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. 56
	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	pág. 56
Formación y educación	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	pág. 59 y 60
	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	pág. 54, 59 y 60
	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	pág. 51 y 52
Diversidad e igualdad de oportunidades	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	pág. 45, 49 y 50
	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	pág. 49 y 53

	Código G3	Descripción	Página
Indicadores de desempeño en materia de Derechos Humanos			
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 operamos de modo relevante en países fuera de la OCDE. Adheridos al Pacto Mundial Naciones Unidas
	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	No disponible. Objetivo a medio plazo.
	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.	No disponible. Objetivo a medio plazo.
No discriminación	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Pág. 61
Libertad de asociación y convenios colectivos	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Pág. 58
Explotación infantil	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Pág. 58
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. 58
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. 58
Derechos de los indígenas	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Pág. 58

	Código G3	Descripción	Página
Indicadores de desempeño con respecto a la Sociedad			
Comunidad	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Pág. 13, 24 y 25
Corrupción	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Pág. 28
	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Pág. 29
	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No ha habido incidentes en materia de corrupción.
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.
	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No participa en ningún partido político (Art. 5,4 del Código de ética)

	Código G3	Descripción	Página
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. 38
Indicadores de desempeño respecto a la Responsabilidad sobre Productos			
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. 36, 37 y 39
	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	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. 39
	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 ninguna multa significativa en esta materia.
	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	pág. 32

	Código G3	Descripción	Página
Comunicaciones de Marketing	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	pág. 39 y 40
	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 ninguna multa 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. 38
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.
Indicadores del Suplemento Financiero			
Lista de Productos	FS6	Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocios desglosada por región, tamaño y por sector de actividad.	Informe Anual pág. 51,88 y 94
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales.	pág. 21, 22, 24
	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales.	pág. 22 -26
Auditoria	FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar el grado de implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental.	No disponible. Estamos trabajando en la identificación de riesgos sociales y medio ambientales así como la implantación de un sistema de auditorías

	Código G3	Descripción	Página
Propiedad Activa	FS10	Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la organización, con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales.	Pág. 25 y 26
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo.	Pág. 21 y 22
	FS12	Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto.	Pág. 10
Comunidad	FS13	Acceso a servicios financieros en áreas desprotegidas/desfavorecidas por tipo de acceso.	Pág. 24 y 83
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a la gente con minusvalías o impedimentos.	Pág. 80-84
Etiquetado de productos y servicios	FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios.	Pág. 12, 37, 80-83, 85, 93, 95



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010 DE GRUPO BANKINTER

A la Dirección de Bankinter, S.A.:

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010 de Bankinter, S.A. y su Grupo Consolidado, en adelante Grupo Bankinter, en relación a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3).

La preparación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Grupo Bankinter, la cual también es responsable de definir, adaptar 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.

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 Social 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 Grupo Bankinter que han participado en la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Grupo Bankinter para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa en función del entendimiento de los requerimientos de los grupos de interés.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa a lo señalado en la Guía G3 de GRI.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Paseo de la Castellana, 43, 28046 Madrid, España
T: +34 915 684 400 F: +34 913 083 566. www.pwc.com/es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 9.054, sección 3ª. Inscrita en el R.D.A.C. con el número 55242 - CIF: B-79 031290



- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales y adicionales de la Guía G3 así como los indicadores del Suplemento Financiero, ambos correspondientes al Global Reporting Initiative (GRI) e incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Grupo Bankinter. En los anexos adjuntos se detallan los indicadores revisados así como el alcance de su revisión.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Conclusión

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010 de Grupo Bankinter contiene errores o no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3).

