

informe sostenibilidad

dosmil12

bankinter.



índice

Carta del Presidente	3
Datos relevantes	7
1. "Tres en raya"	9
1.1 Introducción	10
1.2 Conoce nuestro Plan	12
1.3 Ámbito Económico	16
1.4 Ámbito Social	22
1.5 Ámbito Medioambiental	34
2. Grupos de interés	44
2.1 Accionistas	46
2.2 Clientes	49
2.3 Empleados	61
2.4 Proveedores	88
Informe de verificación	90
Anexo	109

**carta del
presidente**



Señoras y Señores:

Tengo el placer de presentarles el Informe de Sostenibilidad 2012 de Bankinter, que contiene información relativa a los objetivos corporativos y las iniciativas de gestión de la sostenibilidad y sus efectos en los grupos de interés, con la intención de dar a conocer mejor los avances en el desempeño social, ambiental y de gobierno corporativo de nuestra entidad a lo largo de este año.

2012 ha sido un año crucial para la economía de toda la eurozona, incluida España, nuestra sociedad, nuestro país y nuestro sistema financiero han tenido que afrontar complicados retos, derivados de la larga crisis económica que nos afecta desde hace ya demasiados años.

Precisamente, si existe un punto de optimismo en todo ello se debe a que, por un lado, al final de año se empezarán a percibir algunos signos de reactivación, y a que, por otro, la crisis de confianza que había venido afectando a nuestro sector parece haberse disipado gracias a las nuevas exigencias de provisiones y a los test de confianza a los que fuimos sometidas las entidades y en donde Bankinter ha resultado como uno de los bancos más solventes y con mejores perspectivas para encarar con éxito el futuro.

Siempre fieles a nuestros valores, en Bankinter hemos querido adaptar nuestra estrategia a los nuevos retos del entorno financiero, y sobre todo a las consecuencias sociales derivadas de la crisis económica. Así, la nuestra ha sido una de las primeras entidades adheridas al Código de Buenas Prácticas propuesto por el Gobierno en 2012, nacido con el objetivo de

aliviar las consecuencias de la situación económica y de limitar los desahucios de las personas y familias en riesgo de exclusión social.

En 2012 hemos desarrollado la Política de Sostenibilidad del grupo Bankinter, con el objetivo de incorporar la sostenibilidad como un valor de nuestra cultura corporativa, integrando criterios éticos, sociales y ambientales en nuestro modelo de gestión. Con estos principios de actuación procuramos dar respuesta a las necesidades y motivaciones de nuestros grupos de interés, internos y externos, en coherencia con nuestro compromiso con las personas, las empresas y la sociedad en general, para impulsar un modelo de desarrollo sostenible económica, social y ambientalmente.

Siendo el foco de la actividad del banco nuestros clientes, materializamos nuestro compromiso con ellos proporcionando unos productos y servicios de alta calidad, y también mediante la implantación de mecanismos para su mejora continua.

Mantener en niveles de excelencia la calidad de nuestros servicios y de nuestros productos es una de las principales directrices del banco y conforma uno de los pilares estratégicos que rigen nuestra cultura corporativa. En Bankinter analizamos y medimos todas y cada una de las variables que inciden en la satisfacción de los clientes respecto al servicio recibido, mejorando cada año los índices de calidad e incrementando la diferencia que, en esta materia, mantenemos con el resto de nuestros competidores.

Entendiendo que las personas son el mejor activo de la entidad, la gestión de los recursos humanos incorpora criterios tales como la conciliación de la vida personal con la profesional, la gestión activa del talento, la igualdad de oportunidades y la formación. Todo ello con el fin de potenciar su desarrollo personal y profesional.



En 2012 se han desarrollado, para los empleados, programas de formación para la adquisición de habilidades de mejora de la productividad y para la interiorización de criterios éticos, sociales y ambientales que puedan aplicar en la toma de decisiones. Es destacable el compromiso e implicación cívica de muchas de las personas que trabajan en Bankinter, que han dedicado parte de su tiempo en las diversas acciones de voluntariado que organiza el banco en colaboración con fundaciones y ONG 's.

De nuevo este año, Bankinter ha sido incluida entre las empresas 'Top Employer España', lo que supone formar parte del selecto grupo de los mejores lugares para trabajar. De igual forma, Bankinter se posiciona como una de las mejores empresas para trabajar, según el ranking Merco Personas (monitor empresarial de reputación corporativa).

En 2012 hemos iniciado el despliegue de nuestro primer Plan de Sostenibilidad, que abarca hasta 2015, con el que queremos consolidar a la entidad como un modelo de sostenibilidad en el sector, generando valor compartido con todos los grupos de interés a través de una gestión responsable y sostenible.

El Plan tiene como objetivo detectar los impactos generados por la actividad del banco, para minimizar los negativos y potenciar los positivos, en base a los planteamientos más innovadores y al uso de las mejores tecnologías disponibles.

Nuestro modelo de negocio quiere compatibilizar el crecimiento rentable con el sostenible. En este sentido se está avanzando en la implementación de criterios éticos, sociales y ambientales en nuestras políticas de financiación y de inversión.

El Plan de Sostenibilidad se articula sobre tres grandes líneas de actuación: Apoyo al Emprendimiento, Gestión de la Accesibilidad y Minimización de la Huella de Carbono, con las que se quiere dar respuesta, respectivamente, a las necesidades generadas por la

actual recesión económica, por el envejecimiento de la población y por el cambio climático.

En Bankinter estamos convencidos del importante papel que el emprendimiento desempeña en el progreso económico del país, de manera que tenemos una apuesta decidida por apoyar este grupo de interés estratégico a través de la Plataforma de Promoción para la Innovación (PPI), de la Fundación para la Innovación Bankinter, plataforma de relación que sirve para conectar emprendedores con inversores. La PPI surge para impulsar el talento emprendedor 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.

La gestión de la accesibilidad, recogida bajo el proyecto 'Un banco para todos', es la segunda línea definida en el Plan. Su objetivo es procurar la accesibilidad financiera para las personas con discapacidad y personas mayores. Así, el banco ha implantado sistemas de gestión según reconocidos estándares en materia de accesibilidad, para asegurar la eliminación de las barreras físicas y tecnológicas en todos sus canales de relación con los clientes y con la sociedad en general.

La última línea estratégica, bajo el nombre de 'Huella de Carbono', tiene como objetivo identificar los impactos que el banco tiene en el fenómeno de cambio climático para gestionarlos y minimizarlos a través de programas de eficiencia energética, de la optimización del uso de los recursos y de la correcta gestión de los residuos, implicando en este compromiso medioambiental a empleados, clientes y proveedores. Como la bancaria no es una actividad con alto impacto directo en el medio ambiente, la entidad ha querido identificar y gestionar sus impactos indirectos, a través de la inclusión de criterios ambientales en sus políticas de financiación y de inversión.

De nuevo un año más, quiero hacer especial mención a la actividad llevada a cabo por la Fundación de la Innovación Bankinter, única fundación del sistema bancario español enfocada a la creación de riqueza sostenible a través de la innovación y el emprendimiento, auténticas palancas sobre las que debería apoyarse el crecimiento de nuestra economía y la creación de empleo.

El banco ha renovado en 2012 los compromisos con las principales iniciativas internacionales, como su adhesión como socio al Pacto Mundial de Naciones Unidas, integrando los diez principios de actuación de aquél en su gestión.

También ha sido, nuevamente, empresa firmante del 'Carbon Disclosure Project', participando en el análisis de este proyecto internacional junto con las mayores empresas mundiales.

