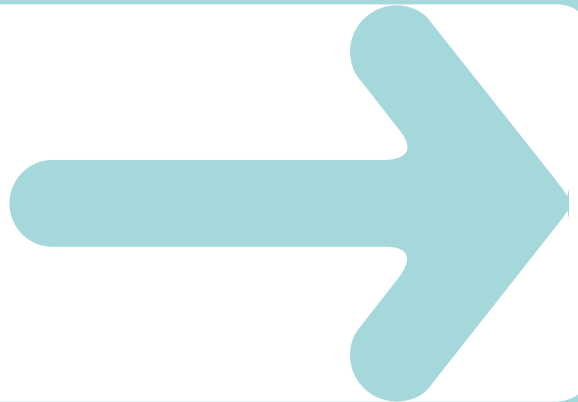


**Informe
Responsabilidad
Corporativa 2011**





Índice

3	Carta del Presidente
7	Datos relevantes
9	Introducción
15	Compromiso con la acción
21	Finanzas responsables
31	Orientación al cliente
42	Gestión responsable de personas
76	Compras responsables
78	Gestión medioambiental
88	Implicación social
105	Informe de verificación
121	Anexos



Carta del Presidente

Pedro Guerrero
Presidente



Señoras y Señores Accionistas:

Por cuarto año consecutivo, tengo el placer, como Presidente de Bankinter, de presentar el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, en el que hacemos recuento de las diferentes actividades realizadas por el banco en este ámbito.

La Responsabilidad Corporativa forma parte indisociable de toda nuestra actividad e impregna no sólo las acciones específicas realizadas bajo esa denominación sino, también, todas las prácticas de nuestro negocio, ya que entendemos que la eficacia empresarial es aún mayor cuando se devuelve a la sociedad parte del valor que hemos recibido de ella.

Al mismo tiempo, la Responsabilidad Corporativa crea y fomenta una condición imprescindible para el desarrollo de la actividad económica. Estoy hablando de la confianza, que no es otra



cosa que la fiabilidad que los diferentes agentes que concurren a una actividad otorgan a los otros considerando previsibles sus actos futuros. Esta condición, más necesaria hoy que nunca, se construye con la práctica honesta de la actividad propia de la entidad y se visualiza y refuerza con los hechos de los que damos cuenta en esta memoria.

El principio fundamental que rige nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa es que nuestras metas empresariales han sido y son compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la formación y el reconocimiento de grupos sociales que precisan de un apoyo específico.

Pretendemos que todas las relaciones que establecemos con nuestros clientes, empleados, accionistas, proveedores y resto de grupos de interés estén basadas, más allá del cumplimiento obligado de las normas legales, en principios y valores compartidos por la sociedad en la que vivimos, persiguiendo de esta forma un equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental de nuestra empresa, buscando efectos en el corto y en el largo plazo.

El Informe de Responsabilidad Corporativa que les presento refleja de forma ordenada las diferentes actividades que se fueron desarrollando a lo largo del año 2011, año en el que hemos atravesado un entorno de dificultades derivadas de la crisis económica que hizo necesario que se prestase más atención, si cabe, a esta faceta de nuestro desempeño.

La memoria se ha elaborado siguiendo principios y estándares internacionales que garantizan la transparencia informativa en

materia de sostenibilidad y se ha sido sometida a un proceso de verificación externa independiente.

El informe se ha estructurado, como otros años, 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.

Una primera cuestión que nos gustaría destacar es que un informe publicado por el Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa destaca que Bankinter es el único banco español de los que forman parte del Ibex 35 que no tiene presencia alguna en paraísos fiscales, ni cuenta con empresas participadas en dichos territorios.

En lo que se refiere a nuestros clientes, centro principal de nuestras preocupaciones, hemos continuado nuestras acciones de mejora para que todos nuestros servicios, tanto los que prestamos en nuestras oficinas físicas como los que realizamos por nuestras redes a distancia, sean accesibles y cómodos para los usuarios.

Cabe destacar que Bankinter ha sido la primera entidad financiera europea en certificar la accesibilidad de una oficina bancaria, según la Norma UNE 170.001 de Accesibilidad Universal.

Este esfuerzo ha sido reconocido por el Consell de Mallorca, que nos otorgó un premio a la accesibilidad por nuestro servicio videollamada en lenguaje de signos, que es un canal de relación de Bankinter específico para personas sordas, que utiliza las posibilidades de Internet para ofrecer un servicio de asesoramiento interactivo, personalizado y especializado.



En lo que se refiere a nuestra actividad de protección y promoción de los valores medioambientales, Bankinter mantiene unos objetivos que ya se han convertido en una tradición arraigada en nuestra entidad: trabajar en la minimización de nuestras emisiones de CO₂ y la interrelación con otros grupos que tienen interés en el cuidado del medio ambiente.

De esta manera el banco ha identificado, medido y controlado los impactos medioambientales directos e indirectos que genera su actividad, y ha compensado sus emisiones directas anuales con la plantación de árboles en el llamado 'Bosque Bankinter', en la sierra de Alcaraz.

Asimismo participamos en la campaña "La hora del Planeta 2011", que se desarrolló bajo el lema "Apagamos la luz para encender el planeta" y que fue promocionada por WWF. La campaña pretendía implicar a más de mil millones de personas y movilizar a 6.000 ciudades del mundo para demostrar el apoyo global a la acción contra el cambio climático. Bankinter, al igual que las empresas más importantes del mundo, apagó las luces de sus edificios, desconectó sus aparatos eléctricos y realizó una labor de divulgación de los objetivos de la campaña entre sus empleados y clientes para que se sumasen a la campaña.

Alineándonos con los objetivos de la Unión Europea para 2020, Bankinter, tras convertirse en 2010 en el primer banco español en calcular su huella de carbono, ha elaborado una hoja de ruta que permitirá neutralizar todas sus emisiones.

En la misma senda debe enmarcarse nuestra adhesión como socios al Pacto Mundial de Naciones Unidas, a través de la Red Española, con lo que participamos activamente en las acciones que apoyan los objetivos y temas generales de la ONU. El Pacto Mundial es una

acción con la que la ONU pretende unirse al empresariado para salvaguardar un crecimiento económico sostenible y responsable.

Una mención especial merece nuestra Fundación de la Innovación Bankinter, que desde su origen tiene la firme vocación de ser un modelo de compromiso con la sociedad. La misión de la Fundación consiste en impulsar y consolidar la innovación en el tejido empresarial español, reforzando la creación de valor a largo plazo para todos los colectivos, en especial los emprendedores y aquellos que son agentes transformadores de nuestra economía.

El *think tank* de la Fundación de la Innovación Bankinter es el *Future Trends Forum*, el único *think tank* multidisciplinar, multisectorial e internacional focalizado en innovación. El *Future Trends Forum* ha llegado a convertirse en el *think tank* de ciencia y tecnología más prestigioso de España y uno de los más importantes del mundo, según un ranking mundial de los *think tanks* más influyentes publicado recientemente por la Universidad de Pennsylvania.

En conexión directa con uno de los problemas más acuciantes de nuestra sociedad, la Fundación de la Innovación Bankinter, junto con Accenture e IE Business School, puso en marcha una iniciativa que con el nombre de 'Responsabilidad Empresarial con Emprendedores' tiene como objetivo promover el apoyo a los emprendedores a través de las estrategias de Responsabilidad Empresarial, así como difundir las mejores prácticas en este ámbito. A esta iniciativa se han sumado hasta la fecha más de 20 grandes empresas españolas.

Una parte especialmente grata de nuestra acción de Responsabilidad Social Corporativa fue la derivada de nuestra colaboración con la Fundación Síndrome de Down.



La primera de esas colaboraciones fue la participación de un nutrido grupo de empleados de Bankinter en la primera carrera popular organizada por dicha Fundación y que tenía como objetivo recaudar fondos para financiar proyectos que sirvan para impulsar la vida independiente de personas con síndrome de Down.

También con la Fundación Síndrome de Down de Madrid y junto con Atentis (Centro Especial de Empleo), Bankinter organizó el I Concurso de Pintura integrArteDown, al que únicamente podían concurrir personas con síndrome de Down.

Este I Concurso de Pintura integrArteDown de Bankinter resultó un completo éxito, con un record de participación en este tipo de certámenes: más de 90 obras presentadas procedentes de autores de diferentes lugares de España. Una selección de 30 de estos cuadros fueron expuestos al público durante 15 días en el hall de la sede central de Bankinter.

En colaboración con la Fundación Talita, dedicada a la integración escolar de niños con necesidades específicas, Bankinter ha elaborado un 'calendario solidario' para el que empleados de la entidad han prestado su imagen, posando junto a niños con síndrome de Down.

El calendario, cuyo objetivo es el de sensibilizar a la sociedad sobre la discapacidad intelectual, se ha distribuido entre los empleados y puesto a disposición de los clientes del banco, tanto en papel como en formato digital.

De todos estos proyectos, y muchos otros que me hubiera sido imposible incluir en esta carta, tienen ustedes cumplida información en las páginas de esta memoria de responsabilidad corporativa.

Por último, quiero felicitar a todos los empleados del banco que, cada uno desde su puesto de responsabilidad, han sabido focalizar sus esfuerzos hacia nuestros objetivos de responsabilidad social, teniendo en cuenta los principios por los que nos regimos a la hora de jerarquizar su actividad. Ellos son la prueba de que la responsabilidad social está plenamente integrada en la cultura de nuestro banco de tal forma que su práctica tiene ya un desarrollo autónomo y acompaña a los planes que todos los años ejecutamos.



Datos más relevantes





Informe Responsabilidad Corporativa		2011	2010
Integridad	Nº recomendaciones cumplidas según Cód. Unificado Buen Gobierno	54	54
	Nº de mujeres consejeras	1	1
	Mujeres en puestos directivos (%)	34,92	35,39
	Nº de denuncias confidenciales	0	0
	Rating largo plazo S&P / Moody's	BBB+ / A2	A / A1
	Ratio de morosidad (%)	3,24	2,87
	Cobertura de morosidad (%)	51,86	66,43
Oferta	Calificación GRI Reporte RSC		A+
	Nº de incidencias	7.307	14.522
Experiencia	Incidencias resueltas en <48h (%)	48,7	57,3
	Diferencia con el mercado en satisfacción neta personas físicas	+4,86	+5,30
	Diferencia con el mercado en satisfacción neta empresas	+4,08	+2,07
	Satisfacción global de los clientes con el banco	76,34	75,30
	Índice de reputación (Pulse)	58,8	61,5
	Índice satisfacción empleados	ND	ND
	Inversión en formación sobre masa salarial (%)	0,8	0,9
	Empleados formados (%)	80,71	83,42
	Beneficio neto Grupo (€)	181.227	150.730
	Ranking sector bancario	8º	6º
Liderazgo	Pertenencia a índices bursátiles responsables (nº)	1	1
	Puesto en ranking Best Place to Work	7	6
	Contribución al PIB (millones €)	510,9	540,6
	Huella de carbono (Tm CO ₂ e / empleado)	2,2	2,3
	Empleados cubiertos por SGA certificado ISO 14001 (%)	18,50	20
Calidad de gestión	Empleados cubiertos por SGAU certificado UNE 170001 (%)	6,7	6
	Empleados participantes en voluntariado corporativo (%)	12,35	14
Ciudadanía	Nº alumnos Programa Akademia	140	155
	Nº de conferencias Fundación Innovación Bankinter	13	12
	Nº ciberaulas abiertas en el año	5	11
	Empleados con discapacidad (%)	1,21	1,17
	Oficinas accesibles (%)	99,5	99,5



Introducción



Introducción

El presente informe de responsabilidad corporativa, en su séptima edición, es la herramienta de comunicación más completa que Bankinter pone a disposición de sus grupos de interés. Además, el banco presenta anualmente un Informe de Progreso, que elabora por su adhesión como entidad social de Pacto Mundial de Naciones Unidas, con la información disponible en su web corporativa. De esta manera, Bankinter da respuesta a un interés creciente de inversores y analistas en los aspectos relacionados con la sostenibilidad de la entidad, despejando las claves no financieras del modelo de negocio sostenible.

Este informe se refiere al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011, y ha sido verificado por la firma independiente PwC.

Es objetivo de este informe poner en común las políticas y directrices que recogen la estrategia de sostenibilidad de la

entidad, así como los procesos y sistemas de gestión implantados para su cumplimiento. También lo es informar de los proyectos, logros e iniciativas puestas en marcha como respuesta a los temas que más interesan a sus grupos de interés.

El contenido del informe se ha elaborado con la participación de distintas áreas del banco, en base al principio de transparencia, y conforme al estándar internacional del Global Reporting Initiative, Sustainability Reporting Guidelines, versión 3.1, y el suplemento para servicios financieros, teniendo en cuenta sus principios de materialidad, inclusión de grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

Se han tenido en cuenta, igualmente, las indicaciones sobre aspectos susceptibles de mejora recibidas de entidades especializadas en el estudio de la información sobre responsabilidad corporativa.





Estrategia de Responsabilidad Corporativa

Bankinter entiende la responsabilidad corporativa como un compromiso de la empresa por crear valor económico, social y ambiental, en respuesta a las necesidades y motivaciones de sus grupos de interés, internos y externos, e integrando criterios éticos, sociales y ambientales en su modelo de gestión.

El área de Responsabilidad Corporativa se encuadra dentro del área de Gestión de Personas y Comunicación Corporativa, que tiene una doble dependencia de la consejera delegada y del presidente de la entidad.

Su principal objetivo es la incorporación de la sostenibilidad como un valor de la cultura corporativa, integrando criterios éticos, sociales y ambientales en la gestión y procurando dar respuesta a las necesidades y motivaciones de sus grupos de interés, asegurando un desarrollo sostenible en el tiempo.

Bankinter está adherido al **Pacto Mundial de Naciones Unidas** desde 2008, y en 2011 se ha incorporado como socio a esta iniciativa internacional, asumiendo el compromiso de incorporar sus diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, laborales, ambientales y de lucha contra la corrupción. Además, es **entidad amiga de la iniciativa RSE-Pyme** que impulsa esta asociación, y así se suma al esfuerzo de extender la gestión de la responsabilidad corporativa a todo el tejido empresarial, incluyendo entidades de diferentes tamaños, sectores o naturaleza jurídica.

Bankinter entiende que, entre sus grupos de interés, los emprendedores son un elemento clave de la economía para la creación de empleo sostenible, y reconoce la necesidad de que las grandes empresas españolas se involucren en el apoyo a este colectivo. Por ello, ha creado el **Foro de Responsabilidad Empresarial con Emprendedores**, a través de su Fundación de la Innovación, y es miembro fundador del mismo junto con Accenture y el IE Business School. Esta iniciativa promueve, con el apoyo del Global Reporting Initiative, la identificación, en las memorias de las grandes empresas, de los esfuerzos dirigidos a apoyar a las empresas de nueva creación, como un elemento más de la responsabilidad social corporativa.

Bankinter ha sido signatario en 2011 del **Carbon Disclosure Project**, participando en el análisis de este proyecto para España junto con las mayores empresas por capitalización.

La gestión sostenible del banco ha sido reconocida por índices de inversión socialmente responsables, como el FTSE4Good.

Principios de la Política de Responsabilidad Corporativa

- 1.- Integrar en su gestión los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que el banco se adhirió en 2008. Además, en 2011 Bankinter se ha sumado como entidad socia de esta iniciativa.
- 2.- Difundir la estrategia de responsabilidad corporativa en los programas de comunicación interna, desarrollo y formación de los empleados.
- 3.- Crear 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.
- 4.- Contribuir al desarrollo sostenible del entorno en el que la entidad realiza su actividad.
- 5.- Procurar la mejora continua del desempeño económico, social y ambiental a través de la implantación de un sistema de gestión.
- 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 los riesgos.
- 7.- Mantener un diálogo permanente con los grupos de interés directos.

En 2009 se constituyó el Comité de Sostenibilidad, órgano responsable de orientar la política y los programas de sostenibilidad del grupo, y de impulsar las iniciativas necesarias para integrar en un modelo de negocio sostenible las dimensiones económica, ambiental y social de la entidad. Una de las funciones del Comité es ejercer el derecho de voto y asesorar a la entidad en cuestiones sociales y ambientales, con el fin de adecuar su actividad a las políticas de Responsabilidad Corporativa y a los sistemas de gestión propios del banco. Está constituido por los responsables de las áreas más directamente implicadas en la implantación de una política de responsabilidad corporativa, coordinado por el área de Responsabilidad Corporativa y presidido por Presidencia. Este Comité se reúne trimestralmente para evaluar y seguir la implantación de la política de responsabilidad corporativa, la de medio ambiente y la de accesibilidad.

Diálogo con los grupos de interés

El diálogo y participación de los grupos de interés se promueve activamente a través de los canales de comunicación establecidos por el banco en su gestión estratégica y operativa de las relaciones con estos.

Grupo de interés	Canal	Actividad
Sociedad	Buzón de sugerencias de accesibilidad	16 consultas
Sociedad	Web Corporativa	N.D.
Sociedad	Web Fundación Innovación	Nº de usuarios únicos: 90.420
		Nº de visitas: 123.785
Sociedad	Redes Sociales	Número de Redes activas: 8
Cientes, Potenciales, Empleados, Sociedad	Encuestas de reputación	Anual
Cientes, Potenciales	Bankinter Labs	613 usuarios
Cientes	Encuestas de calidad	Mensual
Cientes	Servicio de atención al cliente	7.307 Quejas y reclamaciones
Cientes	Defensor externo del cliente	487 Incidencias
Cientes	Multicanalidad	Oficinas, Banca Telefónica, Videollamada, Web
Empleados	Intranet	N.D.
Empleados	Foro de debate	119 participaciones
Empleados	Buzón de consultas	5.838 consultas
Empleados	Revista interna Comunica	N.D.
Empleados	Comunidades de conocimiento	Aportaciones
Empleados	Encuesta de clima	Bianual
Empleados	Encuesta de calidad interna	Semestral
Empleados	Buzón sugerencias medio ambiente	346 e-mails recibidos
Accionistas	Oficina del accionista	N.D.
Accionistas	Junta General Accionistas	Anual
Inversores y Analistas	Reuniones	337 Reuniones

El inicio de Bankinter en Redes Sociales comenzó en el año 2008 a través de los primeros perfiles de la Fundación de la Innovación. Posteriormente, en el año 2009, Bankinter lanzó el primer laboratorio de "co-creación" con clientes denominado *BankinterLabs*, y en octubre de 2010 se llevó a cabo la primera campaña en redes sociales con el nombre de "numerology". Pero ha sido en Mayo del año 2011 cuando Bankinter ha lanzado su Blog (blog.bankinter.com), y ha comenzado su actividad en las principales redes sociales, conversando y estableciendo las redes sociales como un canal de relación con los miembros de las diferentes comunidades.

En 2011 se ha seguido avanzando en el modelo de medición de la reputación Bankinter, de gran utilidad para conocer las prioridades y motivaciones 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.

Tras dos años del lanzamiento del servicio *Bankinter Labs*, innovador espacio colaborativo on line donde se busca la opinión y sugerencias de mejora de los clientes para el proceso de desarrollo de productos y servicios, con el objetivo de adecuarlos a sus necesidades e incrementar así la calidad de su oferta.

Cabe destacar que *Bankinter Labs* ha recibido uno de los Premios DINTEL 2011, a los Mejores 'Proyectos Tecnológicos en el Sector Banca y Seguros', otorgado por la Fundación Dintel.





Conceptos como el de sostenibilidad o buen gobierno corporativo cobran cada vez más importancia a la hora de valorar una compañía. Bankinter es un referente en el mercado en materia de transparencia y fiabilidad ante la comunidad inversora (analistas, accionistas y agencias de rating) a la hora de informar sobre los resultados, estrategia de negocio y evolución del valor de la compañía.



Compromiso con la acción





Bankinter sigue, un año más, formando parte del Índice de Sostenibilidad FTSE4GOOD, lo que demuestra su interés y compromiso por la responsabilidad corporativa.

Relaciones con Inversores

El principal objetivo de la división de Relaciones con Inversores es facilitar a la comunidad inversora, representada principalmente por inversores, analistas financieros y agencias de rating, información sobre la evolución, resultados periódicos y estrategia del grupo Bankinter. Esta división está integrada dentro del área de Dirección Financiera, para aprovechar las sinergias existentes entre ambas funciones.

Los diferentes interlocutores con los que este 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 24 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 2011, han publicado más de 150 informes y notas sobre el seguimiento de los resultados de Bankinter.

Asimismo, es competencia de esta 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
Moodys	P1	A2
S&P	A2	BBB+

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

Por último, cabe señalar que tanto el concepto de sostenibilidad como el de gobierno corporativo son asuntos que están cobrando cada vez más importancia, y 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 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 departamento de Responsabilidad Corporativa para poder transmitir a todas ellas la estrategia del banco en materia de buen gobierno, reputación

corporativa y, en general, el compromiso con los distintos grupos de interés con los que la entidad se relaciona.

Bankinter sigue, un año más, formando parte del Índice de Sostenibilidad FTSE4GOOD, lo que demuestra su interés y compromiso por la responsabilidad corporativa.

Los canales de contacto directos son: por teléfono en el 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



Oficina del accionista

La Oficina del Accionista se crea en el año 2005 como respuesta a una mayor demanda de mayor transparencia por parte de las sociedades cotizadas, y desde entonces viene prestando su apoyo desde los servicios centrales de Madrid.

La función principal de la Oficina del Accionista es la de 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, solicitud de 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, para que reciban información que -el banco entiende- es de su interés. En este sentido, se comunica a los accionistas, tanto por carta postal, como por SMS y e-mail, información sobre el pago de dividendos, resultados trimestrales y hechos relevantes. En el caso de la comunicación de los dividendos, Bankinter envía un SMS personalizado comunicando a los accionistas que tienen informado su móvil, 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 del Accionista incluyen el suministro de información sobre la composición accionarial y sus movimientos, tanto internamente como a los organismos supervisores, así como las tareas de control en lo relacionado con el Reglamento de Conducta del Mercado de Valores 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 91.339.83.30- 91.339.75.00, el buzón del accionista (ofiaccionista@bankinter.es) y el correo postal en la dirección:

Oficina del Accionista

Avda. de Bruselas, 12
28108 Alcobendas
Madrid
España

Web Corporativa

En 2011 la web Corporativa de Bankinter se ha modificado en su imagen y contenido con el objetivo de hacerla más dinámica y adaptarla a las necesidades de sus usuarios: accionistas, clientes y periodistas, entre otros grupos de interés.