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Grupo Bankinter, de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Ferrán Rodríguez
Socio

24 de marzo de 2011

Anexos al Informe relativo a la verificación externa de los indicadores del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010 de Grupo Bankinter

Anexo 1: Indicadores principales y adicionales de la Guía GRI-G3

Aspecto	Tipología	Código GRI	Descripción	Conclusión
Indicadores Económicos				
Desempeño Económico	Principal	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 gobiernos.	Total
	Principal	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Total
	Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Total
	Principal	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Total
Presencia en el Mercado	Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total
	Principal	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total
	Principal	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total
Impactos Económicos Indirectos	Principal	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.	Total
	Adicional	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Total
Indicadores Medioambientales				
Materiales	Principal	EN1	Materiales utilizados en peso o en volumen.	Total
	Principal	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Total
Energía	Principal	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Total
	Principal	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Total
	Adicional	EN5	Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Total

(3)

Indicadores Medioambientales (Cont.)				
Energía	Adicional	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.	Total
	Adicional	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Total
Agua	Principal	EN8	Captación total de agua por fuentes.	Total
	Adicional	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No aplica
	Adicional	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No aplica
Biodiversidad	Principal	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No aplica
	Principal	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.	No aplica
	Adicional	EN13	Habitats protegidos o restaurados.	No aplica
	Adicional	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica
	Adicional	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.	No aplica
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Total
	Principal	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Total
	Adicional	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Total
	Principal	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No aplica
	Principal	EN20	NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica
	Principal	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica
	Principal	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Total
	Principal	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica

(4)

Indicadores Medioambientales (Cont.)				
Emisiones, vertidos y residuos (Cont.)	Adicional	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.	No aplica
	Adicional	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.	No aplica
Productos y servicios	Principal	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	Total
	Principal	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
Cumplimiento normativo	Principal	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Total
Transporte	Adicional	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.	Total
General	Adicional	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones medioambientales.	Total
Indicadores Sociales				
Indicadores de desempeño y de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo				
Empleo	Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Total
	Principal	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Total
	Adicional	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Total

(5)

Indicadores de desempeño y de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo (Cont.)				
Relaciones empresa / trabajadores	Principal	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Total
	Principal	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Total
Salud y seguridad en el trabajo	Adicional	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Total
	Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Total
	Principal	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.	Total
	Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Total
Formación y educación	Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Total
	Adicional	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Total
	Adicional	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Total
Diversidad e igualdad de oportunidades	Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Total
	Principal	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Total

(6)

Indicadores de desempeño en materia de Derechos Humanos				
Prácticas de inversión y abastecimiento	Principal	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.	Total
	Principal	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	No disponible
	Adicional	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.	No disponible
No discriminación	Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Total
Libertad de asociación y convenios colectivos	Principal	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan coherer importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Total
Explotación infantil	Principal	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Total
Trabajos forzados	Principal	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.	Total
Prácticas de seguridad	Adicional	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.	Total
Derechos de los indígenas	Adicional	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Total

(7)

Indicadores del desempeño con respecto a la Sociedad				
Comunidad	Principal	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Parcial
Corrupción	Principal	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Total
	Principal	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Total
	Principal	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Total
Política pública	Principal	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Total
	Adicional	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Total
Comportamiento de competencia desleal	Adicional	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	Total
Cumplimiento normativo	Principal	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Total
Indicadores de desempeño respecto a la Responsabilidad sobre Productos				
Salud y seguridad del cliente	Principal	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.	Total
	Adicional	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Total

(8)

Indicadores de desempeño respecto a la Responsabilidad sobre Productos (Cont.)				
Etiquetado de productos y servicios	Principal	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.	Total
	Adicional	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.	Total
	Adicional	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Total
Comunicaciones de Marketing	Principal	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Total
	Adicional	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.	Total
Privacidad del cliente	Adicional	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Total
Cumplimiento normativo	Principal	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.	Total

TIPOS DE VERIFICACIÓN EFECTUADA:

- **Verificación total:** Verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Grupo Bankinter y fuentes de información externa.
- **Verificación parcial:** No se han podido verificar todos los aspectos asociados al indicador que establece el GRI versión G3, pero se ofrece una parte de la información y para ésta se ha realizado la verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Grupo Bankinter y fuentes de información externa.
- **No disponible:** Grupo Bankinter no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
- **No aplica:** En base a los principios del GRI versión G3 y a la actividad de Grupo Bankinter, la información asociada a este indicador no es de aplicación.