Estas y otras iniciativas, que reflejan el firme compromiso de nuestra entidad con la sostenibilidad, han dado lugar a nuestra permanencia dentro del prestigioso índice ético FTSE4Good, y a nuestra incorporación en 2013 en el Sustainability Book of the Year, elaborado por la importante agencia de rating de sostenibilidad SAM en colaboración con la firma KPMG. Estos índices incluyen el nombre de las empresas que mejor gestionan su dimensión económica, social y medioambiental, y que tienen una mayor proyección de creación de valor a largo plazo.

De todos estos proyectos, y de otros muchos que me hubiera sido imposible incluir en esta carta, tienen ustedes cumplida información en las páginas del presente Informe de Sostenibilidad.

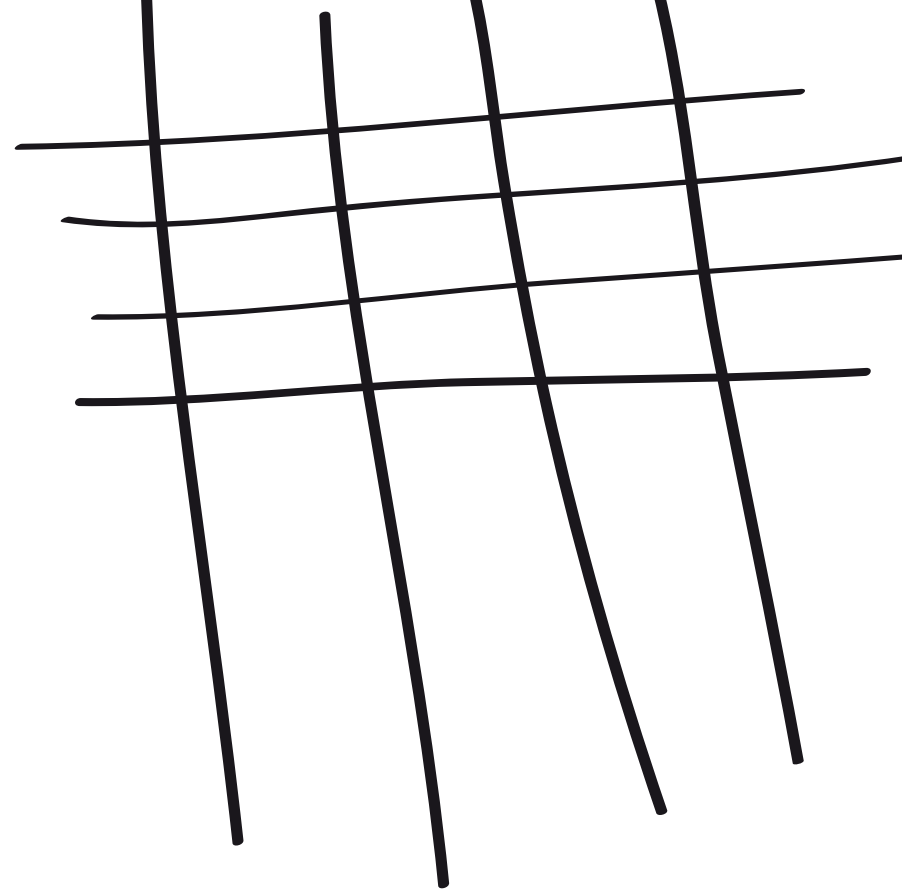
Como en años anteriores, el Informe ha sido elaborado según los criterios establecidos por Global Reporting Initiative (GRI) para entidades financieras, y ha sido sometido a evaluación por una firma de auditoría externa.

Por último quiero expresar mi agradecimiento a todas y cada una de las personas del grupo Bankinter, al Comité de Dirección y al Comité de Sostenibilidad, por su compromiso, dedicación y esfuerzo para seguir haciendo de Bankinter un modelo de gestión sostenible.

Muchas gracias.

Pedro Guerrero Guerrero.
Presidente de Bankinter.

**datos
relevantes**



datos relevantes

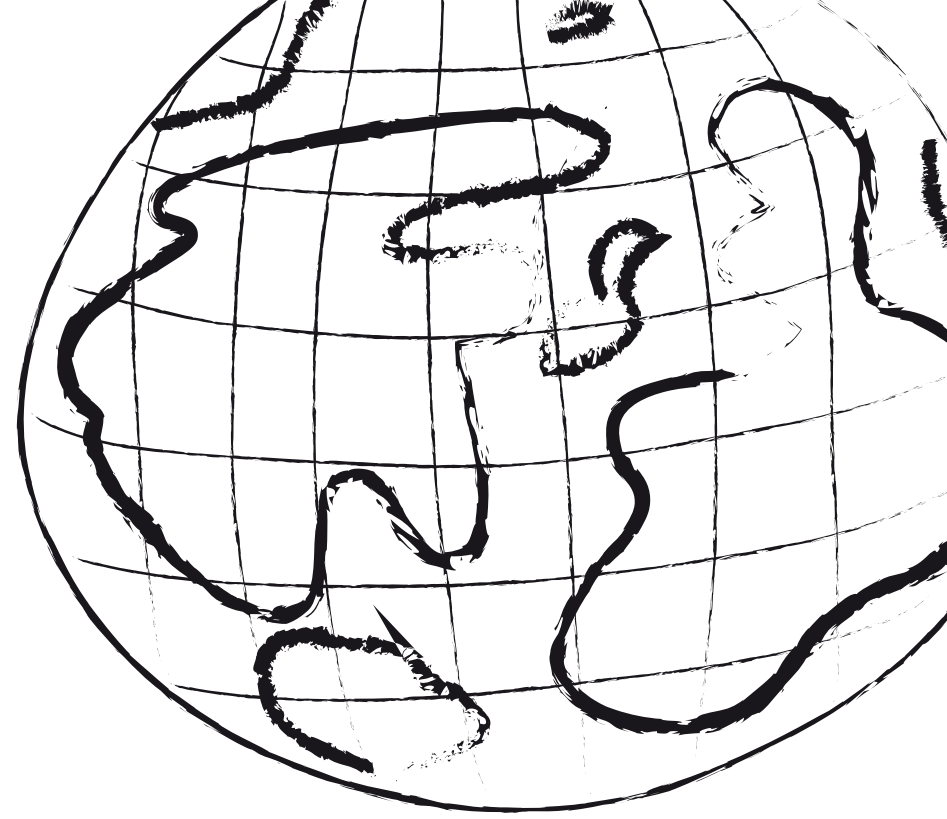
	2012	2011
Nº recomendaciones cumplidas según Cód. Unificado Buen Gobierno	54	54
Nº de mujeres consejeras	1	1
Mujeres en puestos directivos (%)	35,73	34,92
Nº de denuncias confidenciales	2	0
Rating largo plazo S&P / Moody 's	BB / Ba1	BBB+/A2
Ratio de morosidad (%)	4,28	3,24
Cobertura de morosidad (%)	48,31	51,86
Calificación GRI Reporte RSC / Sostenibilidad	A+	A+
Nº de incidencias	6.027	7.307
Incidencias resueltas en <48h (%)	51,63	48,7
Diferencia con el mercado en satisfacción neta personas físicas	7,35	4,86
Diferencia con el mercado en satisfacción neta empresas	4,01	4,08
Satisfacción global de los clientes con el banco	75,7	76,34
Índice de reputación (Pulse)	55,1	58,8
Inversión en formación sobre masa salarial (%)	0,59	0,8
Empleados formados (%)	97,64	80,71
Beneficio neto Grupo (En miles de euros)	125	181.227
Pertenencia a índices bursátiles responsables (nº)	1	1
Contribución al PIB (En miles de euros)	471,2	510,9
Huella de Carbono (Tm CO ₂ e/empleador)	2,8	2,7
Empleados cubiertos por SGA certificado ISO 14001 (%)	21,01	18,5
Empleados cubiertos por SGA certificado UNE 170001 (%)	7,5	6,7
Empleados participantes en voluntariado corporativo (%)	7,37	12,35
Nº alumnos Programa Akademia	145	140
Nº de conferencias Fundación Innovación Bankinter	13	13
Empleados con discapacidad (%)	1,08	1,21
Oficinas accesibles (%)	99,5	99,5

"Tres en raya"

dosmil12

bankinter.