La web está dividida en seis apartados en los que se puede consultar información relacionada con diferentes materias: Sobre Bankinter, Gobierno Corporativo, Cumplimiento Normativo, Información Financiera y CNMV, Responsabilidad Corporativa y Sala de Prensa.



A su vez, para cada una de las materias, se despliegan diferentes pestañas que organizan su contenido de la siguiente forma:

Home: es la portada de la Web Corporativa, que se utiliza para destacar las informaciones más relevantes.

Sobre Bankinter: este apartado contiene diversa información sobre la entidad, como la historia del banco, información societaria, organigrama, webs del grupo, premios y reconocimientos obtenidos por la entidad y enlace al portal de marca.

Gobierno Corporativo: son 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: en este apartado se recoge toda la información financiera pública. Entre otros informes, se pueden encontrar: los resultados trimestrales, la memoria individual y consolidada, información pública periódica, agenda del inversor, cobertura de analistas, ratings e información sobre los ADR. A través de este apartado, también se puede consultar 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: se puede consultar el informe de Responsabilidad Corporativa vigente. También dispone de un apartado en el que se puede consultar la visión, misión y principios de la responsabilidad corporativa y consultar los índices y rankings de sostenibilidad en los que está incluido Bankinter. Además, incluye información acerca de las actividades de Acción Social del banco, de su Gestión Ambiental y de la Fundación de la Innovación Bankinter.

Prensa: En este epígrafe se recoge toda la información útil relacionada con los medios de comunicación, como son las notas de prensa, fototeca, videoteca, convocatorias vigentes. Además, cuenta con apartado de solicitud de información.

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 período 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.

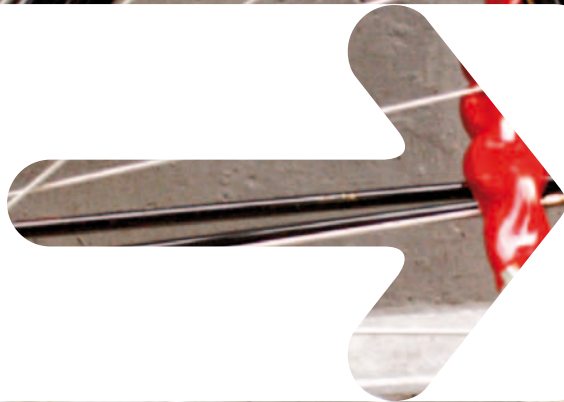
– También se puede acceder online, a través de webcast, a las presentaciones de resultados trimestrales, formular las preguntas en directo y solicitar información de cualquier tipo, bien sea a la Oficina del Accionista, al departamento de Comunicación Externa o al de Relaciones con Inversores.

El acceso a los contenidos de la web está abierto a cualquier usuario y pueden consultarse tanto en español como en inglés a través de la siguiente URL:

<https://webcorporativa.bankinter.com/www/es-es/cgi/ebk+gwc+home>



Más allá de generar productos financieros pensados en términos de rentabilidad, Bankinter pone a disposición de sus clientes muchos otros específicamente creados para la financiación de determinados proyectos de acción social. Asimismo, y dentro de su actividad de capital riesgo, el banco cuenta con participaciones en empresas que invierten en productos sostenibles.



Finanzas responsables





Bankinter ha tenido una participación muy activa en la comercialización de los fondos ICO, alcanzando la cifra de 194 millones de euros, distribuidas en 1.147 operaciones a favor de sus clientes particulares y empresas.

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 3,24%, y una elevada tasa de cobertura de la mora, del 51,86%.

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 2011, Bankinter ha instalado 5 aulas informáticas en 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 2011 este fondo contaba con un volumen de 2,5 millones de euros. Este fondo supone un 0,05% de los Fondos Propios de Bankinter. La cuantía total de las donaciones cedidas a esta Fundación es de 56.520 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 2011, este depósito contaba con 730 clientes y tenía un saldo de 16,75 millones de euros, lo cual supone un 6,22% del total de Depósitos estructurados de Bankinter.

ICO inversión sostenible

Durante 2011, se activaron las líneas de mediación del ICO, dirigidas a financiar inversiones productivas en sectores y actividades medioambientales, del conocimiento y de la economía social.

Bankinter ha tenido una participación muy activa en la comercialización de los fondos asignados a esta línea, alcanzando la cifra de 194 millones de euros, distribuidas en 1.147 operaciones a favor de sus clientes particulares y empresas. Esto representa el 4,31% del total de los recursos asignados a la economía sostenible por el conjunto del sistema financiero, lo que supone un porcentaje superior a la cuota de mercado que tiene Bankinter sobre el conjunto de la industria bancaria.

Tarjeta Visa Solidaria

La Visa Solidaria es una tarjeta de crédito asociada a una cuenta operativa, que permite al cliente realizar gastos y compras sin necesidad de llevar dinero en metálico y disponer de efectivo a través de cajeros automáticos, tanto a débito como a crédito, a cualquier hora del día.

La rentabilidad obtenida por esta tarjeta es donada en su totalidad a proyectos de acción social. En ese sentido, además de donar las cuotas de mantenimiento de las tarjetas, 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 2011, había un total de 1.091 clientes de esta tarjeta, que han generado un margen neto total de 91.099 euros. Estas tarjetas representan el 0,5% de la totalidad de las visas clásicas comercializadas por el banco.

Lo obtenido en 2011 se destinará, a lo largo de 2012, a proyectos de acción social, de los que se informará en el próximo Informe de Responsabilidad Corporativa.





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.

Inversión Socialmente Responsable

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.

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.



En 2011, Bankinter ha lanzado la 'Hipoteca Sin Más', la primera hipoteca del mercado que rompe con la responsabilidad patrimonial universal.

Otros productos responsables

'Hipoteca Sin Más'

En 2011, Bankinter ha lanzado la 'Hipoteca Sin Más', la primera hipoteca del mercado que rompe con la responsabilidad patrimonial universal. Con esta iniciativa, la entidad innova una vez más en el mercado financiero español y atiende a la demanda de sus clientes y potenciales.

La novedad de este producto hipotecario está en que, en caso de impago, los titulares responderán únicamente con la vivienda hipotecada. Con esta propuesta, Bankinter rompe con la habitual exigencia del mercado hipotecario español, que obliga a los titulares de un préstamo con garantía hipotecaria a responder con todos sus bienes y derechos por la deuda garantizada con una hipoteca.

La "Hipoteca sin más" está destinada exclusivamente a la compra de vivienda habitual y con su importe se podrá financiar hasta un 80% del valor de tasación. A ella podrá optar cualquier persona física con residencia en España. El producto tiene un plazo de amortización de hasta 40 años, con unas condiciones económicas similares a las de otros productos hipotecarios y con el habitual estudio de riesgos de Bankinter.

Financiación de proyectos de energías renovables en 2011:

Durante el año 2011, Bankinter ha participado en la financiación de seis proyectos de energías renovables, con el siguiente desglose: dos centrales termosolares (CCP) en Ciudad Real de 50MW cada una; una central termosolar (CCP) en Córdoba de

50MW; y tres plantas fotovoltaicas de 10MW cada una, dos en Badajoz y una en La Rioja.

El importe total de la financiación concedida por Bankinter ha ascendido a 85 millones de euros.

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 11.850 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 los sistemas actuales, ayudando, igualmente, a la bancarización de colectivos no bancarizados.

Para utilizar este servicio, tan solo se necesita ser cliente de la entidad financiera 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 2011, Hal-Cash fue utilizado por 10.468 clientes, que emitieron un total de 93.234 órdenes por importe de más de 24 millones de euros.



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

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 dos entidades de capital riesgo con orientación inversora específica hacia el medio ambiente: Eolia Renovables y Climate Change Capital Private Equity Fund.

Los datos más destacados de estas inversiones son:

Ysios Biofund I, FCR

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

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

Durante el año 2011 este fondo materializó tres inversiones: dos en España y una en Europa. Las inversiones españolas se han realizado en el sector de soluciones para diagnóstico de pacientes en los puntos de recepción y en el de diagnóstico por imagen. En cuanto a la inversión en Europa, corresponde al desarrollo de productos para el tratamiento de la insuficiencia renal aguda.

Eolia Renovables de Inversiones SCR

Participación de Hispamarket (empresa del 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 y Canadá.

La compañía cuenta actualmente con una cartera equilibrada de activos eólicos y solares que asciende a 1.042 MW. Actualmente, Eolia Renovables tiene 20 parques eólicos operativos con una potencia total acumulada de 487 MW, distribuidos entre España, Alemania, Francia y Polonia; así como cinco parques eólicos en construcción, que suman 131 MW adicionales; y 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 y Francia de 287 MW, para los que se ha asegurado la tarifa actualmente prevista en el RD 661/2007 mediante su inscripción en registro de preasignación y que se pondrán en marcha escalonadamente en el periodo de 2011 a 2012.

Adicionalmente, Eolia Renovables cuenta con una cartera de 117 MW, en fase avanzada de desarrollo, repartida entre Francia, España y Canadá.

Eolia ha formalizado, recientemente, la venta de su cartera de parques eólicos en México (324 MW) a una filial de EDF Energies Nouvelles.

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 2011, este fondo materializó cuatro inversiones en Europa, en los sectores fotovoltaico (fabricación de inversores solares), tratamiento de aguas y eficiencia energética.



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. 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 del blanqueo de capitales.
- 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.



Para lograr la plena implementación de todas las medidas de prevención se ha publicado un manual que recoge todas las cuestiones relacionadas con la prevención del blanqueo de capitales que deben ser tenidas en cuenta por los empleados y agentes del grupo.

- Bankinter cuenta con una política expresa 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 tiene clasificados a sus clientes en función del riesgo basado en el conocimiento, lo que le permite efectuar con la debida diligencia los procedimientos de identificación y conocimiento de los mismos.

Para lograr la plena implementación de todas estas medidas, se ha publicado un manual general de procedimientos, que recoge todas las cuestiones relacionadas con la prevención del blanqueo de capitales, que deben ser tenidas en cuenta por los empleados y agentes del grupo Bankinter y que incluye, entre otras cuestiones, una tipología de operaciones sospechosas que facilita su detección. Asimismo, se han realizado acciones de formación específica y obligatoria sobre los procedimientos de identificación y conocimiento de los clientes. Para garantizar en todo caso el cumplimiento del citado manual y, en general, de las normas internas en materia de prevención 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 y los procedimientos internos de control y prevención del 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, el director general de Banca Comercial y los directores de la Red de Agentes, Obsidiana, Riesgos, Banca de Particulares, Mercados y Productos, Operaciones y Soporte, Redes Banca Comercial y Cumplimiento Normativo.

- Una unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales (dependiente de la unidad de Cumplimiento Normativo e integrada dentro de la Asesoría Jurídica, que depende de la Secretaría General), donde se analizan todas las operaciones sospechosas detectadas. Con base en 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 al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).

En relación con la actividad de prevención de blanqueo de capitales, el área de Auditoría del banco ha auditado, de forma presencial, durante 2011, un total de 81 unidades de negocio de la Red de Oficinas, lo que representa un 16,4% sobre el total de oficinas universales, centros de Empresas y centros de Banca Corporativa.

La unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales 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 de Blanqueo de Capitales del banco han de someterse a la verificación de un experto independiente. Esta tarea fue efectuada en el pasado ejercicio por 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 2011, se han impartido cursos y data conferencias, a los que han asistido 1.200 empleados, lo que representa un 27,5% de la plantilla. El número de cargos directivos formados en prevención de blanqueo de capitales ha sido 295 (un 23,1% respecto al total de personas que ostentan cargos directivos), en tanto que el número de no directivos formados en esta materia, en 2011, ha sido de 905 (un 30,9% sobre el total de empleados no directivos).

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, 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.

Seguro de Protección de pagos

Los préstamos personales y preautorizados comercializados por la entidad, incluyen un seguro de protección de pagos con la compañía de seguros Groupama, en el cual se garantiza el pago de las cuotas mensuales derivadas del préstamo, hasta un importe máximo de 1.600 €, durante el periodo en que el titular pueda estar en situación de desempleo para empleados por cuenta ajena, o incapacidad temporal, para trabajadores autónomos.

La principal ventaja para el cliente, es que se beneficia del seguro, sin necesidad de cumplimentar cuestionario alguno ni abonar primas mediante recibos mas allá del préstamo.

A cierre de 2011, este producto contaba con un volumen de 41.627 pólizas.



La calidad de servicio al cliente forma parte inherente de la forma de pensar y actuar de los empleados de Bankinter a la hora de comercializar un producto o de prestar un servicio. Esta calidad de servicio forma parte de la cultura corporativa de la entidad, y gracias a ella los índices de satisfacción de los clientes están todos los años por encima de la media del mercado.



Orientación al cliente



Calidad, satisfacción y atención: Un banco que piensa en sus clientes

Para Bankinter, la excelencia en calidad de servicio es parte fundamental de su estrategia comercial y de su relación con los clientes. La calidad de servicio está presente en todas las áreas del banco, en todos sus productos y servicios, y en todos los canales y redes, formando parte inherente de la forma de pensar y actuar de cada uno de los empleados en su actividad diaria.

Apalancados en una cultura corporativa basada en la calidad de servicio, Bankinter evoluciona para seguir siendo el mejor banco para sus clientes, potenciando las cualidades que le diferencian de sus competidores.

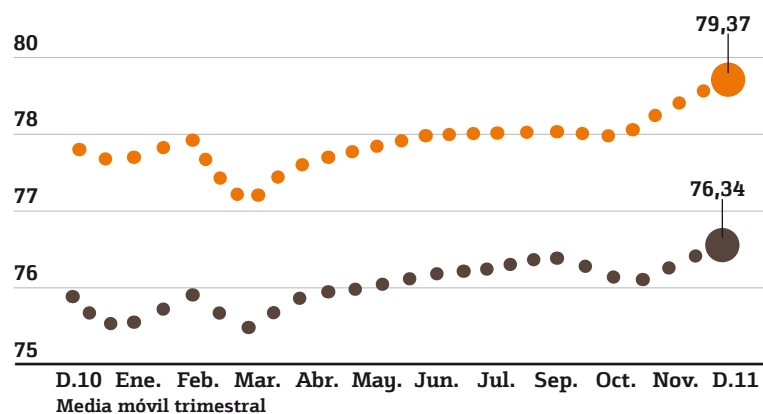
En 2011, los clientes de Bankinter aumentaron sus niveles de satisfacción y de recomendación de la entidad, como resultado de la mayor calidad percibida en la Red de Oficinas y en las plataformas de servicio del banco (Teléfono, Internet, Móvil,

Broker online). Paralelamente, disminuyeron los clientes que decidieron cambiar de entidad: la tasa de abandono se redujo del 6,6% en 2010 al 5,7% en diciembre de 2011.

Los resultados demuestran el nivel de confianza y compromiso de los clientes, derivado de una experiencia de cliente altamente satisfactoria en la relación con los profesionales de la entidad y en la utilización de su multicanalidad.

En 2011, los factores más valorados por los clientes de Bankinter en su relación con la Red de Oficinas del banco han sido el trato y la atención que reciben de los empleados, la agilidad y eficacia en resolver sus consultas y gestiones bancarias, su cualificación y profesionalidad en el asesoramiento y la dedicación que reciben de su gestor personal. El 80,6% de los clientes están altamente satisfechos con el nivel de servicio que reciben, y el 76% recomendarían Bankinter.

Satisfacción global con el banco (ISN sobre 100)



Recomendar Bankinter Satisfacción global

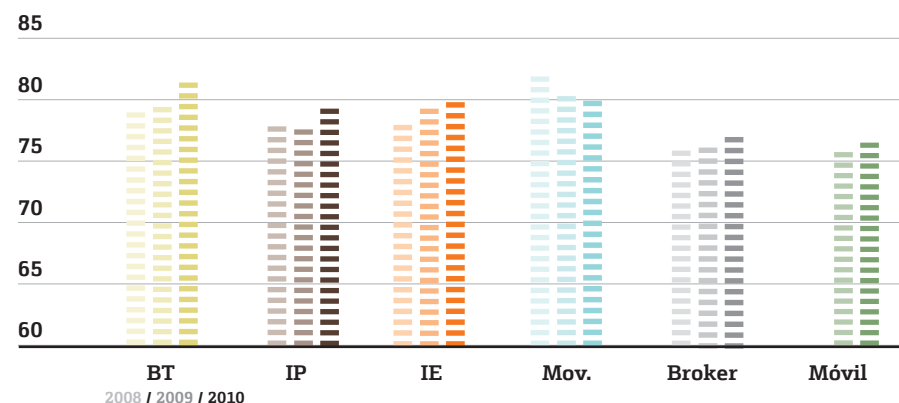
El banco mide la satisfacción de sus clientes mediante un Índice de Satisfacción Neto (ISN) con una escala de valoraciones de 0 a 100.



Elegir cuándo y cómo relacionarse con el banco es una ventaja de los clientes de Bankinter que disponen de una amplia oferta de banca multicanal para resolver sus necesidades transaccionales y de información.

Plataformas de servicio: Satisfacción Global acumulada a diciembre 2011 (ISN sobre 100)

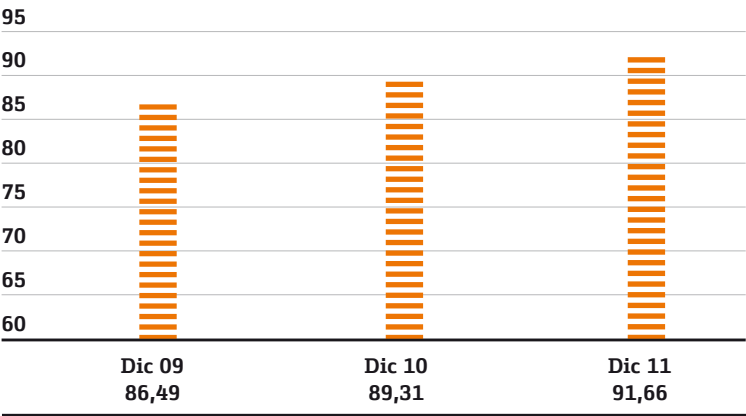
	2009	2010	2011
III Banca Telefónica	79,20	79,78	80,85
III Internet particulares	77,89	79,01	79,09
III Internet empresas	77,17	79,07	79,86
III Movilidad	82,64	80,50	80,11
III Broker On-line	75,79	75,73	76,16
III Banco en el móvil	-	75,20	76,39



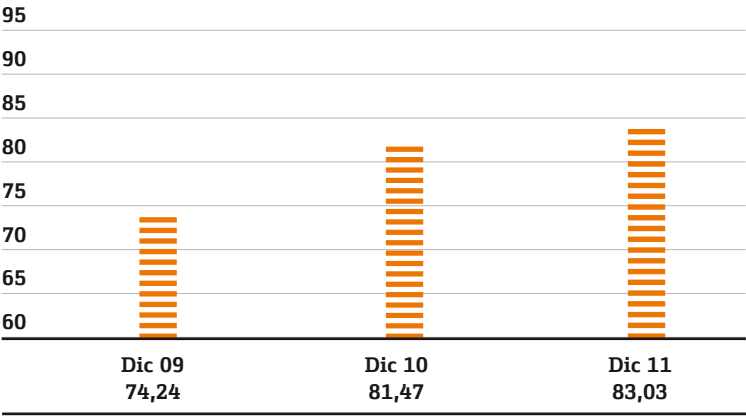
En relación con los canales no presenciales (Teléfono, Internet, Móvil, Broker online), los factores más valorados han sido el funcionamiento de las plataformas (disponibilidad, tiempo de respuesta y seguridad), la satisfacción con la operativa y la amplitud de operaciones y consultas que pueden realizar.

La multicanalidad es una fuente de diferenciación de Bankinter que permite a la entidad intensificar la relación con el cliente, utilizar la tecnología para adaptarse a sus preferencias y ofrecer soluciones rápidas y eficientes a sus necesidades transaccionales y de información. El alto grado de satisfacción y de recomendación que resulta de todas las encuestas y estudios realizados son el lógico resultado de la experiencia de los clientes que utilizan esta variada propuesta multicanal.

Atención telefónica: grado de cumplimiento del protocolo (%) Escala de 0 a 100



Atención presencial: grado de cumplimiento del protocolo (%) Escala de 0 a 100

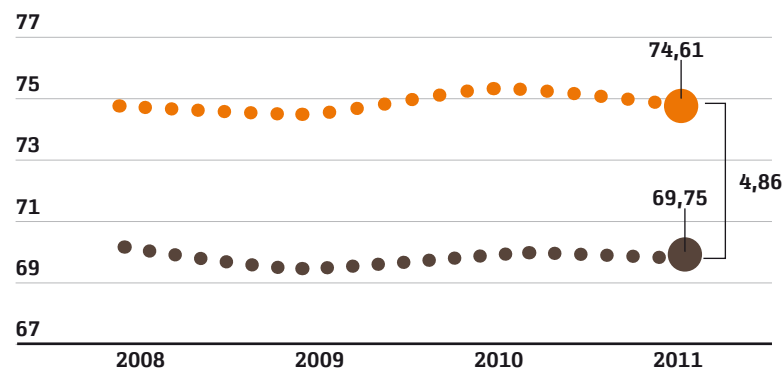


En 2011, se ha progresado en la implantación del estilo comercial Bankinter, un estilo propio y diferente en la forma de realizar la función comercial en la Red de Oficinas que proporciona las pautas de comportamiento que los profesionales de la entidad deben llevar a cabo. En las relaciones y contactos con los clientes actuales y potenciales, y que se alinea con los valores de la entidad (Agilidad, Entusiasmo, Integridad y Originalidad).