Anexo 2: Indicadores correspondientes al Suplemento Financiero

Aspecto	Tipología	Código	Descripción	Conclusión
Indicadores del Suplemento Financiero				
Lista de Productos	Principal	FS6	Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocios desglosada por región, tamaño y por sector de actividad.	Total
	Principal	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales.	Total
	Principal	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales.	Total
Auditoría	Principal	FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar el grado de implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental.	No disponible
Propiedad Activa	Principal	FS10	Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la organización, con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales.	Total
	Principal	FS11	Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo.	Total
	Principal	FS12	Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto.	Total
Comunidad	Principal	FS13	Acceso a servicios financieros en áreas des pobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	Total
	Principal	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a la gente con minusvalías o impedimentos.	Total
Etiquetado de productos y servicios	Principal	FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios.	Total

TIPOS DE VERIFICACIÓN EFECTUADA:

- **Verificación total:** Verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Grupo Bankinter y fuentes de información externa.
- **Verificación parcial:** No se han podido verificar todos los aspectos asociados al indicador que establece el GRI versión G3, pero se ofrece una parte de la información y para ésta se ha realizado la verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Grupo Bankinter y fuentes de información externa.
- **No disponible:** Grupo Bankinter no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
- **No aplica:** En base a los principios del GRI versión G3 y a la actividad de Grupo Bankinter, la información asociada a este indicador no es de aplicación.



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Bankinter** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Corporativa 2010" 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 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 de GRI.

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.

18 de abril 2011, Amsterdam

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

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 4 de abril 2011. 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 del 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2010 salvo que se especifique lo contrario. La anterior Memoria, referente al año 2009, se publicó el 17 de marzo de 2010.

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 sin ningún tipo de límite.

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

Nuestra publicidad esta sometida al control previo del Banco de España o de la CNMV y no se han registrado incidencias significativas. Además somos miembros de INVERCO y hemos suscrito su Código General de Conducta Publicitaria de las Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones.

Es un objetivo de la Entidad, a medio plazo, ampliar el alcance de

la información a aquellas empresas en las que Bankinter ejerce control o influencia significativa, cuyos impactos de sostenibilidad sean relevantes.

En la medida de lo posible, y donde se ha considerado relevante para analizar tendencias, se han incluido datos correspondientes al ejercicio 2009 , al objeto de garantizar la exhaustividad y comparabilidad de la información.

Teléfonos de la Banca Telefónica Bankinter

Servicio	Horario servicio	Telf de atención
Atención a clientes de B. Personal, Privada, Finanzas	08:00 a 22:00 horas de lunes a sabado, a excepción de fiestas nacionales	901 13 23 13
Particulares B. Virtual	09:00 a 18:00 de lunes a sabado, a excepción de fiestas nacionales	
Particulares Red Oficina Física		
Redes a Distancia y Red Agencial		
Servicio Videollamada de Atención en Lengua de Signos	09:00 a 14:00 de lunes a sabado, a excepción de fiestas nacionales	901 135 135
Atención en Inglés	09:00 a 18:00 de lunes a sabado, a excepción de fiestas nacionales	
Apoyo Servicio Atención al Cliente.	09:00 a 18:00 de lunes a sabado, a excepción de fiestas nacionales	901 113 113
Ayuda navegación web (particulares.com)	08:00 a 24:00 de lunes a domingo, excepto día de Navidad, Año Nuevo y Reyes que se cierra. Noche Buena y Vieja de 08:00 a 22:00	902 365 563
Ayuda técnica al usuario SAT	08:00 a 22:00 de lunes a sabado, a excepción de fiestas nacionales	Físicas 902 365 563 Jurídicas 902 365 656
Especialistas tradicionales	08:00 a 22:00 de lunes a sabado, a excepción de fiestas nacionales	901 13 23 13 2ª linea de atención
Especialistas seguros	08:00 a 18:00 de lunes a sabado, a excepción de fiestas nacionales	901 13 23 13 2ª linea de atención
Especialistas bolsa	08:00 a 22:00 de lunes a sabado, a excepción de fiestas nacionales	902 13 11 14