...ere desde aquí
...olsa con el



introducción

Introducción

El presente Informe de Sostenibilidad, en su octava edición, es el medio de comunicación más importante y completo que la entidad pone a disposición de sus grupos de interés, en soporte papel y en digital a través de su Web Corporativa.

En este Informe el banco da cumplida cuenta de las políticas y estrategias que desarrolla en materia de gestión de la sostenibilidad, con el propósito de dar respuesta a un interés creciente de inversores, analistas y clientes por las claves no financieras del modelo de negocio sostenible.

La información de este reporte se refiere al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012, y ha sido auditado por la firma independiente PwC. 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.

En este informe se da cuenta de los avances que en materia de gestión de la Sostenibilidad ha conseguido el banco en 2012, de la política y de la estrategia definida en esta materia, así como de los proyectos e iniciativas desarrollados y de los sistemas de gestión implantados. Igualmente, se han incorporado las indicaciones hechas por entidades externas especializadas sobre aspectos susceptibles de mejora en el reporte.

El área de Sostenibilidad depende 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 objeto es la incorporación de la sostenibilidad como un valor de la cultura corporativa, integrando criterios éticos, sociales y ambientales en la gestión para dar respuesta a las necesidades y motivaciones de sus grupos de interés, procurando

un desarrollo sostenible en el tiempo. El Comité de Sostenibilidad es el órgano responsable de promover la sostenibilidad como uno de los valores fundamentales de la cultura corporativa de la entidad, y de integrarlo en su modelo de gestión del negocio.

Asume, entre otras funciones, la de validar los principios de la Política de Sostenibilidad del banco, y de definir la estrategia de gestión del Plan de Sostenibilidad, integrando sus objetivos y metas en cada una de las áreas de su competencia.

El Comité está presidido por el presidente del banco, y está compuesto por los directores de las áreas más directamente implicadas en la implantación del Plan de Sostenibilidad, como son entre otras, Secretaría General, Personas y Comunicación, Riesgos de Crédito, Gestión de Activos, Calidad e Innovación.

Bankinter como entidad socia de Red española de pacto Mundial de Naciones Unidas, presenta anualmente un Informe de Progreso de su desempeño en los 10 principios de conducta y acción en derechos humanos, laborales, ambientales y de lucha contra la corrupción.

El banco ha sido signatario en 2012 del Carbon Disclosure Project, participando en el análisis de este proyecto para España junto con las mayores empresas por capitalización.

La gestión sostenible de Bankinter ha sido reconocida por índices mundiales de inversión socialmente responsable, como el índice bursatil de sostenibilidad FTSE4Good, elaborado por EIRIS, que incluye a empresas cotizadas que cumplen con los requisitos del índice en materia de responsabilidad social, medio ambiente, relaciones con accionistas y derechos humanos.

Bankinter ha sido incorporado en el Sustainability Yearbook 2013, anuario que recoge el 15% de las empresas que mejor gestionan su responsabilidad corporativa a nivel mundial. Este informe es elaborado anualmente por la agencia SAM (Sustainable Asset Management), en colaboración con la firma KPMG.



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL



FTSE4Good

CARBON DISCLOSURE PROJECT

11

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

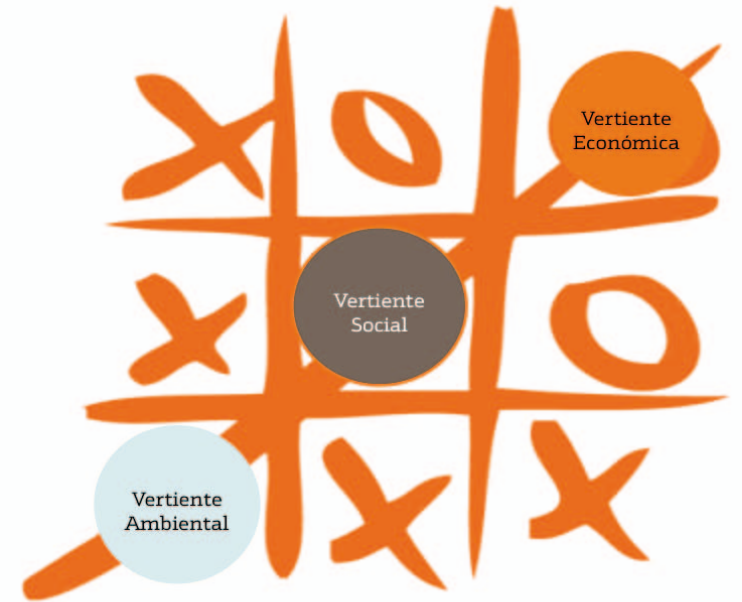
1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

conoce nuestro plan



Plan de Sostenibilidad 2012-2015

Como respuesta al firme compromiso de Bankinter de llevar a cabo su actividad y desempeño empresarial cumpliendo con los más estrictos criterios en materia de Sostenibilidad, ha publicado en 2012 los principios de su Política de Sostenibilidad, que sirve como marco de actuación para la integración de criterios éticos, sociales y ambientales en su modelo de gestión.

La publicación de su Política de Sostenibilidad ha sido el punto de partida para el diseño y desarrollo en 2012 del primer Plan de Sostenibilidad de la entidad, que abarca hasta 2015. El Plan se ha definido a partir de la detección de los distintos impactos generados por la actividad bancaria en el entorno económico, social y ambiental, con el objetivo de potenciar los positivos y minimizar los negativos.

Este Plan, denominado "Tres en raya" toma este nombre porque contempla la gestión de las dimensiones económica, social y ambiental del banco en línea con su actividad.

El Plan ha sido diseñado en base a estándares reconocidos como la Guía de Responsabilidad Corporativa ISO 26000 o la SGE21 de Forética.

Ha sido elaborado partiendo de un análisis previo en el que se han tenido en cuenta las tres crisis que afectan a nuestro entorno actual: la crisis económica, la social por el cambio demográfico y el envejecimiento de la población, y la medioambiental por el cambio climático.

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

- La **económica**, a través del proyecto 'Emprendimiento', que recoge estrategias enfocadas al fomento de la innovación y apoyo a emprendedores a través de la Plataforma para la Innovación de la Fundación Bankinter (PPI), principalmente.

A su vez, en el acuerdo marco de la Política de Riesgos se han incluido criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno) añadidos a los criterios crediticios ya existentes. En esta misma línea, la entidad ha firmado un acuerdo con el BEI (Banco Europeo de Inversión) para financiación a Pymes y Midcaps con la aportación de 200 millones de euros, que irán destinados, especialmente, a proyectos en el ámbito de la innovación.