La calidad de servicio, la ventaja competitiva más importante de Bankinter

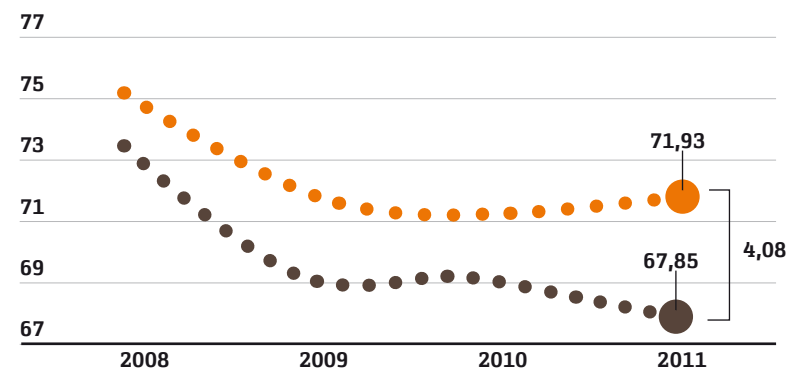
Según el resultado de los sondeos y estudios de opinión realizados por empresas independientes, Bankinter duplica su diferencia con el mercado en banca de empresas a 4 puntos en la satisfacción global y a 14 puntos en la intención de recomendación como entidad financiera para trabajar. En personas físicas, Bankinter mantiene una valoración, en términos de ISN, 4,9 puntos superior al mercado, y de 4,6 puntos en la intención de recomendación.

Bankinter frente al Mercado en Personas Físicas en 2011 (datos acumulados)



Bankinter Mercado

Bankinter frente al Mercado en Empresas en 2011 (datos acumulados)



Bankinter Mercado



Los clientes perciben a Bankinter como un banco ágil, entusiasta, íntegro y original, que busca constantemente la excelencia en la relación con sus clientes.

Para mejorar la experiencia de los clientes en su relación con la entidad, Bankinter consulta mensualmente su satisfacción con el servicio que reciben en todos los canales de relación. Cada segmento de clientes, red de distribución y plataforma de servicio tiene establecidos objetivos anuales de calidad.

La satisfacción de los clientes se gestiona analizando su valoración de los atributos de servicio, comentarios y reclamaciones, además de los indicadores de calidad de los procesos internos. Y mensualmente se sigue su evolución en todos los niveles de la organización, con el objetivo de orientar las acciones de mejora a desarrollar en la Red de Oficinas y en los Servicios Centrales.

El área de Calidad forma parte de la dirección de Mercados, Productos e Innovación. Durante 2011, esta área ha puesto en marcha diversas iniciativas de mejora: nuevas vías para conocer la satisfacción de los clientes (email y canales digitales) y su experiencia en la contratación de productos y utilización de servicios clave; identificación de las mejores prácticas internas de calidad; mejora en la información de gestión para reducir las reclamaciones, etc. Asimismo, se han sentado las bases para participar activamente en el proceso de lanzamiento de los productos del banco.



El servicio de atención al cliente

El Servicio de Atención al Cliente centraliza el tratamiento de las reclamaciones y quejas de los clientes y tiene la misión de asegurar un alto nivel de calidad en su resolución, mediante la homogeneización de los plazos y los criterios de valoración. Su información es una fuente importante para mejorar la gestión corporativa, al facilitar información detallada a todos los departamentos, centros y oficinas que sirvan para reducir los errores.

En 2011, el número total de quejas y reclamaciones de clientes ascendió a 7.307, lo que representa 4,1 por cada millón de transacciones, frente a 8,4 del año anterior:

Número total de quejas y reclamaciones	2010	2011
Nº Total de quejas	3.987	1.403
Nº Total de reclamaciones	10.535	5.904
Total quejas y reclamaciones	14.522	7.307

Las reclamaciones de carácter económico fueron 5.904, siendo resueltas a favor del cliente el 53,4%:

Reclamaciones económicas	2010	2011
Nº Reclamaciones a favor del cliente	6.357	3.155
A favor del Cliente (%)	60,34	53,44
Nº Reclamaciones a favor del banco	4.178	2.749
A favor del banco (%)	39,66	46,56
Total Reclamaciones económicas	10.535	5.904

El 48,7% de los expedientes fueron resueltos en menos de 48 horas:

Plazos	2010	%	2011	%
0 días	5.738	39,51	2.321	31,76
1 y 2 días	2.588	17,82	1.240	16,97
3 a 6 días	2.194	15,11	1.178	16,12
7 a 10 días	888	6,12	991	13,56
> 10 días	3.114	21,44	1.577	21,58
Total	14.522	100,00	7.307	100,00

El Defensor externo del Cliente

Representado por D. José Luis Gómez- Dégano, es el órgano independiente del banco al que los clientes pueden dirigir sus reclamaciones por disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente o porque prefieran hacerlo directamente ante esa instancia. En 2011 tramitó 487 reclamaciones (40,9% menos que en 2010), de las que 249 fueron resueltas a favor del banco (51,1%) y 208 a favor del cliente (42,7%)

Defensor Externo del Cliente	2010	2011	Variación (%)
Tramitadas	824	487	-40,90
Resueltas a favor del cliente	271	208	-23,25
Resueltas a favor del banco	486	249	-48,77
Excluidas	67	30	-55,22

Servicio de reclamaciones del Banco de España

Los clientes disconformes con la respuesta del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor Externo del Cliente pueden dirigir sus reclamaciones al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. En 2011 se cursaron ante este organismo 194 reclamaciones y se resolvieron 93, de las que 30 fueron a favor del cliente:

Banco de España	2010	2011	Variación (%)
Reclamaciones tramitadas	539	194	-64,01
Resueltas a favor del cliente	154	30	-80,52
Allanamientos	39	12	-69,23
Resueltas a favor del banco	164	40	-75,61
Pendientes de resolución	116	101	-12,93
No competencia de Banco de España	66	9	-86,36
Archivadas		2	

Adicionalmente, al cierre de 2011, esta entidad solo ha recibido una sanción de la Agencia de Protección de Datos en materia del deber de secreto de los datos de clientes, por un importe de 50.000 euros.

Protección de datos

Bankinter, S.A. ha sido siempre una de las sociedades pioneras en el compromiso con la protección de datos personales y la confidencialidad de la información, así como 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 ofrece la posibilidad 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 Banca Telefónica e 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, el banco 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 la entidad mantiene relaciones comerciales y que puedan tener acceso a datos de carácter personal de los clientes.

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

En definitiva, Bankinter, S.A sigue cumpliendo, como 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 y transparentes posibles. Una comisión de auditoría integrada por consejeros externos verifica, con carácter previo, la información financiera y contable que se ofrece públicamente.

El cumplimiento de las normas reguladoras de la actividad bancaria no es sólo una obligación que se impone al banco desde el exterior, sino un deber interiorizado en la cultura del mismo. Desde los miembros del Consejo de Administración, hasta los empleados de más reciente incorporación, todas las personas que trabajan en Bankinter deben conocer y cumplir las normas que

por la naturaleza de las funciones que realicen dentro del banco se estime necesario, así como otra serie de normas de conducta de los mercados de valores, 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 tener una cultura corporativa abierta y desjerarquizada. La información financiera, comercial y administrativa más relevante está a disposición de los empleados del banco, sin perjuicio de la confidencialidad legal. Las bases de datos de Bankinter están abiertas a la plantilla, y la comunicación interna está diseñada como un modelo sin límites por razones de jerarquía o de función, con una relación 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 manual de comercialización de productos y un procedimiento de validación de iniciativas y prácticas comerciales que asegura que, con



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

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

Bankinter pone a disposición de sus empleados todos los medios necesarios (técnicos y de formación) para que ofrezcan a los clientes la máxima calidad referida tanto a la prestación del servicio de asesoramiento como a la información sobre las características y riesgo de los productos financieros que se ofrecen a los clientes, buscando siempre la mejor adecuación a sus necesidades, intereses y conocimientos financieros. Bankinter dispone, asimismo, de un código de ética para asegurar que todos sus empleados cumplen con las más altas normas de conducta en sus actividades diarias. El código está disponible y es recordado a través de los canales de comunicación interna, además de estar disponible en la web corporativa, junto con una serie de códigos de conducta que regulan la actividad de los empleados: Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores, Política de prevención de Blanqueo de Capitales, Política de medio ambiente, Política de accesibilidad, etc.



La política de gestión de personas de Bankinter está basada en principios de equidad, diversidad, desarrollo, transparencia, conciliación, incorporación a la plantilla de personas con discapacidad y rechazo absoluto a cualquier tipo de discriminación, entre otros. El banco incide en una gestión de personas que apuesta por la igualdad de oportunidades y la responsabilidad social de género.



Gestión responsable de personas





Los empleados de Bankinter son personas éticas, innovadoras, dinámicas, con ganas de crecer y de aprender, capaces de trabajar equipo, con una inquietud permanente por el aprendizaje y la superación.

Perfil de empleados

Bankinter es un gran banco que se diferencia de los demás por sus personas. Apostamos por ellas porque son un elemento clave que aporta valor a la empresa. La motivación y el desarrollo de los empleados representa uno de los objetivos prioritarios del área de Gestión de Personas.

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

Las personas que trabajan 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 personas con valores, que afrontan los retos con optimismo, y saben encontrar oportunidades en las dificultades.

Son, en definitiva, un claro reflejo de los valores corporativos, dado que 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. Desarrolla además un pensamiento original e innovador.

Igualmente, se trata de una plantilla implicada. Durante 2011 los empleados han realizado 1.890 aportaciones a comunidades de conocimiento y, además, una parte del capital social está en manos de la plantilla.

Bankinter cuenta con una plantilla que tiene una media de edad de 39 años y está altamente cualificada (77% con titulación universitaria). Un 33,5% de los empleados tiene un alto nivel de inglés.

El Código de Ética Profesional del Grupo Bankinter se refiere de forma explícita a estos valores que, junto con el compromiso con la calidad, la transparencia informativa, el buen gobierno corporativo, la responsabilidad social y la creación de valor en el largo plazo para los accionistas, los empleados, la empresa, los clientes y la sociedad en su conjunto, definen la cultura corporativa de la entidad.

Este Código, se ha actualizado de nuevo en 2011 y se ha aprobado por el Consejo de Administración del banco. En él se establecen los principios básicos de actuación y las prácticas de conducta profesional de todos los empleados y personas que trabajan para la entidad, principios que inciden de forma directa sobre la política de gestión de personas en Bankinter.

Las políticas aplicadas por el Área de Gestión de Personas y del Conocimiento se inscriben en el marco de estos principios y valores corporativos y siguen un enfoque estratégico común: permitir que la entidad haga efectivo todo su potencial como organización de alto rendimiento. Para ello se aplica un modelo de gestión de personas que, incidiendo en la motivación y en el compromiso de las personas que trabajan en Bankinter, impacta positivamente en la cuenta de resultados y, por tanto, en el valor de la acción. Dichas políticas tratan de propiciar un entorno que facilite y motive dicho compromiso.



28 nacionalidades distintas a la española:

Alemania, Argentina, Bélgica, Brasil, Bulgaria, Canadá, Chile, China, Colombia, Cuba, Dinamarca, Ecuador, Estados Unidos, Finlandia, Francia, India, Italia, Marruecos, México, Pakistán, Panamá, Perú, Reino Unido, Rumanía, Suecia, Suiza, Uruguay, Venezuela.

Diversidad y no discriminación

Bankinter es consciente de las ventajas que la diversidad aporta, tales como diferentes puntos de vista y aptitudes que enriquecen el trabajo en equipo. Esta apuesta por la diversidad ayuda a tomar mejores decisiones y, en definitiva, aportan valor y contribuyen a una mayor eficiencia en la organización.

Por esta razón Bankinter sigue avanzando en el fomento de la diversidad cultural y esto se traduce en: titulaciones (103 diferentes), demográfica (estamos presentes en 17 comunidades); experiencia (12 años de media), y social de la plantilla, contando a 31 de diciembre de 2011 con empleados de

28 nacionalidades distintas a la española (Alemania, Argentina, Bélgica, Brasil, Bulgaria, Canadá, Chile, China, Colombia, Cuba, Dinamarca, Ecuador, Estados Unidos, Finlandia, Francia, India, Italia, Marruecos, México, Pakistán, Panamá, Perú, Reino Unido, Rumanía, Suecia, Suiza, Uruguay, Venezuela).

Cumpliendo con uno de nuestros objetivos en relación con el respeto al principio de igualdad de oportunidades y no discriminación y nuestro compromiso por tener una plantilla diversa hemos trabajado para mantener el número de empleados con nacionalidad distinta a la española.

Categorías de empleados con nacionalidad distinta a la española

	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje	Total
Menores 30	1	-	4	33,33	5
Entre 30 y 50	1	8,33	5	41,67	6
Más de 50	-	-	1	8,33	1
Administrativo Total		12			12,50
	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje	Total
Menores 30	6	10,34	3	5,17	9
Entre 30 y 50	19	32,76	29	50,00	48
Más de 50	1	1,72	-	-	1
Comercial-Técnico		58			60,42
	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje	Total
Menores 30	-	-	-	-	0
Entre 30 y 50	15	57,69	7	26,92	22
Más de 50	4	15,38	-	-	4
Directores		26			27,08
Total sobre Plantilla		96			2,28

De igual modo, Bankinter sigue trabajando en la integración de personas con discapacidad. A 31 de diciembre de 2011, hay integradas 51 personas con discapacidad, lo que supone un 1,21% sobre el total de la plantilla: Este porcentaje ha aumentado con respecto a 2010, en el que era del 1,17%. Están distribuidas de la siguiente manera: 15,7% de administrativos, 41,2% de comerciales/técnicos y 43,1% de directores. La ley permite a aquellas entidades que aún no han alcanzado la cuota exigida de personas con discapacidad en su plantilla, cumplir con su obligación a través de unas medidas alternativas una vez obtenido el certificado de excepcionalidad.

Bankinter materializa sus medidas alternativas mediante la compra de bienes y servicios en centros especiales de empleo. 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 una grado de discapacidad igual o superior al 33%, o a aquellos empleados con algún descendiente con una discapacidad igual o superior al 33%. Esta prestación pretende paliar, en la medida de lo posible, el esfuerzo económico de las familias de Bankinter con hijos con discapacidad.

Consejo de Administración

	%
Mujeres	10
Extranjeros	10
Discapacitados	10
Menores 30 años	-
Entre 31 y 50 años	30
Mayores de 51 años	70

Comité de Dirección

	%
Mujeres	29
Extranjeros	-
Discapacitados	-
Menores 30 años	-
Entre 31 y 50 años	71
Mayores de 51 años	29

Personas con discapacidad dentro de Bankinter desglosadas por género y grupos de edad

	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje	Total
Menores 30	-	-	-	-	0
Entre 30 y 50	3	37,50	3	37,50	6
Más de 50	2	25,00	-	-	2
Administrativo	8				15,69
	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje	Total
Menores 30	1	4,76	-	-	1
Entre 30 y 50	7	33,33	10	47,62	17
Más de 50	2	9,52	1	4,76	3
Comercial-Técnico	21				41,18
	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje	Total
Menores 30	-	-	-	-	0
Entre 30 y 50	8	36,36	8	36,36	16
Más de 50	5	22,73	1	4,55	6
Directores	22				43,14
Total sobre Plantilla	51				1,21

Durante los últimos años se han firmado Convenios de colaboración con instituciones de personas con discapacidad: CEE Nova Rehum, Apadefin, Atentis y Fundación Adecco, que han permitido avanzar en la selección/inserción de personas con discapacidad 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.

Plan Familia

Sigue también vigente el 'Plan Familia', que tiene como objetivo proporcionar a los familiares de empleados de Bankinter con algún grado de discapacidad diferentes tipos de ayuda para facilitar su integración real en el mundo laboral y social.

Las acciones se centran en dos colectivos diferenciados:

Para los mayores de edad: iniciativas formativas centradas en el desarrollo de habilidades y actitudes sociales que faciliten su incorporación al mundo laboral, así como el acceso a información, orientación y asesoramiento para la búsqueda de empleo.

Para los menores de edad: Bankinter abona la cantidad de 3.000 euros en la nómina de enero en concepto de ayuda.

Se han realizado acciones individualizadas según las necesidades, como por ejemplo: musicoterapia, logopedia, fisioterapia/osteopatía y estimulación, psicomotricidad, educación sexual y terapia del lenguaje, itinerario de empleo, curso de inglés y fisioterapia, hidroterapia, acciones de ocio adaptado y terapia ocupacional.

Se han patrocinado Jornadas de Ocio Adaptado como la Semana de Esqui Adaptado en Sierra Nevada o la organización de una multiactividad en el País Vasco.

Empleo y selección

En línea con la situación del mercado laboral en España a lo largo de 2011, la actividad de selección en Bankinter ha sufrido un descenso importante respecto a años anteriores.

A pesar de ello, se han producido oportunidades para seguir incorporando nuevo talento en nuestra entidad: hemos publicado un total de 25 ofertas de empleo, a través de las que se han gestionado 7.891 candidaturas. Además, a través de nuestra web corporativa se han tramitado 2.917 currículos, siendo el total de currículos gestionados en 2011 de 10.808.

Entre nuestros objetivos sigue estando el incorporar a los mejores profesionales del mercado, así como atraer y retener a las personas con más talento, atendiendo exclusivamente a los méritos académicos, personales y profesionales de los candidatos y a las necesidades que surjan en cada momento. De las oportunidades de incorporación (116 altas), un 70% de las mismas han sido de jóvenes licenciados, con el objetivo de que éstos puedan crecer y tener un desarrollo profesional acorde a su valía y de potenciar la contratación de esta población, sobre todo en estos momentos donde el paro juvenil se sitúan en el 45,8%.

Altas por Comunidades Autónomas 2011

	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Andalucía	4	20,00	16	80,00	20	17,24
Aragón			1	100,00	1	0,86
Asturias						--
Baleares	1	33,33	2	66,66	3	2,58
Canarias			7	100,00	7	6,03
Cantabria						--
Castilla La Mancha	1	100,00			1	0,86
Castilla y León	3	33,33	6	66,66	9	7,75
Cataluña	3	30,00	7	70,00	10	8,62
C. Valenciana	6	30,00	14	70,00	20	17,24
Extremadura			1	100,00	1	0,86
Galicia			2	100,00	2	1,72
La Rioja						--
Madrid	11	36,66	19	63,33	30	25,86
Murcia	1	33,33	2	66,66	3	2,58
Navarra	1	100,00			1	0,86
País Vasco	2	25,00	6	75,00	8	6,89

Tasa de rotación Nuevas Contrataciones

CC.AA.	Continuan en la Org.		Abandonaron la Org.		Total altas
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Andalucía	100,0%	62,5%	0,0%	37,5%	20
Aragón	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	1
Asturias	-	-	-	-	-
Baleares	0,0%	50,0%	100,0%	50,0%	3
Canarias	100,0%	57,1%	0,0%	42,9%	7
Cantabria	-	-	-	-	-
Castilla La Mancha	100,0%	-	0,0%	-	1
Castilla y León	100,0%	83,3%	0,0%	16,7%	9
Cataluña	0,0%	28,6%	100,0%	71,4%	10
C. Valenciana	100,0%	78,6%	0,0%	21,4%	20
Extremadura	-	100,0%	-	0,0%	1
Galicia	-	100,0%	-	0,0%	2
La Rioja	-	-	-	-	-
Madrid	81,8%	68,4%	18,2%	31,6%	30
Murcia	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	3
Navarra	100,0%	-	0,0%	-	1
País Vasco	100,0%	50,0%	0,0%	50,0%	8
Total					116

Tasa de rotación Nuevas Contrataciones

	Total	Continuan en la Org.		Abandonaron la Org.	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30	75	89,47%	69,64%	10,53%	30,36%
Entre 30 y 50	40	71,43%	57,69%	28,57%	42,31%
Más de 50	1		100%		

Además, de estas altas, el 72% han sido mujeres, contribuyendo de esta forma a seguir incrementando la presencia femenina en el total de la plantilla, y apoyando su contratación, dado que es otro segmento especialmente castigado por el paro.

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 ni su sexo.



Rotación interna: gestión de vacantes

La falta de actividad en selección externa ha potenciado el sistema de búsqueda de perfiles internos para la cobertura de vacantes, generando nuevas oportunidades de desarrollo profesional para nuestra plantilla y fomentando la rotación funcional y geográfica.

Se trata de un proceso de selección interno que busca identificar al candidato más idóneo para cada función en base a criterios objetivos relacionados con la formación académica, conocimiento de idiomas, evaluación de desempeño, de competencias y de talento, experiencia, etc., en el que también se tienen en cuenta las preferencias personales y profesionales que los empleados hayan manifestado, con la finalidad de cubrir las necesidades de la organización. De esta manera, se han gestionado 27 procesos de búsqueda en los que han participado un total de 96 candidatos.

	Nº de personas	Porcentaje relativo
Red Comercial	648	15,39
Hombres	313	7,43
Mujeres	335	7,96
Servicio Centrales	324	7,70
Hombres	150	5,56
Mujeres	174	4,13
Total rotación interna	972	23,09



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 y promueve la igualdad de oportunidades.

Igualdad de oportunidades en Bankinter, hacia una Responsabilidad Social de Género (RSG)

Siempre ha formado parte de los principios de la cultura corporativa de Bankinter el respeto y el fomento en la organización de los valores de igualdad de oportunidades, la diversidad, la integración de los empleados de otras nacionalidades y la incorporación de personas con discapacidad así como el rechazo absoluto a cualquier tipo de 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 y promueve la igualdad de oportunidades entre los mismos, incluidas la igualdad de género, la integración de los empleados de otras nacionalidades y la incorporación de personas con discapacidad, tal como queda reflejado en el código de ética de la entidad.

Hemos evolucionado y cada vez con mayor intensidad, en políticas y prácticas de integración de la mujer en la estructuras de dirección y gestión a través de la contratación, desarrollo de carreras y acceso a estructuras de poder y liderazgo.