Oficina del accionista

Alfonso Martínez Vaquero
Pico de San Pedro, 2
28760 Tres Cantos - Madrid
Tels.: 901 888 044 - 91 339 75 00
Fax: 91 623 41 29
E-mail: ofiaccionista@bankinter.es

Comunicación externa

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

Relaciones con inversores

Jaime Hernández Marcos
Avda. de Bruselas, 12
28108 Alcobendas (Madrid)
Tels.: 91 436 71 06
Fax: 91 623 41 29
E-mail: Investor_Relations@bankinter.es

Bancos corresponsales

Zachary Towbin
Sede central del Banco
Pº Castellana, 29
28046 MADRID
email: zhtowbin@bankinter.es
tel.: +34 91 339 83 62 - +34 91 339 75 00
fax: +34 91 339 75 56

Servicio de Atención al Cliente (SAC)

Rafael Olarte Corretjer
Avda. de Bruselas, 12
28108 Alcobendas (Madrid)
Tel. 901 113 113
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 miembros que se adjuntan:

Cargo	Nombre / Denominación social	Condición
Presidente	Pedro Guerrero Guerrero	Ejecutivo
Vicepresidente	Cartival, S.A.*	Ejecutivo
Consejera Delegada	María Dolores Dancausa Treviño	Ejecutivo
Consejero	José Ramón Arce Gómez	Externo Independiente
Consejero	John de Zulueta Greenebaum	Externo Independiente
Consejero	Jaime Terceiro Lomba	Externo Independiente
Consejero	Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda*	Externo Dominical
Consejero	Fernando Masaveu Herrero*	Externo Dominical
Consejero	Gonzalo de la Hoz Lizcano	Externo Independiente
Consejero	José Antonio Garay Ibargaray	Externo Independiente
Consejero /Secretario del Consejo de Administración	Rafael Mateu de Ros Cerezo	Otros Consejeros Externos