- La **social**, a través del proyecto 'Un banco para todos', que apuesta por el desarrollo de un banco plenamente accesible para personas con distintas discapacidades o mayores, eliminando las barreras físicas, cognitivas o tecnológicas.
- La **medioambiental**, con la implementación de medidas dirigidas a la mitigación del cambio climático a través del proyecto 'Huella de Carbono' que gestiona las emisiones provocadas por su actividad de forma directa, indirecta o inducida. En este compromiso la entidad implica a diferentes grupos de interés: empleados, clientes, proveedores...

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

- La implicación de sus grupos de interés estratégicos, especialmente sus empleados, a través de la formación, sensibilización, y su participación en acciones de voluntariado.
- La calidad y los sistemas de gestión, como herramientas de mejora continua del desempeño económico, social y ambiental de la entidad.
- El uso de las mejores tecnologías disponibles y los planteamientos más innovadores como palancas diferenciadoras de la entidad.



13 Bankinter Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Con este Plan, Bankinter tiene como objetivo posicionarse como un modelo de sostenibilidad en el sector y seguir generando valor económico, social y ambiental compartido con sus grupos de interés.

En 2012 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

En 2012 se ha presentado la **Oficina Bancaria Sostenible** Bankinter, un modelo de oficina para cuyo diseño, funcionamiento y definición de espacios, se han tenido en cuenta criterios de eficiencia económica, ambiental y social.

Para ella se ha llevado a cabo en la agencia urbana 28 de Madrid una reforma de sus instalaciones para dotarla de la máxima accesibilidad para personas con discapacidad: espacios totalmente transitables para una buena circulación interior, mobiliario exento de aristas y puntas, cajero de efectivo accesible, un mismo nivel para todo el perímetro, servicio de caja con un sistema de refuerzo sonoro (bucle magnético y amplificador de audio) para mejorar la comunicación entre el empleado y un cliente con discapacidad auditiva, etc. Asimismo, el personal de la oficina ha recibido formación adecuada para atender las necesidades de los clientes con cualquier discapacidad.

Todas estas mejoras han convertido este inmueble en la primera oficina bancaria con certificado de accesibilidad universal, según la Norma UNE 170001-2.

En el ámbito medioambiental, Bankinter ha sido capaz de llevar a cabo una medición exhaustiva de la 'huella de carbono' de la oficina, controlando al detalle las emisiones de CO₂, tanto directas como indirectas e inducidas, producidas por la oficina en su actividad: desde los consumos de energía, agua y materiales, el uso de mobiliario y equipos informáticos, hasta los derivados de los desplazamientos de los empleados, ya sea en misión o en itinere.

A partir de la medición de esas emisiones el banco ha implantado medidas de control y ahorro que permitirán minimizar la huella de CO₂. El resto de las emisiones generadas han sido compensadas por la entidad mediante la plantación de árboles en el llamado 'Bosque Bankinter', en la sierra de Alcaraz (Albacete).

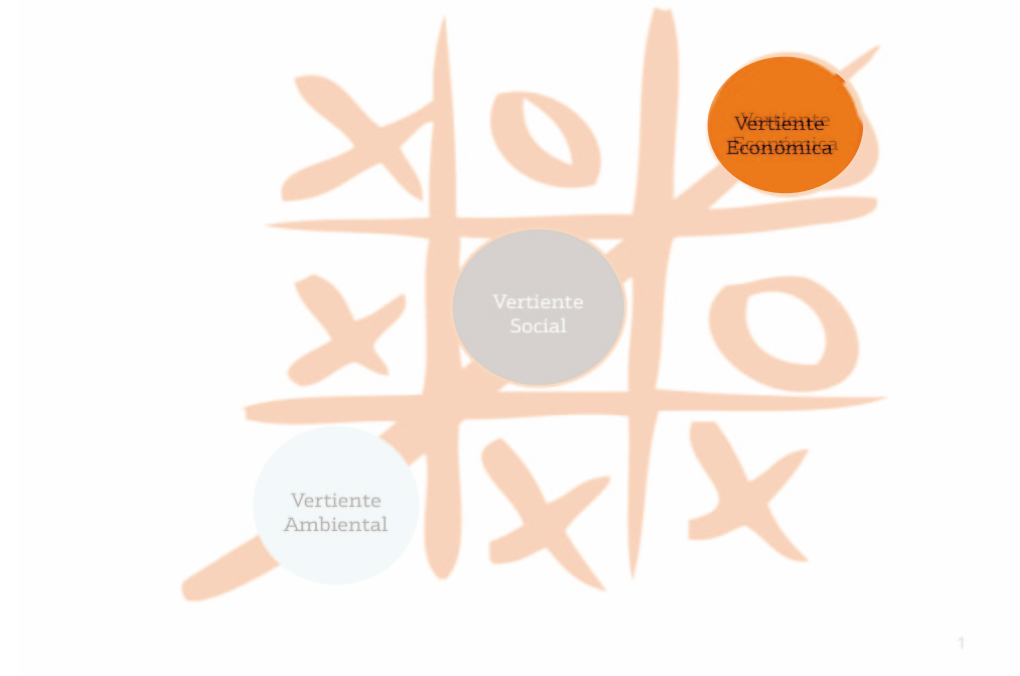
Bankinter pretende utilizar esta oficina como laboratorio de pruebas, desde el que testar las medidas, estrategias y tecnologías más eficientes, tanto desde el punto de vista medioambiental como social, para poder exportarlas al resto de sucursales de la Red, hasta convertirla en una Red sostenible de sucursales.



Plan "Tres en raya"

		Estrategia	Líneas de acción	Programas
Entorno Económico		Apoyo al Emprendimiento Desarrollo Inversión Socialmente Responsable	Emprendimiento ISR	Emprendedores Criterios ASG Políticas: Financiación Inversión
Entorno Social		Gestión de la Accesibilidad Desarrollo nuevos productos y servicios para nuevos modelos sociales	Un banco para todos	Accesibilidad física y cognitiva Accesibilidad tecnológica Innovación en Productos y Servicios
Entorno Medioambiental		Minimización de Impactos Ambientales Directos e Indirectos	Huella de Carbono	Ecoeficiencia Implicación de los grupos de interés

ámbito económico



A través del proyecto 'Emprendimiento', la entidad desarrolla estrategias enfocadas hacia la innovación y apoyo a los emprendedores, definiendo diferentes políticas y productos que incluyen criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza).

Productos sostenibles

Bankinter Sostenibilidad, FI

En 2012 se cambió la política de inversión y el nombre del fondo Bankinter Solidaridad a Bankinter Sostenibilidad. Asimismo, de ser un fondo de renta fija a corto plazo ha pasado a ser un fondo de renta variable global.

Bankinter Sostenibilidad invierte en compañías incluidas en índices internacionales éticos y sostenibles, es decir, aquellas que demuestran una gestión excelente económica, social y ambiental.

En 2012, el fondo ha obtenido una rentabilidad del 3,1%, con una volatilidad del 7% y cuenta con un volumen de 1,8 millones de euros, lo que supone un 0,04% del total de fondos comercializados por Bankinter.

Tarjeta Visa Solidaria Bankinter

La Visa Solidaria es una tarjeta de crédito cuyos beneficios son donados por el banco a proyectos de acción social. En ese sentido, Bankinter dona las cuotas de mantenimiento de las tarjetas y, además, pone a disposición de los clientes la posibilidad de donar el 3% del valor de las compras realizadas con la tarjeta en comercios, si la modalidad de pago es aplazado, y un 0,25% del importe si el pago es 'al contado' o a 'fin de mes'.