Continúa la tendencia alcista de presencia femenina iniciada en 2010 y 2011 se cierra con un 1,4% más de mujeres que de hombres, siendo la distribución de la plantilla en cuanto a sexos: 49,3% hombres y un 50,7% de mujeres)

Este proceso hacia la responsabilidad social de género que ya se estaba produciendo en Bankinter, se impulsa con la Ley de Igualdad de 2007 y avanza paulatinamente hacia la incorporación de asuntos de género (igualdad, conciliación, prevención de riesgos laborales y mujer, gobierno corporativo etc) en sus diálogos con cada grupo de interés encauzando la

construcción de un modelo de sostenibilidad corporativa de género a través de varias fases:

- La primera fase, de cumplimiento de la legislación. Bankinter cuenta con Plan de Igualdad desde 2010 y estamos elaborando el Plan de igualdad de Gneis.
- La segunda, en la que estamos inmersos, tiene como objetivo mejorar las medidas propuestas por ley con la apertura del enfoque de género en las plataformas de diálogo con los grupos de interés. Bankinter ha empezado a trabajar en este sentido con sus empleados, tomando como punto de partida la obtención en 2010 del Certificado como Empresa Familiarmente Responsable, que se mantiene en 2011.

Las áreas clave de la responsabilidad social de género en Bankinter vienen definidas entre los objetivos del Plan de Igualdad y son: la igualdad de oportunidades y diversidad, la conciliación, comunicación y lenguaje no sexista, discapacidad y género y, por último, la igualdad de retribución por mismos puestos y antigüedad.

Seguimiento y evaluación de los objetivos

La gestión de la RSG exige de herramientas de gestión de estructuras internas de designación de responsables y de funciones. Para cumplirlo, se ha nombrado a un Representante de la Dirección del Modelo EFR e Igualdad, que tiene como misión entre otras, garantizar que las medidas propuestas en el Plan de Igualdad y en EFR, tengan el necesario impulso interno posibilitando una buena transmisión de información entre las personas y los distintos departamentos involucrados en su desarrollo.

Igualdad de oportunidades

El eje vertebrador de la responsabilidad social de género es, sin duda, la igual de oportunidades en relación a los empleados.

El Plan de Igualdad es el medio para gestionar y analizar la situación de la mujer en cuanto a la igualdad de oportunidades en la empresa. Cuenta con indicadores cualitativos y cuantitativos que miden:

- 1- La presencia de las mujeres en las áreas de negocio y departamentos de Servicios Centrales. Criterios de selección.
- 2- Presencia de la mujer en mandos intermedios o directivos. Promociones, formación, programas de desarrollo, o la rotación interna.

Algunos de estos indicadores son:

Plantilla desglose por sexo

	2009	2010	2011
Hombre	2.263	2.250	2.076
%	50,19	49,53	49,31
Mujer	2.246	2.293	2.134
%	49,81	50,47	50,69

Evolución de la plantilla

	2009	2010	2011
Plantilla	4.509	4.543	4.210
Hombres	2.263	2.250	2.076
Mujeres	2.246	2.293	2.134

Distribución plantilla entre Red Comercial y Servicios Centrales

	Nº de personas	Porcentaje relativo
Red Comercial	2.933	69,67
hombres	1.478	50,39
mujeres	1.455	49,61
Servicios Centrales	1.277	30,33
hombres	598	46,83
mujeres	679	53,17
Total	4.210	100,00

Distribución de empleados por categorías profesionales

	2010			2011		
	Hom-bre	Mujer	Total	Hom-bre	Mujer	Total
Administrativo	240	528	768	199	448	647
Comerciales-Técnicos	1.090	1.261	2.351	1.044	1.239	2.283
Director	920	504	1.424	833	447	1.280
Total	2.250	2.293	4.543	2.076	2.134	4.210

Distribución de empleados por antigüedad y categorías profesionales (años)

	Hombre	Mujer	Media
Administrativo	9,26	7,54	8,07
Comerciales-Técnicos	12,72	9,72	11,09
Director	15,81	13,47	14,99
Total	13,63	10,05	11,81

Evolución de la plantilla



Edad media

37 años mujeres

41 años hombres

Empleados por categorías profesionales en Red y Servicios Centrales

Datos Red	2010		2011	
	Nº empleados	%	Nº empleados	%
Administrativo	484	15,51	386	13,16
Hombres	145	4,65	114	3,89
Mujeres	339	10,87	272	9,27
Comercial	1.697	54,39	1.680	57,28
Hombres	795	25,48	782	26,66
Mujeres	902	28,91	898	30,62
Directores	939	30,10	867	29,56
Hombres	630	20,19	582	19,84
Mujeres	309	9,90	285	9,72
Total	3.120		2.933	

Empleados por categorías profesionales en Red y Servicios Centrales

Datos SSCC	2010		2011	
	Nº empleados	%	Nº empleados	%
Administrativo	284	19,96	261	20,44
Hombres	95	6,68	85	6,66
Mujeres	189	13,28	176	13,78
Técnico	654	45,96	603	47,22
Hombres	295	20,73	262	20,52
Mujeres	359	25,23	341	26,70
Directores	485	34,08	413	32,34
Hombres	290	20,38	251	19,66
Mujeres	195	13,70	162	12,69
Totales SSCC	1.423		1.277	30,33

Distribución de empleados por tramos de edad

	Total	%	H	%	M	%
<25 años	25	0,59	9	0,21	16	0,38
Entre 25 y 30	759	18,03	276	6,56	483	11,47
Entre 31 y 35	1.084	25,75	510	12,11	574	13,63
Entre 36 y 40	758	18,00	308	7,32	450	10,69
Entre 41 y 45	538	12,78	237	5,63	301	7,15
Entre 46 y 55	821	19,50	551	13,09	270	6,41
> de 55	225	5,34	185	4,39	40	0,95

Distribución de empleados por antigüedad

	Total	%	H	%	M	%
Hasta 5 años	1.535	36,46	673	32,42	862	40,39
Entre 6 y 15	1.375	32,66	585	28,18	790	37,02
Entre 16 y 25	877	28,83	481	23,17	396	18,56
Más de 25	423	10,05	337	16,23	86	4,03
Total	4.210		2.076		2.134	

Nivel de estudios de la plantilla

	Total	%	H	%	M	%
Master/ doctorado	388	9,21	214	10,30	174	8,38
Titulado universitario	2.852	67,74	1.285	61,89	1.567	73,43
Estudios no universitarios	893	21,21	527	25,38	366	17,15

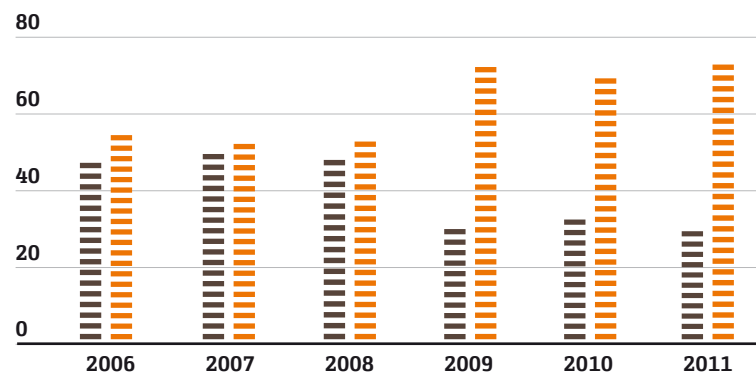
Distribución por CC.AA.

	Hombre	Mujer	Total
Andalucía	189	170	359
Aragón	64	47	111
Asturias	46	33	79
Baleares	26	31	57
Canarias	50	89	139
Cantabria	29	26	55
Castilla La Mancha	42	31	73
Castilla y León	82	56	138
Cataluña	184	188	372
C. Valenciana	202	152	354
Extremadura	14	7	21
Galicia	33	41	74
La Rioja	13	11	24
Madrid	919	1.075	1.994
Murcia	47	31	78
Navarra	21	17	38
País Vasco	115	129	244

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	2.021	2.038	4.059
Temporal	55	96	151

Evolución de las incorporaciones (%)



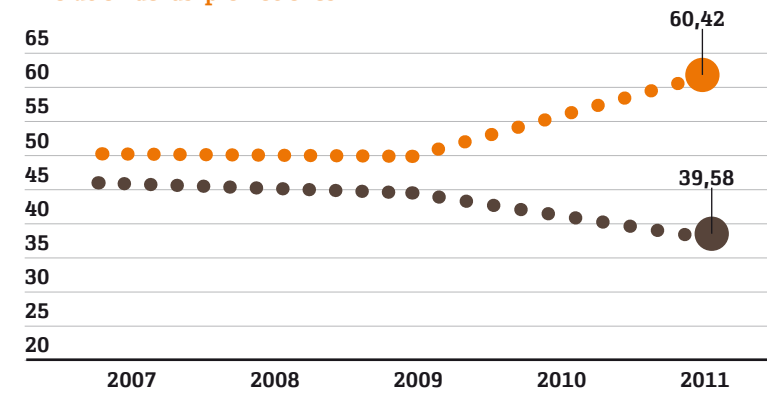
Mujeres Hombres

Evolución neta de la plantilla

Nuestra plantilla se ha caracterizado tradicionalmente por un excelente ratio de eficiencia gracias a nuestra multicanalidad, lo que nos ha permitido atender y dar servicios de calidad a nuestros clientes.

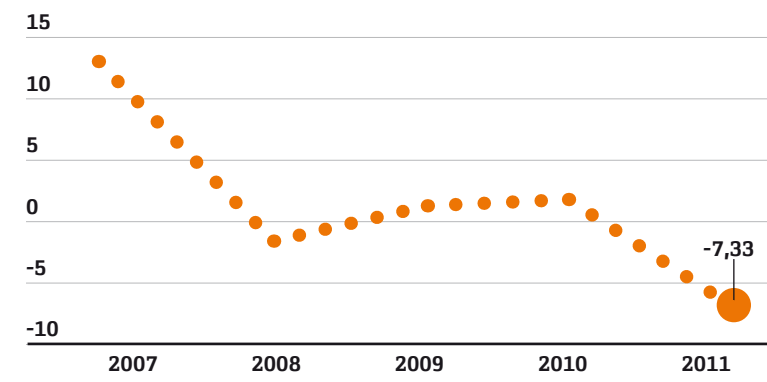
Bankinter ha seguido incorporando personas a su plantilla a lo largo del año 2011, aunque comparativamente con las cifras presentadas años atrás ha habido una reducción en el número de nuevos empleados. Este dato, junto con un incremento sensible del número de salidas ha producido un cambio en la tendencia que seguía Bankinter como generador de empleo neto hasta el año 2010. Esta situación se explica por la política de prudencia seguida en el grupo, acorde con la evolución del sector, donde las nuevas incorporaciones y salidas han sido evaluadas en base a criterios de mayor exigencia.

Evolución de las promociones



Mujeres Hombres

Evolución neta de la plantilla



Evolución

Rotación externa de la plantilla

	Nº de personas	% relativo
Red Comercial	220	5,23
Hombres	92	2,19
Mujeres	128	3,04
Servicios Centrales	229	5,44
Hombres	116	2,76
Mujeres	113	2,68
Total rotación externa	449	10,67

Rotación externa por tramos edad

	Total	%	H	%	M	%
Menores de 30	141	3,35	45	2,17	96	4,50
Entre 30 y 50	213	5,06	94	4,53	119	5,58
Más de 50	95	2,26	69	3,32	26	1,22

Rotación externa por región

	H	%	M	%	Total	%
Andalucía	16	44,44	20	55,55	36	8,01
Aragón	4	57,14	3	42,85	7	1,55
Asturias	1	33,33	2	66,66	3	0,66
Baleares	3	60,00	2	40,00	5	1,11
Canarias	6	50,00	6	50,00	12	2,67
Cantabria	0		4	100,00	4	0,89
Castilla La Mancha	3	100,00	0		3	0,66
Castilla y León	8	53,33	7	46,66	15	3,34
Cataluña	10	41,66	14	58,33	24	5,34
C. Valenciana	8	32,00	17	68,00	25	5,56
Extremadura	0		2	100,00	2	0,44
Galicia	2	33,33	4	66,00	6	1,33
La Rioja	1	50,00	1	50,00	2	0,44
Madrid	140	49,29	144	50,70	284	63,25
Murcia	1	33,33	2	66,66	3	0,66
Navarra	0		2	100,00	2	0,44
País Vasco	5	31,25	11	68,75	16	3,56

Conciliación

Para Bankinter la conciliación va más allá del cumplimiento legal de los nuevos derechos reconocidos por la Ley de Igualdad, y pasa por la promoción de nuestra cultura, que posiciona a mujeres y hombres en un plano real de igualdad ante las necesidades de conciliación de la vida personal y familiar.

En Bankinter no nos centramos únicamente en situaciones de maternidad o paternidad, sino que intentamos ofrecer mayor

bienestar a nuestros empleados. La conciliación va más allá de unas medidas concretas, forma parte de nuestra cultura. Del total de personas promocionadas un 22,9% tenían hijos menores de 12 años y de ellas el 14,9% son mujeres.

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:

	Hombre	Mujer
Personas con derecho al permiso parental en 2011	129	173
Personas que ejercieron el permiso parental en 2011	112	173
*Personas que se reincorporaron al trabajo en 2011 una vez finalizado el permiso parental (los que finaliza en 2012 no incluidos)	105	106

* 3 personas (mujeres) han solicitado una excedencia a continuación

Tasa de retención

95,8%

del total colectivo que usó los permisos parentales, sigue en la empresa 12 meses después.

98,2%

de las mujeres siguen en la empresa 12 meses después.

Son claves para medir y gestionar el impacto de las políticas de conciliación los siguientes índices:

Retención

	Hombres	Mujeres
Personas que ejercieron el permiso parental en 2010	95	165
Reincorporaron al trabajo una vez finalizado el permiso parental y continúan en la organización doce meses después	87	162

Del total colectivo que hizo ejercicio de su permiso de maternidad o paternidad el 91,58% sigue en la empresa 12 meses después. En caso de las mujeres, el dato llega al 98,18%

Reducción del absentismo

Los datos del 2011 muestran que el número de horas de absentismo por enfermedad común se han reducido en algo más de un 3% con respecto al año pasado, al igual que el índice de frecuencia que ha disminuido en 0.3 puntos. Según los datos publicados por el Ministerio de Trabajo, seguimos estando muy por debajo del índice de frecuencia en el Sector de Actividades Financieras y Seguros (comparando el dato publicado en el 2010 este año estamos en 1,1 puntos por debajo).

Índice de maternidad

7,3% (sobre total mujeres), sobre mujeres entre 25 y 40 años es de un 10,3%.

Tasa natalidad

64,6% en 2011 muy por encima de la tasa nacional que se sitúa en el 10,5% (fuente INE).

Medidas de conciliación

Nuestras medidas de conciliación se pueden agrupar básicamente en las siguientes categorías (incluimos las que superan las exigidas por ley):

- 1. Medidas de flexibilización de la relación laboral
- 2. Medidas de flexibilización de los tiempos de trabajo
- 3. Medidas de flexibilización del lugar de trabajo
- 4. Beneficios sociales de las empresas relacionadas con la conciliación de la vida laboral y personal
- 5. Cultura y políticas de gestión de personas

Medidas de flexibilización de la relación laboral.

Las políticas y medidas que englobamos en esta categoría son las referidas a:

I) Permisos:

Maternidad/Paternidad: En Bankinter disponemos medidas que superan las exigidas por la ley como:

- Por nacimiento, adopción o acogimiento pre-adoptivo o permanente de más de dos hijos de forma simultánea, o de hijos con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, los empleados, pueden disfrutar de un período de licencia retribuida de un mes.
- Por cuidado de hijos menores de 3 años, los empleados pueden disfrutar de un periodo de licencia no retribuida de 1 mes que pueden solicitar en cualquier momento hasta que el niño cumpla los 3 años.
- Adelantar la incorporación al puesto de trabajo durante el periodo de maternidad reduciendo proporcionalmente la jornada laboral hasta consumir el periodo de 16 semanas.
- En los permisos maternales se contrata a otra persona durante el tiempo de baja para reducir la carga de trabajo en el centro, cuando la situación lo requiera. Esta medida también es extensible a las bajas de larga duración por enfermedad o accidente.
- Lactancia: El permiso retribuido por lactancia puede sustituirse, a instancia del empleado por una de las siguientes opciones:
 - a) Reducción de la jornada en 1 hora, 2 en caso de parto múltiple o adopción o acogimiento de más de un menor simultáneamente, que se podría dividir en dos

fracciones y utilizar una al principio y otra al final de la jornada hasta que el niño cumple 9 meses.

- b) 21 días naturales, disfrutados ininterrumpidamente y a continuación del permiso de maternidad a contar desde la finalización de este. Adicionales a estos 21 días de permiso y a continuación de ellos, la empleada puede solicitar reducir su jornada sin reducción salarial, en una hora diaria durante 4 semanas, o reducir su jornada hasta en un 50%, con la correspondiente reducción salarial durante 4 semanas.

II) Excedencias con reserva del puesto de trabajo:

- Por cuidado de hijos. Bankinter supera lo exigido por ley, dado que puede solicitarse hasta que el niño cumple los 7 años, y se puede disfrutar durante 3 años.
- Por estudios: Se puede solicitar hasta 1 año de excedencia para la realización de estudios relacionados con el puesto de trabajo.
- Para realizar actividades solidarias: Se puede solicitar hasta 1 año
- Por mantenimiento de la convivencia: Se puede solicitar hasta 1 año por traslado de pareja a otra localidad distinta a la de la residencia

III) Flexibilidad contractual

- Contratos a tiempo parcial. En la actualidad un 3,3% de la plantilla tienen contrato a tiempo parcial
- Contrato indefinido. El 96,4% de la plantilla disfruta de contrato indefinido lo que aporta seguridad al empleado
- Reducción de jornada; En Bankinter la reducción de jornada supera la ley por varios motivos:
 1. La duración, se amplía hasta los 12 años para cuidado de hijos familiares y personas

dependientes con la correspondiente reducción de salario

2. Los motivos para poder solicitarla, se añade como motivos para reducir jornada la realización de actividades solidarias y la formación
3. En 2011 se ha mejorado el esquema de reducción de jornada por cuidado de menores hasta 12 años y por cuidado directo de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad. El nuevo esquema pasa de reducir entre un 10 y un 50% la jornada a realizar un horario inferior al normal, dentro de rango que va, desde la jornada de 7 horas (reducción mínima permitida) hasta la de 3 horas y 45 minutos (reducción máxima permitida), estableciéndose entre ambas opciones la posibilidad de realizar jornada por intervalos de 15 minutos. No es elevado el número de personas que se acogen a esta medida ya que tienen la posibilidad de usar otros beneficios que no conllevan reducción salarial, como la flexibilidad en los tiempos de trabajo o la conexión en remoto.

Distribución de los empleados por tipo de jornada			
	Hombre	Mujer	Total
Completa	2.000	1.846	3.846
Reducida	41	186	227

Medidas de flexibilización de los tiempos de trabajo

En Bankinter apostamos por unos horarios laborales que contemplen su flexibilización, y una mayor libertad de los mismos. De igual modo, somos también conscientes de que la vida de las personas se compone de diferentes esferas entre las que no se encuentra únicamente el trabajo, para poder disfrutar más y mejor del tiempo de ocio, y mejorar nuestra calidad de vida. Para poder hacerlo disponemos de las siguientes medidas y políticas:

1. En Bankinter se da prioridad al trabajo por objetivos.

Esto permite valorar los méritos profesionales en función de la consecución de los mismos y no del número de horas de presencia en el puesto de trabajo, y de esta manera evitar la cultura de la presencia tan arraigada en España. Los resultados de la última evaluación del desempeño de 2011 correspondientes a los objetivos de 2010 así lo demuestran ya que el 99,5% de la plantilla fue evaluada (no se evalúa a los empleados que se incorporan a partir de septiembre ni a aquellos en situación de baja de larga duración).

2. Además para valorar el mérito de las personas y no las horas en las que están en la oficina contamos con políticas de motivación y compensación que comprenden acciones y programas como los siguientes:

- Los empleados son reconocidos por su talento
- Los empleados son reconocidos por su compromiso con la Organización, en este caso a través de las encuestas de reconocimiento

3. Flexibilidad Horaria

Horario flexible:

- Los horarios se determinarán en función de las necesidades de prestación de servicio para que éste, siempre quede garantizado.
- Es de aplicación en aquellos departamentos y servicios donde sea factible su utilización, aunque el empleado siempre tiene posibilidad de una rotación a un puesto donde el horario se ajuste más a sus necesidades.
- Con esta premisa se recomienda una franja horaria de referencia para la entrada de entre las 8:00 y 9:30 de la mañana y de salida entre las 16:30 y 18:30 con el objetivo de facilitar un margen de flexibilidad según las circunstancias de cada área, puesto y función, sin perjuicio de los horarios establecidos a lo largo del año.
- Flexibilidad a la hora de atender emergencias familiares, imprevistos, etc. que requieran ausentarse del puesto de trabajo por un tiempo.

4. Jornada laboral

- Existen varios tipos de jornada con un denominador común, evitar largas pausas para las comidas. Por eso en dichas jornadas, el descanso para la comida se establece desde 30 minutos a 1 hora. Además entre el 23 de mayo y el 30 de septiembre todos los empleados con jornada partida pueden, si quieren, realizar jornada continua de 7 horas (de 8:00 a 15:00)
- Por otra parte fuimos la primera entidad financiera en cerrar sus oficinas el sábado, apostando por otros canales mediante los cuales nuestros clientes pueden seguir recibiendo unos servicios de calidad como internet, la banca telefónica o la banca por móvil.

5. Flexibilidad vacacional En Bankinter pensamos que el disfrute de las vacaciones es un derecho irrenunciable y una necesidad para todos los profesionales. Creemos que todos los empleados del Grupo Bankinter deben disfrutarlas durante el ejercicio en que se devengan pero cuando concurran causas excepcionales y atendiendo a las peculiaridades de nuestro negocio, puede prolongarse el periodo de disfrute hasta el 31 de marzo del año siguiente.