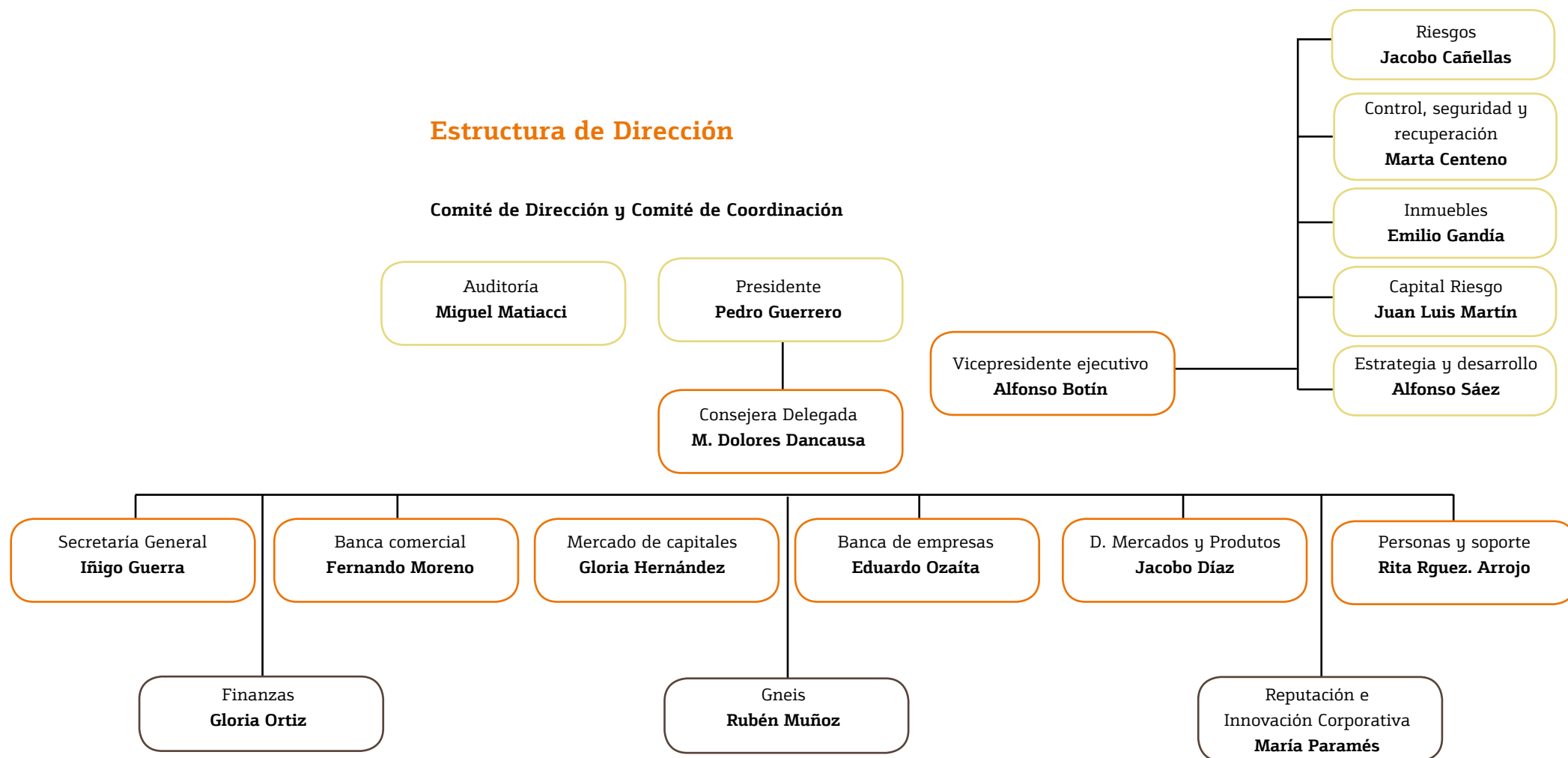
* Cartival S.A.: Sociedad representada en el Consejo por Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda, siendo Jaime Botín-Sanz de Sautuola el accionista significativo a quien representa.

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

* Fernando Masaveu Herrero: Vinculado al accionista significativo S.A. Tudela Veguín.

Estructura de Dirección

Comité de Dirección y Comité de Coordinación



En naranja: Comité de dirección

En naranja + marrón: Comité de Coordinación

Directores de Organización

Juan Villasante Cerro	Andalucía
Lucas Peinado Mataix	Baleares
Juan Manuel Castaño Escudero	Castilla la Mancha-Extremadura
Antonio Fayos Crespo	Cataluña
Sebastián Alvarado Díaz-Agero	La Palmas
José Luis Dionisio Cervantes	Levante
José Luis Vega Riestra	Madrid Este
Alfonso Alfaro Llovera	Madrid Oeste
Antonio Berdiel Bitrián	Navarra-Aragón-Rioja-Soria
Joaquín Da Silva Castaño	Noroeste
Luis Fernando Azcona López	Norte
José Pérez Jiménez	Tenerife

La Memoria de Bankinter 2010 está a su disposición en formato CD-Rom.
Para obtener una copia dirijase al Departamento de Comunicación Externa de Bankinter
o solicítela a través de la dirección de correo electrónico: comunicacion@bankinter.es
Como separata de la presente Memoria figura la relación de Oficinas y Agentes de Bankinter.

Edita

Departamento de Comunicación Externa de Bankinter

Diseño y desarrollo

gosban consultora de comunicación

Bankinter
Paseo de la Castellana, 29
28046 Madrid
bankinter.com