A 31 de diciembre de 2012 se dieron de alta 1.117 tarjetas solidarias, que han generado un margen bruto de 95.788 euros. Estas tarjetas representan el 0,6% de la totalidad de las visas clásicas comercializadas por el banco.

Los beneficios obtenidos en 2012 se han destinado a proyectos de acción social, propuestos por los propios empleados del banco.

'Hipoteca sin Más'

Bankinter se anticipó al mercado y a las recomendaciones del Gobierno lanzando en julio de 2011 la primera hipoteca con garantía exclusiva de la vivienda, para dar respuesta a la demanda social existente, denominada 'Hipoteca sin Más'.

Este producto limita la responsabilidad del cliente a la vivienda hipotecada. En el caso de producirse impagos, la deuda será saldada con la entrega de dicha vivienda, sin que se le pueda reclamar nada en base a su patrimonio presente o futuro si la dación se lleva a efecto.

ICO emprendedores

La participación de Bankinter en la comercialización de los fondos asignados a la línea ICO Emprendedores, alcanzó en 2012 la cifra de 2,6 millones de euros, que representan el 1,9% del total de los recursos asignados a este tipo de financiación de Emprendedores por el conjunto del sistema financiero. Se trata de un ratio que está en relación con el que Bankinter mantiene en este segmento en la cartera de clientes empresariales.

Hal-Cash. Transferencia a Cajero

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 necesita ser cliente bancario, ni disponer de tarjeta de crédito, poniendo el dinero a su disposición en cualquiera de los 12.000 cajeros de la red de las entidades asociadas en España, Ecuador, Polonia y Marruecos.

El fondo Bankinter Sostenibilidad invierte en compañías incluidas en índices éticos y sostenibles

Los beneficios obtenidos con la tarjeta Visa Solidaria en 2012 se han destinado a proyectos de acción social, propuestos por los propios empleados del banco

Este servicio facilita al colectivo de inmigrantes el envío de fondos a sus países de origen, de una forma más económica, transparente y rápida que cualquiera de las actuales.

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

Durante 2012, Hal-Cash fue utilizado por 10.514 clientes, que emitieron un total de 110.019 órdenes por un importe de más de 27 millones de euros.

Seguro de Protección de Recibos

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

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 2012 este fondo ha materializado una inversión en España en el sector de soluciones para diagnóstico de predicción de la metástasis ósea en pacientes con cáncer de mama.

Eolia Renovables de Inversiones

Participación de Hispamarket (grupo Bankinter): 3,7%

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

La compañía cuenta con una capacidad instalada atribuible que, a 31 de diciembre de 2012, ascendía a 663 MW, fundamentalmente en España y Alemania (77 MW); toda la cartera española cuenta con la tarifa actualmente prevista en el RD 661/2007.

Eolia ha formalizado recientemente la venta de sus activos en operación en Polonia (6 MW), Francia (56 MW) y Canadá (15 MW).

Climate Change Capital Private Equity Fund

Participación de Bankinter Capital Riesgo FCR: 2,5%

Es un fondo especializado en la toma de participaciones en empresas no cotizadas del sector de las tecnologías limpias,



18

**Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012**

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

'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.

El fondo se encuentra finalizando su período de inversión, y durante el año 2012 únicamente ha realizado aportaciones de capital en las empresas de su cartera para continuar apoyando su desarrollo.

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 se articula a través de la toma de posición en sociedades de todo el mundo cuya actividad se centra en el sector del agua y el aire. Dentro del sector del agua, las sociedades en las que invierte 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.

En cuanto al sector del aire, las sociedades en las que invierte 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.



Financiación de proyectos de energías renovables

Bankinter participó en la financiación de los siguientes proyectos: cuatro plantas fotovoltaicas, de 2 MW cada una, en Ablitas (Navarra), siete centrales hidráulicas con una potencia total 147,9 MW, en la cuenca del río Xallas (Galicia).

El importe total de la financiación concedida por Bankinter ha ascendido a 56 MM €.

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

La prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo constituye para Bankinter un objetivo estratégico y un compromiso ético con el conjunto de la sociedad. La lucha contra el blanqueo de capitales forma parte de la cultura corporativa de todos los empleados y directivos de la entidad, persiguiendo en todo momento el perfecto cumplimiento de las obligaciones legales y prestando la máxima colaboración con los órganos

administrativos competentes, con el objetivo de minimizar las operativas no deseadas, propias de estas actividades delictivas.

Bankinter cumple con los requisitos legales vigentes en materia 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 las que destacan:

- El establecimiento de una política de identificación, aceptación y conocimiento de los clientes en función de su riesgo, así como el establecimiento de las diligencias a aplicar (reforzada, estándar y simplificada), que garantiza un primer filtro en la detección de personas y operativas sospechosas.
- Conocimiento de los clientes, del propósito e índole de la relación de negocio a través de la cumplimentación de cuestionarios ad hoc (KyC - Know your Customer).
- Los mecanismos necesarios para detectar posibles coincidencias con personas vinculadas con actividades terroristas y con personas con responsabilidad pública y allegados.
- Sistemas de identificación de operaciones sospechosas.

El 100% de los empleados y agentes han realizado el curso on line obligatorio de prevención de blanqueo de capitales

Otra formación a distancia

2.604
asistentes



20

**Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012**

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

- Formación obligatoria para las nuevas incorporaciones y un plan de formación continua anual para todos los empleados y agentes.
- Informe anual realizado por un experto externo en el que se evalúan los procedimientos y controles implantados.

Las políticas, procedimientos y los controles en materia de prevención se recogen en un Manual de Procedimientos y deben ser aplicados por todos los empleados del banco y por su Red de Agentes.

Los órganos de control de la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, son los siguientes:

- El Órgano de Control Interno (OCI), es el comité que dentro del Grupo tiene la responsabilidad de establecer las políticas de prevención, su seguimiento y control. El Órgano de Control está presidido por el Secretario General y está integrado por representantes al máximo nivel de las distintas áreas de negocio del Grupo, además de las áreas de Riesgos, Operaciones y Cumplimiento Normativo. El Órgano de Control informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración de Bankinter.
- El área de Prevención de Blanqueo de Capitales, integrada en la unidad de Cumplimiento Normativo, es la encargada de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos

adoptados por la entidad en materia de prevención del blanqueo de capitales, además de realizar el análisis de las operaciones sospechosas detectadas y, en caso de que proceda, de su comunicación al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (Sepblac). El área de Prevención de blanqueo de capitales reporta periódicamente sus actividades al Órgano de Control Interno anteriormente citado.