Medidas de flexibilización del lugar de trabajo

1. **Conexión en remoto:** Además de la franja horaria de entrada, todos los empleados disponen de conexión a su puesto de trabajo desde cualquier ordenador con acceso a internet. Esto les permite trabajar desde casa o desde otro lugar, en momentos puntuales, siempre que la naturaleza del trabajo lo permita. Durante el 2011 se conectó en remoto un 46,84% de los empleados.
2. **i-Reunión:** servicio disponible para toda la plantilla a través del cual es posible organizar y celebrar reuniones web y formación a distancia
3. **Salas preparadas y acondicionadas en todos los edificios de servicios centrales** así como en las oficinas principales de cada organización, en los que se puede trabajar como en el lugar habitual.
4. **Portátiles y blackberrys corporativos;** un 63,06% de la plantilla dispone de móvil o blackberry corporativa y un 27,72% dispone de portátil. Además existe una flota de portátiles a disposición de los empleados que lo pueden solicitar en momentos puntuales.
5. **Servicio de asistencia técnica** de lunes a sábado hasta las 22:00 horas.

6. **Ergonomía;** Bankinter, con el objetivo de mejorar el bienestar físico y psíquico de los trabajadores, adapta el puesto de trabajo al trabajador y para ello, se han llevado a cabo acciones a lo largo de todo el año. A modo de ejemplo, podemos destacar las siguientes:

- Cambio el mobiliario en varias oficinas (mesas sin aristas, sillas nuevas con la zona lumbar adaptable...)
- Auriculares inalámbricos para la utilización del teléfono a personas con problemas de cervicales y espalda, que evitan que tengan que flexionar el cuello lateralmente.
- A personas con alguna discapacidad motora o con alguna dolencia médica se les han facilitado sillas con características especiales para evitar aumentar sus problemas.
- Para evitar presiones en los miembros inferiores debido a la adopción de malas posturas en la silla y a diferentes medidas antropológicas de los trabajadores, se facilitan a todo aquél que lo requiera reposapiés. De esta forma se favorece la postura correcta ante la mesa, y se evitan patologías de los miembros inferiores.
- Además, y para evitar la fatiga visual, se recomienda a los trabajadores la realización de pequeñas pausas.

7. **Solicitud de lugar de trabajo:** Además de las medidas destinadas a conseguir esa flexibilidad horaria contamos con una política de rotación interna que permite en función de ciertas necesidades (proximidad al domicilio, motivos familiares o desarrollo profesional) solicitar el cambio de puesto para que se ajuste a las necesidades del empleado en cada momento de su vida profesional.

Beneficios sociales

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

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

Excepto los siguientes beneficios a los que tienen derecho únicamente los empleados con más de seis meses de permanencia:

- Préstamo hipotecario.
- Novación préstamo hipotecario.
- Préstamo para la construcción de vivienda.
- Revisión de los tipos de interés de los préstamos hipotecarios. Es posible, solicitar que la revisión de tipos de interés a los 6 meses en vez de los 12 establecidos.
- Préstamos vivienda.

- Préstamos para otras finalidades; No es necesaria ninguna justificación. Se puede elegir si se desea pagar en 12 ó 14 cuotas anuales.
- Anticipos; Los que el convenio de Banca (5 y 9 mensualidades) considera préstamos con una serie de causas determinadas. Se puede elegir si se desea pagar en 12 o 14 cuotas anuales.
- Anticipos para compra de ordenador o cursos de idiomas/inmersión en el extranjero, para financiación de master y postgrados relacionados con la actividad profesional.





En el año 2011, Bankinter ha invertido 384 euros por persona, alcanzando al 84,4% de la plantilla, que en el caso de la red comercial ha supuesto la formación del 89%.

Políticas de Formación

La Formación orientada hacia el desarrollo y las capacidades de las personas

La formación en Bankinter en el 2011 se ha orientado a afianzar los conocimientos y las habilidades de acuerdo con la estrategia del banco, aprovechando tanto nuestra capacidad interna, como la incorporación de externos, a través de las diferentes tipologías de formación que ponemos a disposición de la totalidad de la plantilla.

En un entorno de extraordinaria competencia, la formación de nuestra Red se ha dirigido necesariamente hacia el objetivo estratégico de negocio, fomentando el desarrollo y las capacidades en cada uno de los segmentos de clientes de manera diferenciada, permitiéndonos adaptarnos a las necesidades de mayor asesoramiento y de servicio a nuestros clientes.

Con los Servicios Centrales, el énfasis ha estado centrado en la consolidación de los conocimientos y en la mejora de las actuaciones de los equipos, así como en la continua adaptación a los cambios que, de modo permanente, se producen en los sistemas y en la operativa, con la aparición de nuevas tecnologías.

A lo largo del año 2011, desde el área de Formación hemos venido buscando la mayor eficiencia en las inversiones realizadas, sin dejar por ello de buscar las oportunidades de crecimiento y de desarrollo en todos los ámbitos, en paralelo a la estrategia comercial.

Con un entorno económico cada vez más complejo, en Bankinter hemos aportando el 0,8% de la masa salarial a la formación, dato menor que en 2010 que fue del 0,9% pero mantenemos

prácticamente el mismo nivel de cursos impartidos que en 2010, fueron 1.349 y en 2011 de 1.158. A lo largo del 2011 hemos continuado reforzando y apoyando la formación interna, mejorando la externa, a la vez que hemos aprovechando las tecnologías disponibles internamente, en concreto la Dataconferencia y la formación on line, que a lo largo del 2011, ha alojado a 24 cursos.

En el año 2011, Bankinter ha invertido 384 euros por persona, alcanzando al 84,4% de la plantilla, que en el caso de la red comercial ha supuesto la formación del 89%. El número medio de horas de formación por persona ha sido de 32,4 horas, ofreciéndose un total de 412 acciones formativas diferentes, con una media de 8,2 cursos por persona.

Siendo nuestro objetivo el de promover las capacidades y el desarrollo de las personas para cumplir su función y la consecución de sus metas. Nuestros esfuerzos desde Formación se han focalizado a lo largo del 2011 en esta triple vertiente:

- en la formación técnica; en asesoramiento, fondos de inversión, productos –desde la planificación financiera, seguros, renta variable y renta fija, así como un mayor énfasis en los productos que requería el negocio-, y en políticas y control de riesgo.
- en la formación en habilidades, en concreto aquellas enfocadas en la mejora de las técnicas comerciales, la captación de nuevos clientes, el aumento en la satisfacción del cliente y la gestión del tiempo y planificación comercial.
- en la mejora de la actitud, a través de expertos en motivación, con cursos sobre la gestión de la ilusión y el optimismo.



Existe un programa específico para personal jubilado que contempla una serie de comunicaciones, servicios y asistencia, así como la participación de estas personas en determinadas actividades.

Queremos hacer una mención especial a los cursos desarrollados dentro del Plan de Formación de Responsabilidad Corporativa, como han sido el de Lenguaje de Signos en Legua Española, el de Tratamiento a personas con discapacidades diversas y el video de la Declaración de los Derechos Humanos disponible en la web de formación.

Por otra parte, existe un programa específico para personal jubilado que contempla una serie de comunicaciones, servicios y asistencia, así como la participación de estas personas en determinadas actividades. Existe una base de datos que nos permite tener los datos de este colectivo actualizados y gestionar las actividades a realizar.

	Red Comercial	Servicios centrales
% Personas formadas	89,02	62,18
Horas de formación por persona	39,29	16,63
Horas de formación por persona formada	44,14	26,75

Total horas por categoría profesional

Administrativos	9.986
Comercial-Técnico	82.712
Directivos	43.753
Total	136.451

Total de horas por género

Hombre	67.287
Mujeres	69.164
Total	136.451

Administrativos	Total	Hombres	Mujer
% Personas formadas	46,52	48,24	45,76
Horas por persona	15,43	15,64	15,34
Horas por persona formada	33,18	32,42	33,53
Ejecutivos	Total	Hombres	Mujer
% Personas formadas	90,28	88,03	92,17
Horas por persona	36,23	34,64	37,57
Horas por persona formada	40,13	39,35	40,76
Directivos	Total	Hombres	Mujer
% Personas formadas	93,05	92,08	94,85
Horas por persona	34,18	33,63	35,21
Horas por persona formada	36,74	36,53	37,12

Nº de acciones formativas diferentes	412
Nº total de cursos impartidos	34.577
Media teórica de cursos por persona	8,21
Horas de formación media por persona	32,42
Total de acciones formativas en el Aula Virtual	22

Valoración del desempeño

Todos los empleados de Bankinter participan en un proceso normalizado, cuyo objetivo es evaluar las competencias personales y los logros profesionales, así como la actitud con la que estos logros 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 las capacidades de las personas, 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.



Evaluación 360°

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

La información que se obtiene de la e Evaluación 360° es especialmente valiosa pues cada persona es evaluada desde todos los ángulos: responsable directo, otros responsables, compañeros, colaboradores, 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 sobre el perfil de competencias de cada persona, y permite conocer con detalle la adecuación de cada persona a su puesto, identificar puntos fuertes y oportunidades de mejora y, de esta manera, llevar a cabo acciones precisas.

En relación al proceso de la evaluación 360°, se ha modificado la periodicidad de la confección de la Evaluación, motivado por dicho cambio, no se ha considerado la realización de la misma durante los ejercicios 2010 ni 2011.

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.

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 importancia, en la evaluación del desempeño correspondiente al ejercicio de 2011, seguiremos 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 que realizan los responsables de personas y que trata de apoyar el desarrollo profesional de los mejores.

Permite identificar y dar visibilidad a personas que tienen un mayor potencial de desarrollo y menos visibilidad dentro de la organización.

¿Qué actitudes consideramos valiosas en el talento?

Anticipación al cambio, capacidad para buscar soluciones, capacidad para trabajar en equipo, capacidad de aprendizaje superior, capacidad de auto impulsar su desarrollo, resistencia a la presión, servicio al cliente, capacidad para crear valor, iniciativa, desempeño superior, capacidad de aplazar la recompensa.

En 2011 se ha realizado la evaluación de potencial, por la cual todos los gestores de personas seleccionan a aquellos colaboradores suyos que consideran cumplen el perfil que se busca en este colectivo y que está resumido en la actitudes antes mencionadas.

Este año, y dado que una de las competencias que pedimos en este colectivo es que tengan un desempeño superior, hemos añadido un primer filtro seleccionando aquellos empleados en cuya Evaluación de Desempeño tuvieran un resultado alto.

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 razones, 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 retribución se compone de una parte fija y otra variable. En la retribución fija los factores que inciden son la función desarrollada, la responsabilidad asumida, la experiencia en el puesto de trabajo, la formación y el desempeño de la persona que lo ocupa. Los niveles retributivos se adaptan a la cultura de la entidad, dando preponderancia al trabajo en equipo sobre el individual.

Bankinter cuenta con un incentivo variable anual aplicable a la totalidad de su plantilla, exceptuando los empleados que tengan la condición de beneficiarios de bonus específicos, denominado Incentivo Anual 2011. Este incentivo se establece a nivel individual teniendo en cuenta la función y responsabilidad desarrollada

Este incentivo tiene por objeto asegurar una correcta correlación entre los niveles de retribución resultantes y la evolución de los resultados, y se calcula con arreglo al sistema que se describe a continuación.

El banco genera una bolsa de incentivos en función de la evolución del beneficio antes de impuestos (BAI) de su actividad bancaria de forma que, por debajo de un porcentaje de consecución del objetivo de BAI para el ejercicio no se generaría



bolsa alguna, y por tanto no se abonaría importe alguno al amparo del incentivo anual. Asimismo, la bolsa generada estaría topada en un determinado importe máximo. Adicionalmente la percepción de este incentivo estaría condicionado al logro de los objetivos establecidos para cada área.

Adicionalmente al salario percibido por los empleados de Bankinter, la compañía ofrece beneficios sociales, que van más allá de lo exigido legalmente, como: anticipos y préstamos sociales para vivienda u otras necesidades; ayudas escolares o familiares por hijos, para practicar deporte y asistencia en el hogar; y los seguros.

Con el fin de que las personas puedan optimizar su salario, se estableció en 2008 un sistema de retribución flexible, que permite elegir como se quiere percibir la retribución. Es un sistema voluntario, en cual, y mediante novación del contrato de trabajo, se produce un acuerdo individual entre la entidad y el empleado para la modificación de la composición (no de la cuantía) del paquete retributivo del empleado. En virtud de este acuerdo, se efectúa la sustitución de retribución dineraria por retribución no dineraria (producto), sustitución elegida individual y voluntariamente por el participante, de entre aquellos productos que se ponen a su disposición, que generalmente tienen alguna ventaja fiscal además de ventajas de compra colectiva.

El beneficio para el empleado es 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 determinados productos, contratados a través de este sistema. Actualmente, un 32% de empleados utilizan algún producto de retribución flexible.

Todos los empleados independientemente de la región en la que vivan, 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 tendrán derecho únicamente los empleados en el momento de conversión a contratación indefinida.

En lo que se refiere 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, Bankinter, por su parte, aplica ciertas garantías complementarias a la totalidad 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 245,4%.

[Salario inicial estándar de la entidad / Salario mínimo interprofesional*] x 100%.

Seguridad y Salud

Para Bankinter la Seguridad y la Salud de las personas que trabajan en su Organización son de vital importancia. Para ello, el banco tiene como objetivo reducir al máximo los posibles riesgos laborales existentes, implicando a toda la plantilla en este proceso y teniendo entornos de trabajo saludables y seguros aplicando los principios generales de prevención.

Los datos del 2011 muestran que el número de horas de absentismo por enfermedad común se han reducido en algo más de un 3% con respecto al año pasado, al igual que el índice de frecuencia que ha disminuido en 0,3 puntos. Según los datos publicados por el Ministerio de Trabajo, seguimos estando muy

por debajo del índice de frecuencia en el Sector de Actividades Financieras y Seguros (comparando el dato publicado en el 2010 este año estamos en 1,1 puntos por debajo). Y en relación con el número de accidentes hemos conseguido disminuir el número de accidentes ocurridos tanto con baja, como sin baja en un 16%.

Un dato significativo y a tener en cuenta, es el aumento de horas por paternidad. Han pasado de tener 6.460 horas de ausencia por este motivo a 8.125,7 horas en el 2011.

	Año 2011	Año 2010	Año 2009
Nº total de horas de ausencia por enfermedad común y maternidad y paternidad	270.519,22	275.902,80	238.647,60
Mujer	210.784,99	-	-
Hombre	59.734,23	-	-
Índice de frecuencia (nº de accidentes /nº de horas trabajadas)*1000000	1,75	2,08	
Índice de gravedad (jornadas no trabajadas por bajas de accidente /horas trabajadas)*1000	0,04	0,04	0,03

Desglose accidentes	2011	2010
Con baja	34	40
Sin baja	25	29
Total	58	69

	Desglose de horas de ausencia 2011	Desglose de horas de ausencia 2010
Enfermedad común	164.620	170.574,00
Mujer	113.635	-
Hombre	50.985	-
Maternidad	97.774	98.868,40
Mujer	97.150	-
Hombre	624	-
Paternidad	8.126	6.460,00
Mujer	0	-
Hombre	8.126	-
Total	270.519,22	275.908,80

Desglose por CC.AA.						
2011	Mujeres			Hombres		
	DIAS E.C	DIAS ACCC.		DIAS E.C	DIAS ACCC.	
	Suma de mujer EC D	Suma de mujer ACC D	%	Suma de hombre EC D	Suma de hombre ACC D	%
Andalucía	1,301	17	0,14	498	0	0,05
Aragón	420	5	0,04	156	0	0,02
Asturias	235	0	0,03	36	0	0,00
Baleares	88	0	0,01	165	11	0,02
Canarias	407	7	0,04	103	0	0,01
Cantabria	317	4	0,03	245	17	0,03
Castilla La Mancha	239	24	0,03	214	0	0,02
Castilla y León	523	42	0,06	121	88	0,02
Cataluña	1,743	48	0,19	758	13	0,08
C. Valenciana	1,519	14	0,16	524	139	0,07
Extremadura	53	0	0,01	367	0	0,04
Galicia	533	0	0,06	73	0	0,01
La Rioja	0	131	0,01	0	0	0,00
Madrid	5,415	14	0,58	2,429	56	0,26
Murcia	337	0	0,04	64	0	0,01
Navarra	100	0	0,01	97	0	0,01
País Vasco	1,342	10	0,14	688	0	0,07

Tasa de Accidentes

(Nº Total accidentes/Total horas trabajadasx100)

CC.AA.	Hombre	Mujer
Andalucía	-	0,0000539
Aragón	-	-
Asturias	-	0,000027
Baleares	-	0,000027
Canarias	-	0,000027
Cantabria	0,000027	0,000027
Castilla- La Mancha	0,0000135	-
Castilla y León	0,0000135	-
Cataluña	0,0000539	0,0000809
C. Valenciana	0,0000270	-
Extremadura	-	-
Galicia	-	-
La Rioja	-	-
Madrid	0,0000674	0,0002965
Murcia	-	-
Navarra	-	0,0000135
País Vasco	-	0,0000270
Total	0,000216	0,000580

Tasa de Días Perdidos

(Nº Total de días perdidos/Total horas trabajadasx100)

CC.AA.	Hombre	Mujer
Galicia	-	-
Extremadura	-	-
Andalucia	-	0,0002291
Aragon	-	-
Asturias	-	0,0000674
Baleares	0,000148	-
C. valenciana	0,001874	-
Canarias	-	0,0001887
Cantabria	0,000229	0,0000944
Castilla la mancha	-	0,0000539
Castilla y leon	0,001186	0,0003235
Cataluña	0,000175	0,0005661
La rioja	-	0,0006470
Madrid	0,000755	0,0017658
murcia	-	0,0001887
Navarra	-	-
País Vasco	-	0,0001348
Total	0,004367283	0,004259449

Tasa Absentismo

(Número de días perdidos/Número total de días trabajados por el convenio de trabajadores en el periodox100)

CC.AA.	Hombre	Mujer
Galicia	0,0560	0,0077
Extremadura	0,0056	0,0386
Andalucia	0,1385	0,0523
Aragon	0,0441	0,0164
Asturias	0,0252	0,0038
Baleares	0,0093	0,0185
C.Valenciana	0,1597	0,0697
Canarias	0,0443	0,0108
Cantabria	0,0341	0,0275
Castilla la Mancha	0,0255	0,0225
Castilla y Leon	0,0575	0,0220
Cataluña	0,1876	0,0810
La Rioja	0,0050	0,0000
Madrid	0,5830	0,2612
Murcia	0,0369	0,0067
Navarra	0,0105	0,0102
País Vasco	0,1421	0,0723
Total General	1,5649	0,7213

Para reducir sus accidentes y tener unas condiciones de seguridad máximas, Bankinter ha impartido al 100% de la plantilla una formación actualizada de riesgos laborales, teniendo en cuenta nuevos posibles riesgos y todos los colectivos de trabajadores (personas especialmente sensibles a determinados riesgos).

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

Entre las actividades desarrolladas en el ámbito de seguridad y salud 2011 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. Dicho curso ha sido actualizado siendo más dinámico y ameno, facilitando el compromiso de todos.

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 Prevención de riesgos Laborales en oficinas en el que se ha incluido cómo sentarse correctamente, cómo posicionarse ante el ordenador, distancia apropiada ante el ordenador... Asimismo, se han impartido el Curso de Actuación ante Emergencias en varias Organizaciones asistiendo a ellos tanto personal de los equipos de emergencia de los edificios principales como subdirectores de oficinas.

En el 2011, Bankinter, y para elevar la salud de sus empleados, sigue contando con:

- Descuentos para los empleados del Grupo Bankinter 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.

En el 2012, Bankinter, y siendo consciente de la importancia que tiene la alimentación en la salud, va a lanzar una campaña de cómo alimentarse correctamente basada en comunicaciones internas y con la colaboración de varias empresas y personas expertas en estos temas.

Clima laboral

En Bankinter se sigue trabajando para poder garantizar un entorno de trabajo diferente, libre, abierto, desjerarquizado, creativo y motivador en el que sea posible encontrar unas condiciones de trabajo y unas oportunidades de desarrollo profesional que permitan a todos los profesionales 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, el correspondiente al último periodo que se tenía que realizar a finales de 2011 se va a realizar a principios de 2012. Se han cambiado las fechas que hasta ahora eran a final de año, debido a la carga de trabajo que ha supuesto el cierre de año para los empleados del grupo.

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 tanto, 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 ha formado un total de 67 empleados lo que supone un 1,6% de la plantilla. Además, se exige a las compañías de seguridad que impartan a sus empleados información relacionada con los derechos fundamentales y las libertades públicas de las personas. Los métodos de trabajo en referencia al respeto de los derechos humanos son rigurosamente cumplimentados y revisados por medio de los diferentes controles establecidos tanto por Bankinter, como por las Unidades Policiales de Seguridad Privada dependientes del Ministerio del Interior. El 100% del personal de seguridad está acreditado por el Ministerio del Interior para poder ejercer dicha profesión, siendo éste último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios.

Libertad de asociación

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

la representación de la empresa, para tratar aquellos asuntos contemplados en la legislación laboral vigente.

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



Participación, innovación y transparencia

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 2011 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 y 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 97,2%.

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 (videoconferencia, videochat). Además de noticias internas y de las campañas internas de información corporativa.

En 2012 esperamos abrir un nuevo canal para compartir conocimientos a través de software social.

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 2011 se respondieron 6.084 consultas.

Además los empleados disponen de un canal de comunicación directa con la Fundación Más Familia cuando las consultas que se hagan cumplan los siguientes requisitos:

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

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

Otra herramienta de comunicación interna con la 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 32,8% de la plantilla ha participado en foros de debate durante 2011.



Las contrataciones a proveedores se realizan bajo mecanismos que garantizan los principios de transparencia e igualdad de oportunidades. Bankinter mantiene una actuación responsable en la relación con sus proveedores, en línea con su código de conducta, de ética profesional y de su política de compras.



Compras responsables



Volumen de compras

115 millones de euros
gestionados desde Compras

Ahorros de compras

15% de ahorro en negociaciones
de gastos e inversiones

Perfil de proveedores

97,5% de facturación a
proveedores locales

Relación con los proveedores

Bankinter sigue manteniendo el compromiso de actuar de manera responsable en las contrataciones a terceros, en línea con su código de conducta, de ética profesional y de su política de compras.

Las contrataciones a proveedores siguen el modelo centralizado de gestión de compras, y se realizan bajo ciertos mecanismos que Bankinter ha fijado para garantizar los principios de transparencia e igualdad de oportunidades.