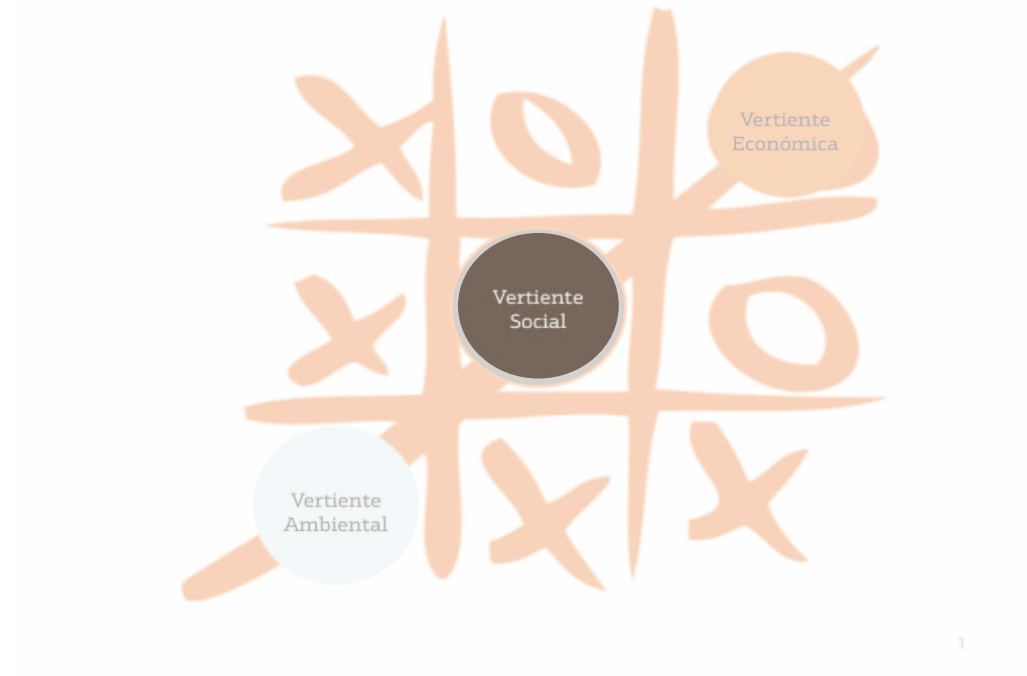
Los procedimientos y controles internos, así como la actividad de prevención de blanqueo de capitales de la Red de Oficinas, son auditados por la Auditoría interna del banco. Además, tal y como exige la normativa vigente, tanto las políticas como procedimientos de prevención de blanqueo de capitales son verificados anualmente por un experto externo independiente.

En 2012 el área de Auditoría del banco ha auditado, de forma presencial, un total de 76 unidades de negocio de la Red de Oficinas, lo que representa un 15,57% sobre el total de oficinas universales, centros de empresas y centros de Banca corporativa.

El porcentaje de empleados formados en materia de prevención de blanqueo de capitales ha sido del 100%. Asimismo, de manera continua se realizan publicaciones en foros internos sobre buenas prácticas en materia de prevención de blanqueo de capitales, recordatorio y actualización de procedimientos, protocolos de actuación, etc.



ámbito social



El Plan de Sostenibilidad de Bankinter contempla la gestión de la dimensión social de la entidad con el objetivo de dar respuesta a las necesidades que detecta en su entorno. En línea con el mismo, la entidad materializa su compromiso con la implantación de mejoras y desarrollo de programas de actuación relacionados con la accesibilidad física y tecnológica, el impulso del voluntariado y el apoyo al tercer sector.

El banco implica a clientes, empleados y organizaciones del tercer sector para el desarrollo conjunto de proyectos de carácter social y cultural, actuando en diferentes áreas.

- Accesibilidad: Proyecto 'Un banco para todos'
- Voluntariado
- Colaboraciones con el tercer sector

Proyecto 'Un banco para todos'

El Plan de Sostenibilidad de la entidad contempla el desarrollo de este proyecto como uno de sus tres ejes estratégicos, que identifica como grupo de interés prioritario al colectivo de personas con discapacidad y personas mayores. Bankinter viene desarrollando este proyecto con el objetivo de dotar a todos sus canales de la máxima accesibilidad, eliminando tanto las barreras físicas como las tecnológicas, e incorporando la discapacidad en la cadena de valor del banco.

Además, la entidad es consciente de una tendencia social como el progresivo envejecimiento de la población, relacionado con el aumento de la esperanza de vida y la baja tasa de natalidad en España, lo que se traduce en un mayor grado de discapacidad y dependencia de la población, y por tanto, en una mayor demanda de la accesibilidad.

Para dar respuesta a esta creciente necesidad, la entidad ha implantado como herramienta de mejora continua de su accesibilidad física, un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU), basado en el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación, con el objetivo y claro compromiso de poner a disposición de todas las personas que se relacionen con Bankinter, unas instalaciones y medios que les permitan acceder a sus servicios en un entorno accesible para todos.

Los cinco principios de su Política de Accesibilidad son:

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

Se amplía la certificación de accesibilidad física universal UNE 170001-2 a tres nuevas oficinas: Cuenca, Elda y Madrid (agencia urbana 33)

23

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Esta Política es revisable periódicamente con el fin de adaptarse a la evolución del banco y nuevos requerimientos externos.

El Comité de Sostenibilidad es el órgano responsable del seguimiento e impulso de las acciones puestas en marcha en el marco de esta Política.

Accesibilidad física

Bankinter ha extendido en 2012 la certificación de su Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal según la norma española UNE 170001-2, implantado en la sede social de Madrid y en la agencia urbana 28 de Madrid, a tres nuevas oficinas en Cuenca, Elda y Madrid (agencia urbana 33).

En estas oficinas se ha adaptado el mobiliario para hacerlo accesible, instalando bucles magnéticos compatibles con las prótesis auditivas para facilitar la audición, se ha dotado de señalización accesible a las oficinas y los asesores financieros han recibido un curso de atención a personas con discapacidad y personas mayores.

En el 99,5% de las sucursales del banco se han acometido las mejoras necesarias para que sean en la actualidad centros plenamente accesibles para personas con movilidad reducida; eliminando diferencias de nivel, mejorando el sistema de apertura de puertas, instalando mobiliario exento de puntas y aristas y creando espacios transitables para una buena circulación interior, entre otras mejoras.

Además Bankinter dispone de servicios accesibles como la tarjeta de coordenadas en braille para poder operar a través del teléfono, extracto mensual en formato de letra grande y formato audio, servicio de videollamada en lengua de signos, y servicio de intérprete en lengua de signos para visitas presenciales a oficinas.

En 2012 Bankinter y COCEMFE (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica) han puesto en marcha el proyecto Plan Bankinter para la creación del Observatorio de la Accesibilidad COCEMFE.

Este Observatorio, que cuenta con un portal web específico, proporciona información sobre legislación, ayudas vigentes y asesoramiento sobre los productos de apoyo existentes que permiten facilitar las labores cotidianas de las personas con discapacidad. Este proyecto también cuenta con una herramienta de consulta dirigida a empleadores.

Programa de formación bancaria para personas sordas

Bankinter ha puesto en marcha con la colaboración de CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas) un programa de formación en conceptos básicos bancarios específicamente diseñado para personas sordas, que se ha empezado a desarrollar en 2012.

Esta iniciativa tiene por objetivo acercar a las personas sordas a la terminología y operativa bancaria, así como a los productos y servicios financieros y de inversión, con el fin de contribuir a eliminar las barreras que encuentra este colectivo para acceder a este tipo de información.

Los cursos, un total de 18 en 2012, han sido impartidos por una profesional sorda de la entidad en distintas sedes de las federaciones territoriales que integran la red asociada de la CNSE.



24

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Accesibilidad tecnológica

Las TIC son un factor de integración clave, dado que gracias a ellas muchas actividades pueden ser realizadas sin apenas interacción con el entorno construido, abriéndose enormes posibilidades de normalización de la vida cotidiana y accesibilidad al mundo financiero. La entidad potencia la e-accesibilidad entendida como la supresión de barreras, tanto en hardware como en software, que impiden el acceso a las tecnologías a un amplio colectivo de personas con discapacidades físicas, intelectuales, sensoriales, así como personas mayores.

Bankinter ha iniciado el desarrollo de un 'Plan Operativo de Accesibilidad TIC' cuyo objetivo es crear y consolidar una metodología de trabajo que garantice la integración de la accesibilidad en los distintos procesos del banco, y así, de acuerdo a los principios y valores corporativos, impulsar la relación del colectivo de las personas con discapacidad con la entidad, en cuanto a canales de acceso y diseño de productos y servicios.

Actualmente dispone de un sistema para que las personas con discapacidad visual y física puedan operar a través de una suma de coordenadas mediante el teclado con plena garantía de seguridad.

Por lo que respecta a las personas con discapacidad auditiva, la web de Bankinter contiene un video explicativo en lengua de signos con información sobre contenidos, funcionalidades del portal y la forma de operar por los diferentes canales, además el banco cuenta con un servicio de videollamada en lengua de signos, único en el mundo.

Se ha desarrollado un reproductor de video accesible con el que todos los usuarios pueden hacer uso de los reproductores de video situados en las webs.

En 2012, la entidad ha renovado las certificaciones de su portal financiero Bankinter.com, que fue el primero en alcanzar el nivel 'Doble A' (AA) de accesibilidad web y 'Triple A' (AAA) en determinadas páginas informativas. Igualmente ha renovado la certificación europea de accesibilidad 'Eurocert'.

Voluntariado

El voluntariado en Bankinter se construye a través de la participación e implicación activa de los empleados en temas sociales que a todos nos preocupan: la discapacidad, el medio ambiente, la infancia, la alfabetización digital, la inclusión financiera, etc.

Bankinter cuenta con una web específica de voluntariado llamada 'Mueve.te'. A través de esta herramienta los empleados pueden proponer jornadas de voluntariado y consultar e inscribirse en las emprendidas por el banco.

En 2012 se han desarrollado 28 'movidas de voluntariado' de carácter social y ambiental por toda la geografía española, destacando las enfocadas a la organización de jornadas deportivas y de integración con jóvenes con discapacidad y voluntariado con personas mayores, actividades en las que se ha contado con la participación de 300 voluntarios.

Bankinter ha inaugurado en 2012 un taller tecnológico en la Fundación Juan XXIII dotado de mobiliario y material informático especialmente adaptado a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual.



25

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Este taller tiene como objetivo contribuir a mejorar las competencias de los usuarios y favorecer su inserción y promoción socio laboral en un entorno, como el actual, en el que se imponen las tecnologías de la información. Para apoyar su lanzamiento se han organizado jornadas de voluntariado.

Colaboraciones con el tercer sector

El banco, como apoyo al desarrollo de la estandarización de los principios de transparencia y buenas prácticas en el tercer sector, es entidad colaboradora de la Fundación Lealtad. Esta entidad tiene por finalidad fomentar la confianza de los particulares y las empresas en las asociaciones y fundaciones de acción social, cooperación al desarrollo, acción humanitaria y medio ambiente, mediante el análisis de las asociaciones y fundaciones, que proporciona a los donantes, para que decidan, en función de sus propios criterios, con qué asociación o fundación colaborar.

En 2012 Bankinter ha acogido en su sede corporativa la reunión anual de empresas colaboradoras, donde se han puesto en común los avances en esta materia.

Programa Implicados y Solidarios

Bankinter ha puesto en marcha este programa que se enmarca en su plan de comunicación y sensibilización a los empleados y que les ofrece la oportunidad de participar de forma activa en la selección y concesión de ayudas a proyectos sociales desarrollados por entidades sin ánimo de lucro.

Las cuantías de las ayudas provienen de los beneficios obtenidos del producto de Bankinter Visa solidaria, cuya rentabilidad es donada en su totalidad a proyectos de Acción Social.

Se trata de una iniciativa 360° porque involucra a clientes, titulares de la Visa Solidaria; empleados, que han presentado 50 proyectos; a la sociedad, a través de la participación activa de las redes sociales; y a los miembros de la dirección del banco, que han apadrinado los proyectos finalistas.



Durante el año 2012 el banco celebró su **I Gala Implicados y Solidarios**, en la que se hizo entrega de las donaciones correspondientes a las cinco entidades que resultaron seleccionadas.

Cuentas Solidarias

El banco ha 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).

Además, Bankinter dispone de un sistema de lanzamiento de mensajería instantánea (SMS) de aviso ante emergencias, donde el cliente puede contestar con otro mensaje de texto indicando el importe con el que desea colaborar, generando automáticamente una 'transferencia solidaria' entre la cuenta del cliente y la ONG beneficiaria.

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

Calendario Solidario Bankinter

Bankinter presentó en 2012 una nueva edición de su Calendario Solidario, que recogió una muestra de la labor desinteresada que muchos de sus empleados desarrollan en su tiempo libre.

Cada mes de este calendario recoge un ejemplo de la acción solidaria que presentan cada uno de los protagonistas, a los que se han unido el presidente y la consejera Delegada de Bankinter.

Proyecto 'Todo vale, nada sobra'

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

Proyecto 'Dona tu móvil'

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

Donación de sangre

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

Operación Kilo

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

Campaña de Navidad

En colaboración con la Fundación Valora, el banco organizó entre sus empleados la tradicional campaña navideña de recogida de juguetes y dulces navideños.



Un grupo de voluntarios del banco participó en la organización de la celebración de la fiesta de entrega de juguetes en las instalaciones de la Asociación San Vicente de Paúl, de Madrid.

Más de 400 niños en situación marginal o en riesgo de exclusión social, de entre 0 y 10 años, recibieron su regalo de Navidad. Esa misma campaña, y a beneficio de distintas asociaciones, se celebró también en diferentes organizaciones territoriales del banco.

Plan Familia para empleados

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.

Fundación de la Innovación Bankinter

La Fundación de la Innovación Bankinter, única fundación en el sistema financiero europeo cuya misión es la creación de riqueza a través de la innovación, ha continuado en 2012 con sus actividades encaminadas a impulsar y consolidar la innovación en el tejido empresarial español, reforzando su compromiso de seguir creando valor a largo plazo para todos los colectivos, en especial los emprendedores y otros agentes transformadores de nuestra economía.

Reconocimientos

El compromiso constante de la Fundación ha sido reconocido por el 'The Think Tanks and Civil Society Program', de la Universidad de Pensilvania, siendo destacada como el 19º think tank mundial especializado en ciencia y tecnología, único español, dentro del ranking 'Global Go-To Think Tank Index'.

Este ranking, que analiza más de 6.500 think tanks en el mundo, se elabora a partir de una encuesta a más de 1.500 académicos, políticos, periodistas y expertos mundiales y está estructurado por región y por actividad. La Fundación de la Innovación Bankinter ocupa el 19º puesto dentro del ranking de los treinta mejores thinks tanks de ciencia y tecnología del mundo, superando a entidades tan conocidas como el Singapore Institute of International Affairs, el Samuel Neaman Institute for Advanced Studies in Science and Technology, de Israel, o el mediático TED de Estados Unidos. Además, cabe destacar que es el único think tank español de la lista, en la que sólo hay 7 entidades europeas, y el único dedicado íntegramente a las tendencias en innovación.

Además, en julio de 2012, la Fundación fue finalista de los 'Think Tank Awards', de la Revista Prospect, en la categoría de mejor think tank europeo.

Equipo

A principios de 2012, tuvo lugar un cambio relevante en la organización de la Fundación de la Innovación Bankinter: la incorporación de Sergio Martínez-Cava, como Subdirector General de la Fundación.