Todas las compras de la entidad son gestionadas a través del portal de compras, donde los proveedores se registran, indican los productos o servicios que pueden ofrecer al banco y muestran los certificados de calidad que tienen, así como sus clientes de referencia.

El registro y homologación en el portal de compras implican la aceptación del 100% de los proveedores de la política de medio ambiente y de la de compras éticas que Bankinter tiene definidas. El banco difunde la iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas entre sus proveedores, incluyendo el logo de dicho organismo en la web de compras.

AERCE ha reconocido a Bankinter mediante la concesión de un accésit por la integración de proveedores en la cadena de valor, en el Premio Diamante de la Compra.

Volumen de compras

Durante 2011 Bankinter ha cerrado acuerdos con proveedores por un valor total de 115 millones de euros.

La tendencia de este año ha sido la de realizar contratos con mayor duración y concentrando negocios, con el objetivo de

buscar la eficiencia en los servicios externalizados. Para ello, el banco se ha apoyado en socios estratégicos y en relaciones a largo plazo que permitan cierta estabilidad para acometer proyectos de eficiencia.

Perfil de los proveedores

Los proveedores que se registran en el portal acceden, como proveedores potenciales, a las negociaciones promovidas por el área de Compras.

Todos los proveedores están clasificados de acuerdo a los productos y servicios que ofrecen. De esta manera, la selección de proveedores para cada concurso se realiza de la manera más adecuada.

Para la correcta selección de los proveedores, Bankinter considera no solo aspectos económicos, sino los relacionados con la flexibilidad y calidad tanto de los servicios como de los propios proveedores.

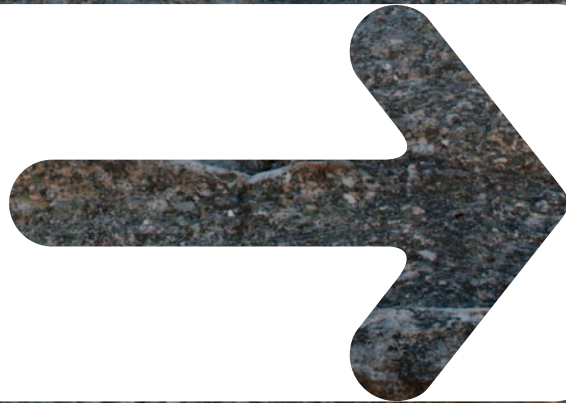
Adicionalmente, se contempla el cumplimiento de requisitos solicitados desde el punto de vista de responsabilidad social, medioambiental y económico/financieros.

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

Dentro de la facturación a terceros, el 97,5% proviene de proveedores nacionales, siendo el 2,5% restante (más de 80) de proveedores internacionales, relacionados, principalmente, con temas tecnológicos y de innovación.



Bankinter lleva a cabo su actividad empresarial bajo criterios de responsabilidad, tanto con sus grupos de interés como con el entorno. El banco ha identificado, medido y controlado los impactos medioambientales directos e indirectos que genera su actividad, y ha compensado sus emisiones directas anuales con la plantación de árboles en el 'Bosque Bankinter, en la sierra de Alcaraz.



Gestión medioambiental



Introducción

Bankinter es consciente de la responsabilidad que asume con sus grupos de interés – clientes, accionistas, empleados y sociedad en general – para operar de la manera más sostenible, y mitigar su impacto medioambiental. Para ello, el banco mantiene una política activa para proteger el entorno y combatir el cambio climático, y ha identificado, medido y controlado tanto los impactos directos que produce su 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.

En 2004 Bankinter hizo pública su Política Ambiental, que ha revisado y ampliado en 2011. Sus objetivos van más allá del cumplimiento estricto de los requisitos legales y está recogida en los siguientes principios de actuación:

1. Cumplir los requisitos ambientales legales y otros requisitos que la entidad suscriba y sean aplicables a sus aspectos ambientales.
2. Implantar los procesos necesarios para obtener la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, y de esta forma mejorar el comportamiento ambiental del banco.
3. Promover un comportamiento responsable con el medio ambiente, de los grupos de interés (empleados, clientes y potenciales, proveedores, subcontratistas, instituciones, accionistas e inversores, analistas y sociedad en general), y darles a conocer a través de la Memoria y de nuestras páginas de Internet, la evolución y resultados de nuestro desempeño ambiental.
4. Concienciar y formar a los empleados mediante la puesta en marcha de las mejoras prácticas ambientales con el fin de promover un uso racional y eficiente de los recursos naturales.
5. Apoyar el desarrollo de proyectos de conservación y mejora del medio ambiente.
6. Comercializar productos y servicios financieros relacionados con industrias ambientales.
7. Procurar la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo.

Responsabilidad Corporativa es el área responsable 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, 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.

En 2009 se constituyó el Comité de Sostenibilidad, órgano responsable de orientar la política y los programas de sostenibilidad del Grupo, y de impulsar las iniciativas de responsabilidad ambiental necesarias para integrar en un modelo de desarrollo sostenible las dimensiones económica, ambiental y social de la entidad. Está constituido por las áreas más directamente implicadas en la implantación de una política de responsabilidad corporativa, coordinado por Responsabilidad Corporativa y presidido por Presidente de la entidad, y se reúne trimestralmente para evaluar y seguir la implantación de la política de responsabilidad corporativa y la de medio ambiente.

Para asegurar 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.

El banco ha suscrito compromisos con las principales iniciativas internacionales, y en 2011 se ha adherido como socio de Pacto Mundial de Naciones Unidas, iniciativa dirigida a que las entidades adopten diez principios, entre los que se encuentran tres en materia ambiental, desarrollando diversas iniciativas dirigidas a la protección del clima.

En 2011 ha sido signatario nuevamente del Carbon Disclosure Project, participando en el análisis de este proyecto para España junto con las mayores empresas de nuestro país.



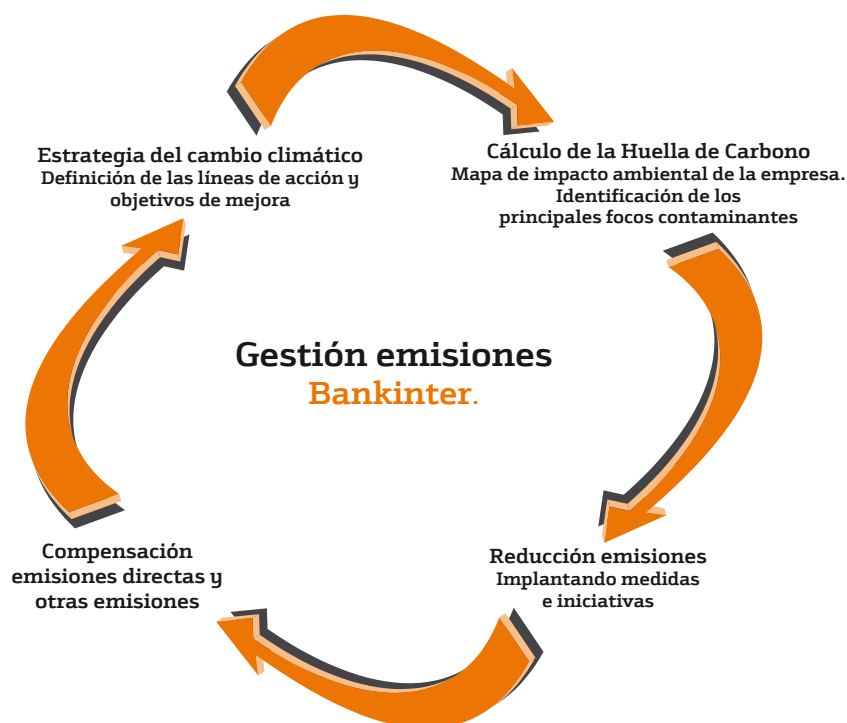
CARBON DISCLOSURE PROJECT



Estrategia ambiental de Bankinter

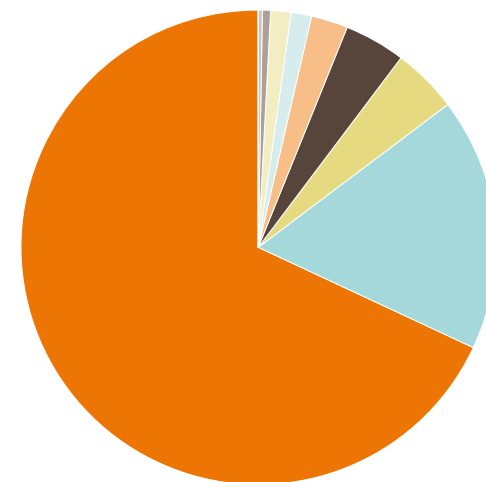
Mitigación del cambio climático

Dentro de la estrategia que el banco ha adoptado para minimizar la contribución al cambio climático de sus actividades, la entidad ha calculado su huella de carbono integral para minimizar su contribución al fenómeno del cambio climático.



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 la actividad de la entidad en el fenómeno del cambio climático.. La huella de carbono que la actividad del banco ha impreso en 2011 ha ascendido a 9.330 Tn de CO₂ e, y su distribución por focos ha sido:

Total huella de carbono (tCO_{2e}) - 2011



Consumo productos limpieza 0,06%
Consumo de agua 0,08%
Residuos 0,28%
Mobiliario 0,51%
Electricidad clientes, 1,30%
Transporte empleados, 1,54%

Consumo calefacción 2,6%
Consumo papel 4,1%
Equipos informáticos 4,5%
Transporte empresa 17,2%
Consumo electricidad 67,8%

Emisiones CO₂ Directas (Tn)	2010	2011
Por consumo Gas/Gasoil	287	243
Emisiones/empleado	0,06	0,06

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

Emisiones CO₂ Indirectas (Tn)	2010	2011
Por consumo electricidad	6.632	6.328
Emisiones/empleado	1,46	1,50

Fuente factor de emisión por consumo eléctrico: IDAE 2011

Emisiones CO₂ Inducidas (Tn)	2010	2011
Viajes de empresa	2.097	1.605
Desplazamientos in itinere	155	144
Agua	8	7
Papel	347	386
Residuos	29	26
Equipos informáticos	407	417
Mobiliario	47	47
Electricidad clientes	126	121
Productos limpieza	5	5
Total	3.221	2.758
Emisiones por empleado	0,71	0.66

Fuente factores de emisión por desplazamiento: GHG Protocol

Bankinter ha compensado voluntariamente sus emisiones directas anuales con la plantación de 960 árboles en la sierra de Alcaraz (Albacete), con la colaboración de la Fundación + Árboles en lo que se ha dado en llamar Bosque Bankinter, 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, y las asociadas a la edición y distribución de su Memoria Anual 2011 (Informe Anual, Responsabilidad Corporativa, Gobierno Corporativo y Memoria Legal del Grupo) a través de la Fundación ECODES, mediante una aportación a un proyecto para la construcción de la minicentral hidroeléctrica El Bote y la electrificación de Matagalpa (Nicaragua).

Ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos

Uno de los objetivos ambientales de la entidad es 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.

Principales indicadores	Objetivos 2011 vs. 2010	Acciones	Resultados
Consumo de papel	-10%	Externalización del servicio de impresión. Reducción un 38% del parque de máquinas de impresión, y sustitución por máquinas multifunción Configuración de la impresión a doble cara por defecto	-9%
Consumo eléctrico	-2%	SSCC Medidas de mejora de eficiencia en Data Center. Regulación de horarios para ajustarse a demanda. Ajuste de las temperaturas consigna conforme al RD 1826/2009. Utilización de alumbrado de menor consumo de energía. Red de oficinas Nuevas funcionalidades del control inmótico. Sistemas de climatización más eficientes. Utilización de alumbrado de menor consumo de energía. Adhesión del banco a la campaña La Hora del Planeta 2011, impulsada por WWF	-5%
Consumo de agua	-2%	Medidas de eficiencia hídrica. Campañas sensibilización orientadas a la reducción del consumo de agua de los empleados.	-8%
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*.	-2%	Compensación de emisiones directas y medidas para reducir las emisiones indirectas. Implantación de medidas de eficiencia energética. Tecnologías verdes: virtualización de ... servidores.	-5%
Emisiones CO ₂ inducidas*.	Identificar, calcular y reducir	Cálculo de las emisiones inducidas 2011 de la actividad Implantación de medidas para promover la movilidad sostenible de los empleados de Bankinter. Potenciar el uso de conexiones por videoconferencia y audioconferencia.	Sí
Influencia y diálogo con grupos de interés	Formación ambiental de empleados. Sensibilización ambiental	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 Lanzamiento de cuatro campañas a clientes para potenciar el uso del servicio de correspondencia web Comercialización de productos verdes	Sí

*Según el Carbon Disclosure Project (CDP)

Evolución consumo de energía (Gj)	2010	2011
Electricidad	95.494	91.120
Consumo gasóleo	1.762	1.673
Consumo gas natural	2.782	2.111
Total	100.038	94.904
Total por empleado	22,02	22,54

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

Fuentes de energía	2010	2011
Renovable	26.642,83	30.980,88
Cogeneración de Alta Eficiencia	2.196,36	2.186,89
Cogeneración	8.880,94	8.383,06
CC Gas Natural	26.069,86	19.317,49
Carbón	11.554,77	7.654,10
Fuel/Gas	668,46	2.915,85
Nuclear	18.430,34	18.588,53
Otras	1.050,43	1.093,44
Total	95.494,00	91.120,24

Evolución consumo de agua (m³)	2010	2011
Total	53.443	49.159
Total por empleado	11,76	11,68

Evolución consumo de papel (Tn)	2010	2011
Total	195,5	178,3
% papel reciclado	100	100
Total por empleado	0,04	0,04

Este material 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 2011 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 ha incrementado un 27 % respecto al año anterior.

Residuos	Unidad	2010	2011
Papel y cartón	Kg.	142.467	177.120
Plásticos	Kg.	24.631	15.593
Tóner	Kg.	1.819	2.096
Pilas	Kg.	97	90
Fluorescentes	Kg.	238	232
Equipos electrónicos	Kg.	2.423	6.399
Teléfonos móviles donados	Uds.	1.227	268

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 del banco, 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.

Nº de Conexiones	2010	2011
Videollamadas (conexiones)	21.288	15.028

Influencia en sus grupos de interés. Empleados

Formación y Comunicación.

En 2011 se ha definido 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, en el que se incluye un curso on-line de Medio Ambiente, accesible desde la intranet del banco, un curso sobre el sistema de gestión ambiental según la Norma UNE EN ISO 14.001 de Medio Ambiente, y un curso de conducción ecoeficiente.

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 2011 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:

- A través de la Intranet se difunde una campaña de comunicación permanente dirigida a la concienciación de la plantilla instando al uso responsable de los recursos, a la adecuada segregación de los residuos para facilitar su gestión, y a la reducción de emisiones. Además, se facilita a los empleados una herramienta para el cálculo y la compensación de sus emisiones particulares.
- La Web de Medio Ambiente ofrece a los empleados del Grupo información de las actividades y eventos de interés ambiental en los que pueden participar en su tiempo libre, acciones de voluntariado, así como bibliografía y noticias.
- 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 VII Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente para empleados, que en esta edición ha tenido como tema de inspiración de los trabajos El Bosque, con motivo de que 2011 ha sido el Año Internacional de los Bosques. Los trabajos presentados por los participantes 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.
- La organización de una, nueva Jornada “Discapacidad y Medio Ambiente” con la Fundación + Árboles, con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, para plantar los árboles necesarios en el Bosque Bankinter que compensen las emisiones directas de la entidad., en la Sierra de Alcaraz (Albacete), con la participación del Comité de Sostenibilidad y un grupo de personas con discapacidad intelectual del centro ocupacional Arco Iris, de Elche de la Sierra, en colaboración con la Fundación Adecco. Esta iniciativa se adscribió igualmente a la campaña “Plantemos para el Planeta” del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

- 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 del banco. Ver capítulo de Voluntariado Corporativo.
- La exposición didáctica Nuestras Propias Soluciones dirigida a los empleados del banco para la adopción de los mejores hábitos ambientales, en dos grandes centros de trabajo de la entidad, coordinado 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 quiere aplicar su capacidad de hacer extensivos sus valores, su compromiso y conocimiento de gestión de la sostenibilidad a sus grupos de interés, con objeto de influir positivamente en su comportamiento ambiental y alcanzar una mejor cooperación con ellos. Así, además de haber incluido criterios ambientales en la Política de Compras para la homologación de proveedores, y cláusulas ambientales en los contratos, el banco ha participado en 2011 en la publicación de la *Guía para la identificación, medición y gestión de los impactos ambientales de las PYMES en el marco de las memorias de sostenibilidad*, con Red Eléctrica, Cointegra y el Ministerio de Trabajo e Inmigración. En esta guía el banco comparte sus mejores prácticas ambientales con sus proveedores, con el fin de orientarles sobre cómo integrar la gestión de la dimensión ambiental de las organizaciones, sea cual fuere su tamaño.



1er. Premio Fotografía

7ª Edición Bankinter Medio Ambiente
Título: Cruz
Autor: Alfonso Romero García
Puesto: Director Cuenta Rentas Altas



2º Premio Fotografía

7ª Edición Bankinter Medio Ambiente
Título: Anaga El bosque guanche
Autor: Pedro Orgaz
Puesto: Responsable comercial Red de Oficinas

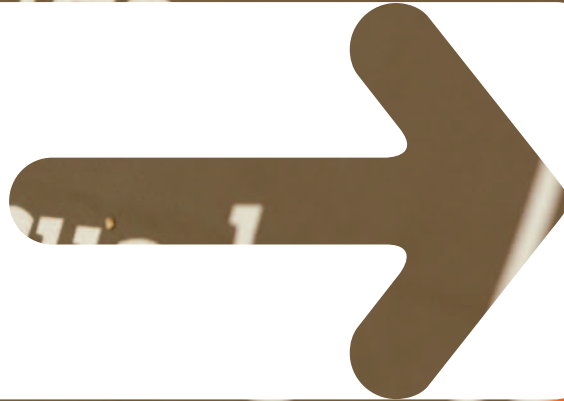


3º Premio Fotografía

7ª Edición Bankinter Medio Ambiente
Título: Sendero Rojizo
Autor: Inmaculada Cano Sanchez
Puesto: Director Centro Banca Privada



Bankinter mantiene su compromiso con la sociedad y, en especial, con los colectivos sociales más desfavorecidos. En colaboración con clientes, empleados y ONG's el banco participa en diferentes proyectos de carácter social y cultural en áreas relacionadas como la mejora de la accesibilidad física o tecnológica, la concienciación social o el fomento del voluntariado corporativo.



Implicación social



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:

- 1.- Accesibilidad: Proyecto 'Un banco para todos'
- 2.- Formación y concienciación. Voluntariado Corporativo.
- 3.- Ciber@ulas.
- 4.- Patrocinios.
- 5.- Colaboraciones con el tercer sector.

1. Accesibilidad: proyecto 'Un banco para todos'

Bajo el proyecto 'Un banco para todos', y en coherencia con su compromiso con la igualdad de oportunidades y no discriminación, Bankinter establece su Política de Accesibilidad Universal basada en los siguientes principios de actuación:

- 1º Cumplir con los criterios DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación) en el entorno construido, y otras medidas de buenas prácticas que la entidad suscriba y sean aplicables a la mejora de la accesibilidad universal.
- 2º Implantar los procesos necesarios para obtener la mejora continua del Sistema de Gestión de la Accesibilidad, y de esta forma mejorar el entorno y las instalaciones que ofrece Bankinter a sus grupos de interés, independientemente de que presenten o no una discapacidad física, sensorial e intelectual.
- 3º Promover un comportamiento responsable desde la accesibilidad universal y hacer partícipes a los grupos de interés, dándoles a conocer a través de la Memoria y páginas de Internet de Bankinter, la evolución y resultados de la Política de Accesibilidad Universal.
- 4º Concienciar y formar a los empleados en contacto con los clientes y visitantes, en materias relacionadas con la atención

a personas con discapacidad, accesibilidad al entorno (uso y mantenimiento adecuado de las instalaciones y otras materias que considere de interés).

- 5º Apoyar el desarrollo de proyectos de conservación y mejora del entorno construido, los productos y servicios desde la accesibilidad universal.

El Comité de Sostenibilidad es el responsable de impulsar la puesta en práctica de esta Política. Esta Política será revisada y actualizada periódicamente para adecuarse a la evolución del banco y a los nuevos requerimientos externos.



Accesibilidad física

El 99,5% de las sucursales del banco son centros plenamente accesibles, habiendo eliminado las diferencias de nivel, mejorado el sistema de apertura de las puertas, instalado mobiliario exento de aristas y puntas y creado espacios transitables para una buena circulación interior, entre otras mejoras.

Bankinter ha extendido en 2011 la certificación de su Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal similar según la norma española UNE 170001-2, inicialmente implantado en su sede del Pº de la Castellana 29 de Madrid, a la oficina bancaria de la C/ Santa Engracia de esta ciudad; así ésta es la primera oficina bancaria que dispone de un certificado en accesibilidad universal. Para ello, se han acometido diversas mejoras como la

adaptación del mobiliario para hacerlo accesible, la instalación de un bucle magnético, dispositivo compatible con las prótesis auditivas que facilita la audición, se ha dotado con señalización accesible a la oficina y se ha dado formación a los asesores financieros en un curso de atención a personas con discapacidad. 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. En 2011 se ha impartido un curso de atención a personas con discapacidad a los empleados que dan atención al público en las oficinas certificadas en accesibilidad.

Accesibilidad tecnológica

Bankinter.com fue 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'. El banco ha renovado ambas certificaciones en 2011.

La certificación web 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. Para ello, ha sido necesaria la aplicación de un conjunto de tecnologías y normas de implementación y diseño, precisas para facilitar la utilización de nuestra web al mayor número posible de personas. Todo ello siguiendo las pautas establecidas de la Web Accessibility Initiative (WAI 1.0) del World Wide Web Consortium, en su nivel Doble A, así como los requisitos para satisfacer la Norma UNE 139803: 2004, también en su nivel Doble A.





El banco ha puesto en marcha un innovador servicio de asesoramiento interactivo para personas sordas denominado 'Videollamada en lengua de signos'.

Así, se han redefinido y transformado las páginas más visitadas y utilizadas del portal, tanto las consultivas como los apartados transaccionales, y se dispone de un 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, la web de bankinter.com contiene 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, funcionalidad que se desarrolló 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. Mensualmente se pasan encuestas de satisfacción a clientes que incluyen preguntas relativas a la accesibilidad de los servicios y canales del banco.

Videollamada en lengua de signos

El banco ha puesto en marcha un innovador servicio de asesoramiento interactivo para personas sordas denominado 'Videollamada en lengua de signos', totalmente gratuito para los clientes de Bankinter y 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.

Otros servicios accesibles

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.

2.- Plan de formación y sensibilización. Voluntariado corporativo.

Se ha desarrollado el Plan de Formación de Empleados 2011 en materia de responsabilidad corporativa, que ha incluido la impartición de un curso sobre tratamiento a personas con discapacidades diversas dirigido, a los empleados que dan atención al público en las dos oficinas certificadas con la Norma UNE 170.001 de Accesibilidad Universal, al personal de Seguridad, y a los miembros del Comité de Sostenibilidad.

Además, se ha celebrado un taller de Sostenibilidad coordinado con el IESE Business School, en el que han participado los miembros del Comité de Sostenibilidad, y en el que se han abordado materias como el buen gobierno corporativo, la gestión ambiental y la social de la empresa.

Complementariamente, se ha impartido un curso sobre Derechos Humanos a 67 empleados (1,6% de la plantilla).

El banco fomenta las acciones de voluntariado corporativo poniendo a disposición de sus empleados los canales necesarios para su participación activa y la satisfacción de sus inquietudes personales en iniciativas solidarias. La web de voluntariado "Mueve.te" es la principal herramienta a través de la que los empleados pueden proponer jornadas de voluntariado, y consultar e inscribirse en las emprendidas.



En 2011 se han desarrollado 38 “movidas de voluntariado” de carácter ambiental y social, y han participado 520 voluntarios.

En 2011 se han desarrollado 38 “movidas de voluntariado” de carácter ambiental y social, y han participado 520 voluntarios. Entre estas jornadas de voluntariado destaca la de “Discapacidad y Medio Ambiente” desarrollada con la Fundación Adecco, en la que se invitó a un grupo de personas con discapacidad intelectual del centro “Arco Iris” de Elche de la Sierra (Albacete) al Bosque Bankinter, acompañados por los miembros del Comité de Sostenibilidad, para la plantación de árboles. Esta jornada se adscribió a la Campaña Plantemos por el Planeta que impulsa el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Además, en colaboración con la Fundación Valora, el banco ha organizado entre sus empleados su tradicional campaña navideña de recogida de juguetes. Un grupo de empleados voluntarios del banco participaron en la organización y celebración de la fiesta de entrega de los juguetes, que tuvo lugar en las instalaciones de la Asociación San Vicente de Paúl, de Madrid, donde más de 450 niños en situación marginal o en riesgo de exclusión social entre 0 y 10 años tuvieron ocasión de recibir su correspondiente regalo de Navidad.

3. 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, como lo son las personas con discapacidad y nuestros mayores. Las opciones que ofrecen las TIC a estos segmentos de la población son múltiples y variadas ya que Internet facilita el desarrollo de las relaciones interpersonales y el contacto con el entorno.

En 2011 Bankinter ha instalado 5 nuevas ciberaulas en los centros de Sanitas Residencial en Henares, Les Corts, Altanova,

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

4. Patrocinios

El ‘Centro de Gobierno Corporativo’, es una iniciativa conjunta de Bankinter, Iberdrola, IE y PwC. 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 que trata de identificar las nuevas tendencias en este ámbito.

5. Colaboraciones con el tercer sector

El banco, en apoyo al desarrollo de la estandarización de los principios de transparencia y buenas prácticas en el tercer sector, ha firmado en 2011 un acuerdo de colaboración con la Fundación Lealtad, cuyo fin es fomentar la confianza de particulares y empresas en asociaciones y fundaciones de acción social, cooperación al desarrollo, acción humanitaria y medio ambiente, mediante el análisis de las asociaciones y fundaciones, que proporcionan a los donantes, para que decidan en función de sus propios criterios con qué asociación o fundación colaborar.

Foro Inserta Responsable

Bankinter pertenece a este foro, que es una 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

La entidad ha desarrollado este 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 con discapacidad 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.

Cuentas Solidarias

Hay desarrollado en 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). Así, el banco ha puesto en marcha una campaña de llamamiento interno y externo para ofrecer una respuesta a las personas más afectadas por el estado de emergencia nutricional en el Cuerno de África, y a los afectados por el terremoto sucedido en el municipio murciano de Lorca.

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.

Conciertos Solidarios

Bankinter ha organizado una serie de ocho conciertos benéficos dirigidos por Inma Shara a favor de Cáritas. A estos ocho 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 y de la máxima calidad.

Concurso de Pintura IntegrArteDown

Bankinter ha organizado, en colaboración con la Fundación Síndrome de Down de Madrid, y Atentis (Centro Especial de Empleo), un Concurso de Pintura IntegrArteDown, al que únicamente podían concurrir personas con síndrome de Down. El argumento artístico de las obras que participaban en el certamen debía girar alrededor de la idea de "el entusiasmo visto a través del color naranja", basándose la composición del cuadro en elementos físicos o espaciales de Bankinter.

Publicación del Calendario Solidario Bankinter 2012

En colaboración con la Fundación Talita, dedicada a la integración escolar de niños con necesidades específicas, Bankinter ha elaborado un 'calendario solidario' para el que empleados de la entidad -entre ellos, el presidente, y la consejera delegada- han prestado su imagen, posando junto a niños con síndrome de Down.



El calendario, cuyo objetivo es el de sensibilizar a la sociedad sobre la discapacidad intelectual, se ha distribuido entre los empleados y puesto a disposición de los clientes del banco tanto en papel como en formato digital.

' Todo vale, nada sobra '

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

'Dona tu móvil'

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

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 dentro de la Comunidad de Madrid.

Operación Kilo

Recogida de alimentos en diferentes oficinas de Cataluña para su donación a Cáritas con motivo de las fiestas navideñas.

Comercio Justo

Instalación de un stand de productos de comercio justo en beneficio de UNICEF durante la tradicional fiesta navideña para hijos de empleados de la entidad en el mayor centro de trabajo de banco, en la localidad de Tres Cantos.

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.

Se han valorado los impactos sociales derivados del cierre de 8 centros de gestión comercial de Pymes en las comunidades locales como poco significativos dada su ubicación en polígonos industriales. Asimismo el banco ha reubicado a todos los empleados de dichos centros en otros.

Dado que el análisis ha dado como resultado que no han habido impactos significativos en la comunidad local, no han sido necesaria la implementación de medidas de prevención o mitigación de dichos impactos.

Fundación de la Innovación

La Fundación de la Innovación Bankinter, desde su origen en 2003, 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.

Su misión se centra 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, en especial para los emprendedores y aquellos que son agentes transformadores de la economía.

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.

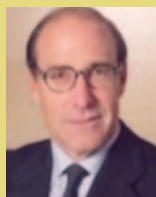




José María Fernández Sousa
Presidente de la Fundación
de la Innovación Bankinter y
Presidente de Zeltia, S.A.
España



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



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



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



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



Jens Schulte-Bockum
Consejero Delegado de
Vodafone-Holanda
Alemania



Hong Chen
Fundador, Presidente y CEO
de Hina Group
China



Christopher Meyer
Fundador de Monitor Talent
Estados Unidos



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



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



Pedro Guerrero
Presidente de Bankinter
España.



Tan Chi Nam
Presidente de Media
Development Authority.
Singapur



Luís Lada
Asesor de Presidencia en
Telefónica.
España



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



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



Jacobo Díaz
Director Innovación y
Productos de Bankinter
España

Patronato

El Patronato de la Fundación de la Innovación Bankinter es un reflejo de su alto nivel, de su misión y objetivos. El Patronato es independiente y reúne a 20 de las mentes más innovadoras a nivel internacional, provenientes del tejido empresarial, los emprendedores de más alto nivel, el segmento público y el académico. Actualmente, el Patronato está compuesto por las siguientes personalidades:



Durante 2011 la Fundación ha consolidado sus proyectos con la aspiración de impulsar la innovación de forma tangible y cuantificable para diferentes horizontes y públicos objetivos.

Proyectos

La Fundación de la Innovación Bankinter basa toda su estrategia en la innovación constante. Durante 2011 ha consolidado sus proyectos con la aspiración de impulsar la innovación de forma tangible y cuantificable para diferentes horizontes y públicos objetivos. Destacarían los siguientes:

- Las grandes tendencias de la innovación a medio plazo a través del Future Trends Forum, dirigido a las personas que toman las decisiones en el tejido productivo español.
- El fomento de la innovación y el emprendimiento en los gestores del futuro (actuales estudiantes de universidad), a través del programa Akademia de cooperación con el mundo universitario.
- La promoción efectiva de proyectos innovadores, con la Plataforma de Promoción de la Innovación, dirigida al apoyo de los emprendedores.
- Contribuir al impulso de la economía española, a través de un aumento en la innovación y el emprendimiento mediante las recomendaciones de la Agenda de innovación para España.

Future Trends Forum

El Future Trends Forum (FTF) ha consolidado y aumentado el think tank en 2011 con expertos internacionales. El FTF es el único think tank multidisciplinar, multisectorial e internacional focalizado en innovación. Está compuesto por un exclusivo grupo de 326 expertos, líderes de opinión, 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 tendencias o corrientes mundiales previamente detectadas. Una vez celebrada la reunión, se publica un informe de conclusiones que es divulgado a través de la página web (www.fundacionbankinter.org) y de conferencias abiertas al público en las principales ciudades españolas.

Durante el año 2011 se han celebrado dos reuniones del Future Trends Forum:

- Reunión de junio de 2011, en la que, bajo el título 'Searching an effective education for the 21st Century', se debatieron todas las variables que harán de la educación el elemento clave que condicionará el futuro crecimiento económico en este siglo.
- Reunión de diciembre de 2011, titulada 'Social technologies in 2015: Finding the next wave'. La reunión estuvo centrada en el análisis de las posibles consecuencias en la sociedad y modelos de negocio de esta nueva tendencia tecnológica en el futuro más próximo.

Las publicaciones de la Fundación, desarrolladas con la colaboración de Accenture, son trabajos de prospectiva que presentan una visión general de la situación actual de un tema concreto, así como las conclusiones extraídas por los propios expertos durante las reuniones del Future Trends Forum (FTF).



Hasta la fecha, la Fundación de la Innovación Bankinter ha publicado los siguientes informes:

2004

RFID
3G/UMTS

2005

Medicina Personalizada
China

2006

Nanotecnología
Energía

2007

Innovación y Competitividad
Web 2.0

2008

Nuevos Consumidores
Tecnologías Móviles

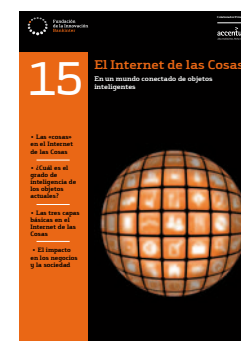
2009

Competir en tiempo de Crisis
Innovación Social

2010

Cloud Computing
El Arte de Innovar y Emprender

Durante 2011, la Fundación de la Innovación Bankinter ha presentado dos publicaciones:



El Internet de las cosas

La XV publicación de la Fundación de la Innovación Bankinter, fruto del trabajo de los expertos del Future Trends Forum, analiza el 'Internet de las cosas', con una reflexión sobre el mundo conectado actual, donde millones de personas y objetos están interconectados a través de Internet. Esta publicación describe el estado del arte de una tecnología prometedora: Cualquier objeto imaginable

es susceptible de ser conectado a la Red, convertirse en inteligente y, por lo tanto, ofrece infinitas posibilidades. Esta publicación ha recibido más de 3.000 visitas desde su publicación en mayo de 2011.

La Educación del Siglo XXI



La XVI publicación de la Fundación de la Innovación Bankinter analiza la educación como la variable definitiva que condicionará el futuro crecimiento económico en este siglo. Los expertos de la Fundación articulan un decálogo que sirva para fomentar la educación como impulsor del futuro crecimiento económico, acabando así con la conclusión de que la personalización, junto con la innovación, son las dos



Las conclusiones de las publicaciones se divulgan a nivel nacional, con la participación de los expertos, a través de congresos y conferencias, artículos y ponencias, con el fin de estimular la innovación en España.

claves más importantes sobre las que articular la educación del siglo XXI. Esta publicación ha recibido más de 1.000 visitas desde su publicación en diciembre de 2011.

Las conclusiones de estas publicaciones se divulgan a nivel nacional, con la participación de los expertos, a través de congresos y conferencias, artículos y ponencias, con el fin de estimular la innovación en España.

Durante el año 2011, la Fundación de la Innovación Bankinter ha celebrado 13 conferencias pertenecientes a los ciclos de:

- Cloud Computing, celebradas en febrero de 2011 en Madrid, Pamplona y Málaga, con un total de 180 asistentes.
- El arte de innovar y emprender, con conferencias celebradas en Santiago, Bilbao, Terrassa, Barcelona, Valencia y Sevilla, con un total de 556 asistentes.
- Agenda de Innovación: conferencias en las que se trataron los contenidos de la Agenda, como en su presentación el día 28 de junio, con 181 invitados de primer nivel. Estos tres eventos han tenido un total de 321 asistentes.
- La fundación ha organizado o participado en eventos relacionados con el fomento y apoyo al emprendimiento, con un total de 620 asistentes.
- Internet de las cosas: celebrada en Madrid con 160 asistentes.
- Y por último, la presentación de la última publicación, sobre 'La educación del siglo XXI', contó con la asistencia de 120 personas.

Sumando todos los eventos de la fundación en el año 2011, estos ha tenido un total de 1.797 asistentes.

Akademia

En línea con el compromiso de Bankinter de impulsar valores como el talento, el capital intelectual y la calidad, la Fundación de la Innovación Bankinter crea el programa Akademia en 2006, con el objetivo de promover el desarrollo futuro 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.

El programa Akademia se desarrolla en colaboración con algunas de las mejores universidades españolas y aspira a crear un ambiente que favorezca la innovación en la educación mediante el 'Curso de innovación 360º', seminarios de las tendencias de innovación de mayor impacto global y experiencias profesionales en las empresas consideradas como las más innovadoras de la economía mundial.

El 'Curso de Innovación 360º de la Fundación de la Innovación Bankinter es un programa intensivo en capital intelectual, que tiene como objetivo desarrollar habilidades en innovación de los estudiantes a distintos niveles: público, privado, macro, micro, regional, nacional e internacional, despertando el interés por los emprendedores y la creación de nuevas empresas.

Durante el año 2011 este curso se ha impartido en las siguientes universidades, llegando a más de 140 estudiantes:

- Universidad Politécnica de Valencia, durante el año 2011 se cerró la tercera edición del curso, y en octubre de 2011 se ha iniciado la cuarta generación.



- Universidad de Santiago de Compostela. Durante el año 2010 se finalizó con éxito la segunda edición del curso y en noviembre de 2011 se ha iniciado la 3ª generación.
- Universidad Pompeu Fabra. Durante el año 2010 se finalizó con éxito la primera edición del curso y en noviembre de 2011 se ha iniciado la 2ª generación.

En 2011, la Fundación ha integrado un elemento nuevo en el curso: el claustro de profesores. Se trata de un grupo de profesionales que, con su tiempo y experiencia, se encargan de dar las sesiones del método del caso a los alumnos en las distintas universidades, asegurando de esa forma la sostenibilidad del programa. En este momento, el claustro cuenta con 28 profesores, duplicando el número del año anterior.

También se ha introducido este año en la metodología del curso el uso de las redes sociales como plataforma de colaboración entre los alumnos y de creación de una comunidad Akademia. La comunidad virtual cuenta en este momento con 181 ex alumnos y colaboradores, contando a los estudiantes del curso corriente.

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 todos aquellos que tengan una idea innovadora, basada en tecnologías emergentes, en todo aquello 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 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 se puede mencionar la creación de nuevas empresas, la atracción de un alto nivel de capital privado interno y externo, el desarrollo de gestores experimentados en fondos para etapas iniciales, la comercialización de propiedad intelectual, la creación de nuevo empleo. Además, otros beneficios son el desarrollo de la innovación, la promoción del espíritu innovador, atraer y mantener personal tecnológico importante, el desarrollo de nuevas tecnologías, el reconocimiento en los medios de comunicación y en la región, la mejora del entorno competitivo de la región, la creación de una activa y estrechamente unida red de emprendedores, y la participación de las grandes empresas españolas en el apoyo de los emprendedores.

Durante el año 2011, este proyecto ha sufrido una etapa de redefinición, pero aún así se han recibido y revisado más de 184 proyectos.

Agenda de Innovación

En Junio de 2011 la Fundación de la Innovación Bankinter ha presentado las conclusiones generales de la Agenda de la Innovación para España. Este proyecto tiene como objetivo elaborar un programa de recomendaciones y propuestas prácticas que sirva para impulsar la innovación en la sociedad y en el tejido empresarial español.

El acto de presentación de las conclusiones de esta Agenda de Innovación contó con la presencia del Secretario General de Innovación, del Ministerio de Ciencia e Innovación, Juan Tomás Hernani; y ha estado presidido por José María Fernández-Sousa, Presidente de la Fundación de la Innovación Bankinter, y por Pedro Guerrero, Presidente de Bankinter.

En el desarrollo de esta iniciativa, cuya gestación se remonta a diciembre de 2009, han participado más de 150 personas de todo el mundo -relacionadas con la innovación y el emprendimiento- vinculadas al ámbito empresarial, académico, administración pública y organismos reguladores.

Estos expertos han tenido una dedicación pro-bono a este proyecto durante 12 meses, participando activamente en la elaboración de esta agenda en 4 grupos de trabajo enfocados en 4 elementos esenciales para incentivar la innovación en cualquier región del mundo: Educación, infraestructuras de innovación, emprendimiento y comunicación de la innovación.

La Agenda de Innovación para España se presentó el día 28 de Junio de 2011 en un desayuno de trabajo, que contó con la participación de Juan Tomás Hernani, Secretario General de Innovación, con la asistencia de más de 180 personalidades del mundo de la economía e innovación en España.





La campaña '¿Quién quiere ser emprendedor?', busca creación de una cultura emprendedora entre los jóvenes españoles con el objetivo de potenciar el interés por la innovación y el emprendimiento en la sociedad española.

Las principales líneas de actuación recomendadas desde la Agenda son:

1. Fomentar la innovación y el espíritu empresarial a través de la educación, empezando con la educación universitaria para alcanzar resultados en un plazo relativamente más corto a los alcanzados actuando sobre la educación preuniversitaria.
2. Tomar las medidas necesarias para aumentar la eficacia de las infraestructuras que apoyan la innovación, como parques científicos y tecnológicos o centros públicos de I + D (por ejemplo, fomentar colaboración con redes internacionales o desarrollar nuevos roles para los gestores orientados a soporte de creación de empresas).
3. Proporcionar un soporte directo a los emprendedores a través del desarrollo de ecosistemas de emprendimiento (que apoyen la generación y consolidación de proyectos de alto potencial). Para ello, es necesario trabajar en 3 tipos de factores: demanda (captación de primeros clientes: grandes empresas y administración); oferta (acceso a capital financiero y talento); y apoyo social (que incluye el establecimiento de un liderazgo de referencia para el emprendedor, promoción de una cultura que apoye el emprendimiento y divulgación de los casos de éxito).
4. Promover la imagen de la innovación y el emprendimiento español hacia el exterior y dentro de España (por ejemplo, lanzar campañas de comunicación para inspirar el espíritu emprendedor en los jóvenes a través de redes sociales).
5. Apoyar a sectores específicos con potencial para acelerar la difusión de los resultados de la innovación.
6. Desarrollar un marco regulatorio eficaz que promueve y apoya la innovación.

Para consultar el trabajo de nuestros expertos, puede consultarse el informe completo en la página web de la Fundación.

http://www.fundacionbankinter.org/es/innovation_agenda

Además, en el marco de la Agenda de Innovación se han desarrollado un par de iniciativas que persiguen incentivar: El apoyo a los emprendedores desde las grandes empresas españolas. La nueva Responsabilidad Empresarial con Emprendedores es fruto de la colaboración de la Fundación Innovación Bankinter, IE Business School y Accenture, pretende promover el apoyo a los emprendedores a través de las estrategias de Responsabilidad Social Corporativa de las grandes empresas; y dar a conocer las mejores prácticas en este ámbito. El primer paso ha sido una invitación para que las grandes empresas españolas, empezando por invitarlas a que den cabida formalmente en sus memorias los esfuerzos dirigidos a apoyar a las empresas de nueva creación, como un elemento más de la Responsabilidad Social Corporativa. Durante el año 2012 se desarrollará el proyecto.

La creación de una cultura emprendedora entre los jóvenes españoles a través de una campaña de comunicación con el objetivo de potenciar el interés por la innovación y el emprendimiento en la sociedad española. Esta campaña de comunicación, bajo el nombre de "¿Quién quiere ser emprendedor?", está dirigida a jóvenes españoles recién titulados, en edad universitaria o cursando formación profesional con edades de entre 18 y 30 años. La campaña se instrumentalizará a través de un concurso en redes sociales durante los meses de noviembre y diciembre de 2011. Los jóvenes participantes editarán vídeos cortos acerca de historias inspiradoras de emprendedores españoles. Los vídeos serán votados a través de las redes sociales y los ganadores del



Durante el año 2011, la Fundación de la Innovación Bankinter ha realizado un importante esfuerzo en aumentar y mejorar su presencia en los diferentes canales de comunicación.

concurso serán entrevistados para realizar prácticas en empresas innovadoras con un espíritu claramente emprendedor. Los ganadores en primer lugar serán además premiados con un viaje a una de las regiones más emprendedoras del mundo. La solución del concurso será publicado en Enero de 2012.

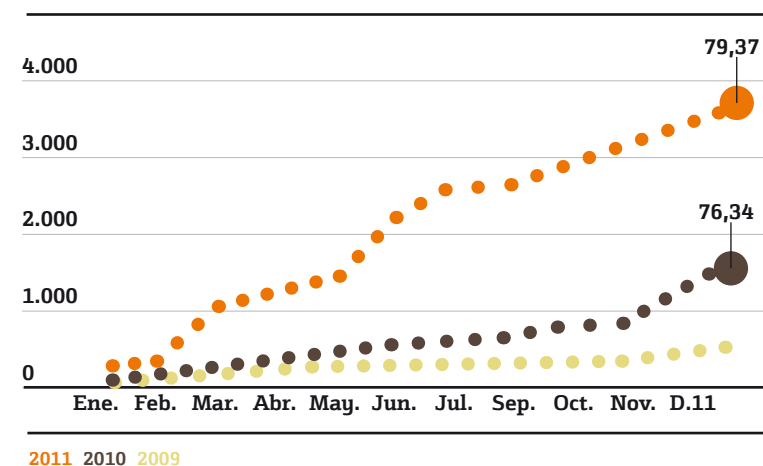
La Fundación en los medios

Durante el año 2011, la Fundación de la Innovación Bankinter ha realizado un importante esfuerzo en aumentar y mejorar su presencia en los diferentes canales de comunicación. El objetivo de esta comunicación es posicionar a la Fundación de la Innovación Bankinter como fuente de referencia en Innovación en España.

Para cumplir este objetivo, durante 2011 la Fundación ha mejorado sus tres herramientas de comunicación externa:

- Contenido online, consiguiendo 90.000 usuarios únicos en sus plataformas digitales (InnoMagazine y Página Web).
- Presencia en prensa, con un mayor esfuerzo en potenciar la presencia de la Fundación en los medios de comunicación escritos. Durante el año 2011 se han alcanzado alrededor de 3,5 millones de lectores estimados (un 5% de la tirada media de los medios en lo que se ha publicado), aumentando en un 40% el alcance.
- Redes sociales, durante el año 2011 se ha puesto en marcha una estrategia definida de en las diferentes plataformas de redes sociales (Facebook, LinkedIn y Twitter) alcanzando más de 3.800 seguidores.

Uniendo todos los esfuerzos de comunicación externa de la Fundación, el número total de personas que han accedido a esa actividad ha tenido un incremento de un 218%, como demuestra este gráfico:



Premios

Mejor empresa para trabajar

Concedido por el Instituto Great Place to Work.

Certificación Tope Employer

Concedido por CRF Institute

Empresa Familiarmente Responsable

Concedido por la Fundación Másfamilia

Best Consumer Internet Bank in Spain

Concedido por Global Finance

Marca de excelencia

Concedido por Superbrands

Mejores Prácticas Recursos Humanos 2011

Concedido por Tea-Cegos y Equipos&Talento al programa de formación en lengua de signos+

Premiado el sistema de reconocimiento del iris para el broker móvil

Concedido por los Financial World Innovation Awards 2011.

Videollamada en lengua de signos:

Una de las 100 Mejores Ideas de Actualidad Económica.
Premio Accesibilidad Universal por el Consell de Mallorca

M^a Dolores Dancausa

Premios Ejecutivo,
Top 100 mujeres líderes españolas,
Finalista Premios Tintero.

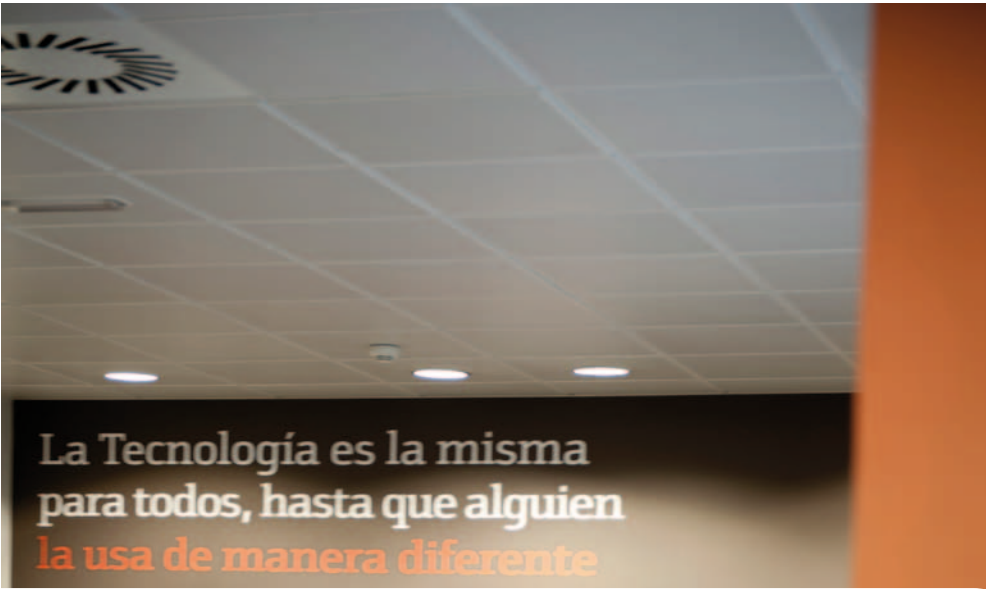
Premios Dintel

Gneis, mejor proyecto tecnológico en BPM y BPO.
Bankinter Labs, Mejor proyecto Tecnológico en el sector Banca y Seguros.
Rubén Muñoz, Director General de Gneis, CTO del año
Mejor Departamento Legal
Concedido por Legal Alliance Summit

Diamante de la Compra

Concedido por AERCE
Accésit en Sostenibilidad
Accésit en Integración de proveedores en la cadena de valor.





La Tecnología es la misma
para todos, hasta que alguien
la usa de manera diferente



Informe de verificación

Código G3	Descripción	Página
Estrategia y Análisis		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	pág. 3-6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	pág. 10 y 104
Perfil de la organización		
2.1	Nombre organización informante	contraportada
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Informe Anual pág. 79-85
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	pág. 112
2.4	Localización de la sede principal de la organización	contraportada
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la Memoria.	Bankinter opera 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 (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Informe Anual pág. 63-72
2.8	Dimensiones de la organización informante	pág. 8, Informe Anual 120-132
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	pág. 74
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	pág. 104
Parámetros de la memoria		
3.1	Periodo cubierto de la Memoria	pág. 109
3.2	Fecha de la Memoria previa más reciente	pág. 109
3.3	Ciclo de presentación de memorias	pág. 109
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	pág. 114
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	pág. 10
3.6	Cobertura de la memoria	pág. 109
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	pág. 109

Código G3	Descripción	Página
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	pág. 109
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	pág. 109
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. 109
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	pág. 109
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.	pág. 115-120
Gobierno, Compromisos y participación de los grupos de interés		
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	Pág. 111. 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	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Informe 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 75, 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. 12, 40, 50
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. 91-92
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización apruebe.	pág. 79 y 89
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	pág. 80, 92-94
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	pag. 13 y 14
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	pag. 13 y 14
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	pag. 13 y 14
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. 10-14
Enfoques de Gestión		
Dimensión económica		
	Desempeño económico	Informe Anual pág. 4-8, 120-125
	Presencia en el mercado	Pág. 44, 77 y 67. Informe Anual pág. 79-85, 139-147
	Impacto económico indirecto	pág. 8, 22, 90, 91, 97-100
Dimensión ambiental		
	Materiales	pág. 81 y 84
	Energía	pág. 81 y 84

Código G3	Descripción	Página
	Agua	pág. 83 y 84
	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. 81, 82, 83, 86
	Productos y servicios	pág. 22, 23, 82
	Cumplimiento normativo	No han existido multas ni sanciones
	Transporte	pág 81-82 y 85.
	General	pág. 26, 79 y 80
Dimensión social: Prácticas laborales y ética en el trabajo		
	Empleo	pág. 47
	Relación Empresa / Trabajadores	pág. 73
	Salud y Seguridad en el trabajo	pág. 68 y 72
	Formación y Educación	pág. 62 y 63
	Diversidad e Igualdad de oportunidades	pág. 44, 45 y 50-53
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres.	Pág. 66
Dimensión social: Derechos Humanos		
	Prácticas de inversión y abastecimiento	pág. 73. No operamos de modo relevante en países fuera de la OCDE. Adheridos al Pacto Mundial Naciones Unidas
	No discriminación	pág. 50-53
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	pág. 74
	Explotación infantil	pág. 73
	Trabajo Forzoso	pág. 73
	Prácticas de Seguridad	pág. 68-72
	Derechos de los indígenas	pág. 73
	Evaluación	No Disponible
	Medidas Correctivas	No se han dado quejas relacionadas con los derechos humanos

Código G3	Descripción	Página
Dimensión social: Sociedad		
	Comunidades Locales,	pág. 89
	Corrupción.	pág. 28 y 29
	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 hay procedimientos abiertos contra Bankinter por prácticas anticompetencia
	Cumplimiento Normativo.	pág. 40 y 41
Dimensión social: Responsabilidad del producto		
	Salud y Seguridad del Cliente	pág. 39
	Etiquetado de Productos y Servicios	pág. 40 y 41
	Comunicaciones de Marketing	pág. 40 y 41
	Privacidad del Cliente	pág. 39
	Cumplimiento normativo	pág. 40 y 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. 40, 41, 62

Código G3	Descripción	Página
Dimensión social: Impacto de productos y servicios		
	Descripción de las políticas medioambientales y sociales aplicadas a las líneas de negocio básicas Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio (FS1).	pág. 12, 40, 41 y 79
	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio (FS2).	pág. 14, 22, 79
	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones (FS3).	pág. 28, 29, 39, 77, 79, 87, 89
	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio (FS4).	pág. 13, 30, 37, 62, 63, 73, 86, 91, 99
	Interacciones con clientes/sociedades participadas ³ / socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales (FS5).	pág. 13, 22-27, 32, 77, 79, 80, 89, 99, 100

	Código G3	Página
Desempeño Económico	Indicadores económicos	
	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 125
	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. pág. 24-27, 79
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. Memoria Legal Nota 27, pág. 77 y 78
	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. Memoria Legal Nota 17, pág. 59, y 60. No se ha recibido ningún tipo de ayuda significativa por parte de las Administraciones Públicas
Presencia en el Mercado	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. Pág. 67
	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. Pág. 77
	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. Pág. 44
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. 22, 89, 90 y 91
	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos. Pág. 95, 97 y 99
Materiales	Indicadores Medioambientales	
	EN1	Materiales utilizados en peso o en volumen. pág. 82- 84
	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. pág. 82- 84

	Código G3	Página
Energía	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. pág. 84
	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. pág. 84
	EN5	Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. pág. 83 y 84
	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. 81, 82, 84
	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. pág. 83-85
	EN8	Captación total de agua por fuentes. pág. 84 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
	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.
Agua	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.

	Código G3	Página
Biodiversidad	EN11	Descripción de los terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas, Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.
	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.
	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.
	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos 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.

	Código G3	Página
Emisiones, vertidos y residuos	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.
	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.
	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.
	EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.
	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.
	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.
	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.
	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.
	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

		Código G3	Página
Productos y servicios	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	pág. 83- 85
	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. 82 y 85
General	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones medioambientales.	Pág. 26 y 27
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, por región y por sexo.	pág. 53 y 58
	LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	pág. 48 y 55
	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	pág. 61
	LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Pág. 56 y 57

		Código G3	Página
Relaciones empresa / trabajadores	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	pág. 74
	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	pág. 74
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 laboral.	pág. 71
	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	pág. 68, 69 y 70
	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. 72
Formación y educación	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	pág. 71
	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	pág. 63
	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. 62 y 63
	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	pág. 64
Diversidad e igualdad de oportunidades	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Pág. 44, 45
Igualdad de remuneración entre mujeres y hombres	LA14	Relación entre salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	Pág. 66

	Código G3	Página
	Indicadores de desempeño en materia de Derechos Humanos	
Prácticas de inversión y Abastecimiento	HR1	Pág. 77. No operamos de modo relevante en países fuera de la OCDE. Adheridos al Pacto Mundial Naciones Unidas
	HR2	No Disponible
	HR3	Pág. 73
No discriminación	HR4	No se han producido incidentes relacionados con discriminación.
	HR5	Pág. 74
Libertad de asociación y convenios colectivos	HR6	Pág. 73
Explotación infantil	HR7	Pág. 73
Trabajos forzados	HR8	Pág. 73
Prácticas de seguridad		

	Código G3	Página
Derechos de los indígenas	HR9	Pág. 73
	HR10	No Disponible
	HR11	No se han dado quejas relacionadas con los derechos humanos
Evaluación		
Medidas correctivas		
Comunidad	Indicadores de desempeño con respecto a la Sociedad	
	SO1	Pág. 25
	SO9	Pág. 94
	SO10	Pág. 94
	SO2	Pág. 29
	SO3	Pág. 30
	SO4	No ha habido incidentes en materia de corrupción.
Corrupción		

	Código G3	Página
Política pública	SO5	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.
Comportamiento de competencia desleal	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.
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.
	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.
		Pág. 40-41
		Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa en esta materia.

	Código G3	Página
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.
	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.
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.
	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.
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.
Cumplimiento normativo		No existen reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y a la fuga de datos personales de clientes
	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.
	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.
	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.
		Informe Anual pág. 93, 95 Y 105.
		pág. 22, 23, 25 y 30.
		pág. 23 -26

		Código G3	Página
Auditoria	FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorias para evaluar el grado de implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental.	No Disponible.
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. 26 y 27
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo.	Pág. 22- 27
	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. 12
	FS13	Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/ desfavorecidas por tipo de acceso.	Pág. 25 y 92
Comunidad	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a la gente con minusvalías o impedimentos.	Pág. 89, 90 y 91
Etiquetado de productos y servicios	FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios.	Pág. 89, 100-102



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2011 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 Corporativa 2011 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 3.1 (G3.1).

La preparación del Informe de Responsabilidad 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 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 Corporativa 2011.
- 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 Corporativa en función del entendimiento de los requerimientos de los grupos de interés.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en la Guía G3.1 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, 259, 28046 Madrid, España
T: +34 915 684 400 F: +34 915 684 175, www.pwc.com/es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.287, libro 8.054, sección 3ª, inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - 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 G3.1 así como los indicadores del Suplemento Financiero, ambos correspondientes al Global Reporting Initiative (GRI) e incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011. 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 Corporativa 2011 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 3.1 (G3.1).

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 febrero de 2012



Anexos al Informe relativo a la verificación externa de los indicadores del Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 de Grupo Bankinter

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

Aspecto	Tipología	Código G3.1	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	Principal	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	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 de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Total
	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. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	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 en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica
	Adicional	EN13	Hábitats 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



Indicadores Medioambientales (Cont.)				
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	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica
	Principal	EN21	Vertidos totales 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
	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 Éticas de Trabajo				
Empleo	Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Total
	Principal	LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones 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 ubicaciones significativas de actividad.	Total
	Principal	LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Total
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 laboral.	Total
	Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	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 sexo y 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 desglosado por sexo.	Total



Indicadores de desempeño y de Prácticas Laborales y Éticas de Trabajo (Cont.)				
Diversidad e igualdad de oportunidades	Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Total
Igualdad de remuneración entre mujeres y hombres	Principal	LA14	Relación entre salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	Total

(5)



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 proveedores, contratistas y otros socios comerciales 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.	Total
No discriminación	Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Total
Libertad de asociación y convenios colectivos	Principal	HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar esos derechos.	Total
Explotación infantil	Principal	HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	Total
Trabajos forzados	Principal	HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	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.	Total
Derechos de los indígenas	Adicional	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Total
Evaluación	Principal	HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones en materia de derechos humanos.	No Disponible
Medidas Correctivas	Adicional	HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios.	Total

(6)



Indicadores del desempeño con respecto a la Sociedad				
Comunidad Local	Principal	SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Parcial
	Principal	SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Total
	Principal	SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Total
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 ideal	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
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 G3.1, 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 G3.1 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 G3.1, 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 G3.1 y a la actividad de Grupo Bankinter, la información asociada a este indicador no es de aplicación.



Anexos



Información a accionistas y clientes

La Memoria anual de Bankinter S.A. se presenta en la Junta General Ordinaria de Accionistas del ejercicio y está a disposición de todos los accionistas de la Sociedad. La información contenida comprende el periodo que va del 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2011 salvo que se especifique lo contrario. La anterior Memoria, referente al año 2010, se publicó el 23 de marzo de 2011.

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.

Oficina del Accionista

Alfonso Martínez Vaquero
Avda. de Bruselas, 12
28108 Alcobendas (Madrid)
Tels.: 91 339 8330 - 91 339 75 00
Fax: 91 339 83 23
E-mail: ofiaccionista@bankinter.es

Comunicación Externa

Inés García Paine
Sede central del banco
Pº Castellana, 29
28046 Madrid
Tels. 913398338
Fax: 91 339 85 98
E-mail: comunicacion@bankinter.es

Relaciones con InverSORES

David López Finistrosa
Avda. de Bruselas, 12
28108 Alcobendas (Madrid)
Tels.: 91 3397500
Fax: 91 623 44 33
E-mail: Investor_Relations@bankinter.es

Bancos Corresponsales

Javier Martín Casado
Avda. de Bruselas, 12
28108 Alcobendas (Madrid)
email: jmartinc@bankinter.es
tel.: +34 91 3397530

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

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 sábado, a excepción de fiestas nacionales	901 13 23 13
Particulares	09:00 a 18:00 de lunes a viernes, a excepción de fiestas nacionales	
Especialistas seguros		
Atención en Inglés	09:00 a 18:00 de lunes a viernes, a excepción de fiestas nacionales	901 135 135 - 902 888 835 (a partir de abril)
Apoyo Servicio Atención al Cliente.	09:00 a 18:00 de lunes a viernes, a excepción de fiestas nacionales	901 113 113- 900 802 081 (a partir de abril)
Servicio de asistencia técnica web (particulares.com)	08:00 a 22:00 de lunes a viernes, y sábado de 9.00 a 15.00	902 365 563
Especialista Bolsa e Inversión	08:00 a 22:00 de lunes a viernes, incluidos festivos nacionales si hay mercados	902 13 11 14
Especialistas negocio internacional	08:00 a 19:00 de lunes a jueves, y	901 88 20 00
Banca Telefónica Pymes	08:00 a 18:00 los viernes Julio y 1-15 de septiembre, 08:00 a 17:00	901 15 15 15 - 902 888 855 (a partir de abril)
Servicio de asistencia técnica web (empresas.com)	Agosto de 08:00 a 15:00 de lunes a viernes	902 365 556

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	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

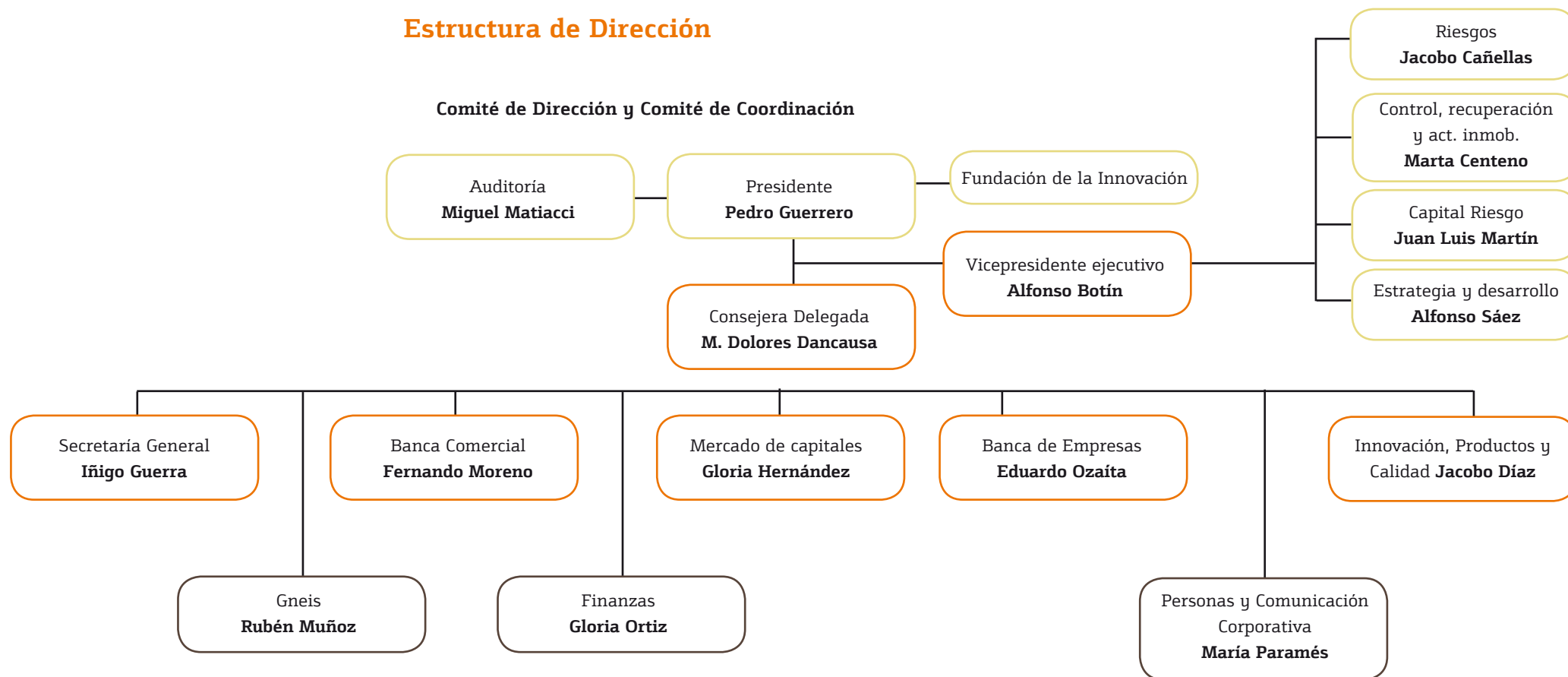
* Cartival S.A.: Sociedad representada en el Consejo por Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda, siendo Jaime Botín-Sanz de Sautuola el accionista significativo a quien representa.

* 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



Directores de Organización

Juan Villasant er 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
Enrique Becerril	Madrid Banca Corporativa
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 2011 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