Previamente a su incorporación en la Fundación, Sergio Martínez-Cava venía desarrollando su labor dentro del área de Innovación del grupo Bankinter, inicialmente en 2006 como Director de Proyectos de Innovación y, posteriormente, como CTO del área. También fue responsable de la primera OMV del sector financiero español, Bankinter Móvil.

Patronato

También se produjo durante el año la incorporación al Patronato de la Fundación de dos destacadas personalidades del mundo de la innovación: Fernando Reymundo, CEO de KPN España; y Ángel Cabrera, Presidente de George Mason University.

Sus aportaciones fortalecerán aún más la consistencia y el nivel del Patronato de la Fundación de la Innovación Bankinter, cuya misión y objetivos tiene la siguiente configuración:



28

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo



**José Mª
Fernández
Sousa**

Presidente de la Fundación de la Innovación Bankinter y Presidente de Zeltia S.A.



**John de
Zulueta**

Vicepresidente Fundación Innovación Bankinter y Presidente de USP Hospitales



**Pedro
Guerrero**

Presidente de Bankinter



**Fernando
Alfaro**

Ex Vicepresidente ejecutivo de Innovación de Bankinter



**Mª José
Alonso**

Catedrática de Farmacia y Tecnología Farmacéutica de la USC



**Ángel
Cabrera**

Residente Universidad George Mason, EEUU



Hong Chen

Fundador, Presidente y CEO de Hina Group



**Tan Chi
Nam**

Presidente del Panel Asesor Internacional de Media Development Authority (MDA)



**Mª Dolores
Dancausa**

Consejera Delegada de Bankinter.



Jacobo Díaz

Director del Área de Mercados y Productos de Bankinter



**Richard
Kivel**

Director Bridgewater y Presidente Rhapsody Biologics



**Philip
Lader**

Presidente no-ejecutivo de WWP Group



**Rafael
Mateu de
Ros**

Secretario de la Fundación de la Innovación Bankinter y Consejero de Bankinter.



**Emilio
Méndez**

Premio Príncipe de Asturias 1998 y Director del Centro de Nanomateriales (CFN)



**Christopher
Meyer**

Fundador de Monitor Talent



Carlos Mira

Vice presidente ejecutivo Global Customers en Alcatel-Lucent



**Fernando
Reymundo**

CEO de KPN España



**Jens
Schulte-
Bockum**

CEO de Vodafone Holanda



**Stephen Joel
Trachtenberg**

Presidente Emérito de la Universidad George Washington



**Wilfried
Vanhonacker**

Ex Decano de la Escuela de Gestión de Moscú SKOLKOVO

Actividad de la Fundación

La actividad de la Fundación durante el año 2012 se resume a continuación:

Future Trands Forum

- 66 expertos invitados
- 2 reuniones
- 16 conferencias
- 2 informes sobre tendencias de innovación
- 2 resúmenes de las reuniones

Akademia

- 6 universidades
- 191 alumnos
- 31 profesores
- Lanzado el piloto de la metodología Khan Academy

Emprendedores

- 9 inversores comprometidos
- 10 potenciales co-inversores
- 20 acuerdos firmados
- 16 empresas comprometidas con la Responsabilidad Empresarial con Emprendedores

Comunicación

- Más de 4 millones de lectores en prensa (estimados)
- Más de 90.000 visitantes únicos en la página web
- 4.500 seguidores en redes sociales

A continuación se detallan las actividades más destacadas en cada uno de los programas:

Future Trends Forum

Único think tank multidisciplinar, multisectorial e internacional focalizado en innovación. Este foro está compuesto por un exclusivo grupo de más de 350 expertos y 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.

Durante el año 2012, el Future Trends Forum ha trabajado en 3 tendencias de innovación:

Tecnologías Sociales

Una tendencia que hace referencia al conjunto de tecnologías que posibilitan la interacción persona a persona, persona a cosa, o cosa a cosa, y que conlleva la co-creación de valor económico y social.

Todo el contenido sobre esta tendencia se encuentra disponible en: <http://www.fundacionbankinter.org/es/videos?trend=social-technologies>

Desempleo en las Economías Desarrolladas

En este foro se analizaron las herramientas que ofrece la innovación para combatir el desempleo que la actual crisis ha provocado en las economías desarrolladas, como la española.

Todo el contenido sobre esta tendencia se encuentra disponible en: <http://www.fundacionbankinter.org/es/videos?trend=unemployment>

El futuro de la investigación de los medicamentos

En él se debatió sobre la forma de acelerar la innovación en productos farmacéuticos, abarcando los grandes retos a los que se enfrenta esta industria en este momento.

Durante el año 2012, el proyecto del Future Trends Forum ha producido 2 reuniones del Future Trends Forum (donde han participado 66 expertos mundiales), 2 publicaciones resúmenes de estas reuniones, dos informes sobre las tendencias tratadas, 16 conferencias con más de 1.400 asistentes y más de 56.000 visitas a su contenido en la página web.

Akademia

En línea con el compromiso de Bankinter de impulsar el talento y el capital intelectual, la Fundación de la Innovación Bankinter creó el programa Akademia en 2006, con el objetivo de promover el desarrollo de empresas innovadoras en España y el espíritu emprendedor de los líderes del futuro, empezando por los estudiantes universitarios en los últimos cursos de carrera.

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 sobre las tendencias de innovación de mayor impacto global y prácticas profesionales en algunas de las empresas más innovadoras de la economía mundial.

Durante el año 2012, el Curso de Innovación 360º se ha impartido en 5 universidades:

En septiembre de 2012 comenzó la primera edición del 'Curso de Innovación 360º' en la Universidad del País Vasco.

La novedad más significativa del programa Akademia en 2012 ha sido el diseño e implantación del primer piloto de la metodología de Khan Academy. Acompañados por la Universidad de Deusto San Sebastián, y en respuesta al interés del colegio San Ignacio de Loyola de San Sebastián por la calidad y la innovación educativa, así como por la implantación de las nuevas tecnologías y metodologías, se está llevando a cabo un proyecto para la aplicación de la metodología de Khan Academy en la asignatura de Taller de Matemáticas de 1º de ESO.

El colegio San Ignacio de Loyola de San Sebastián ha creado un taller de matemáticas en 1ª de ESO donde un grupo de alumnos ejecuta la metodología Khan y otro la metodología tradicional. Hasta este momento los resultados, dirigidos por la Investigación metodológica por parte de la Universidad de DEUSTO, son positivos y el feedback de profesores, alumnos y padres es muy bueno.

Es posible seguir paso a paso, cada semana, el desarrollo de la actividad en el blog de la profesora que lleva el proyecto <http://www.khanacademyjesuitak.blogspot.com.es/>

El programa también ha formado a 17 profesores de este colegio en la metodología Khan para aumentar en un futuro próximo las temáticas a impartir con esta metodología.

El siguiente paso de esta iniciativa es difundir esta metodología entre los docentes españoles y aumentar el número de colegios que puedan aplicar la metodología en sus centros.



31

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Emprendedores

El programa de emprendedores de la Fundación Bankinter se ha centrado durante el año 2012 en 3 áreas:

1.- Conocer el ecosistema emprendedor en España: en este sentido la Fundación ha colaborado, junto con IESE, ENISA y Monitor Group, en la encuesta sobre 'Entorno del Emprendimiento en España', que tiene por objetivo evaluar el estado del emprendimiento de alto impacto en España y compararlo con el de otros países y regiones a nivel internacional.

2.- Potenciar el espíritu emprendedor en España, haciéndolo tangible en 2 iniciativas concretas:

'Quién quiere ser emprendedor', iniciativa diseñada dentro de la Agenda de Innovación para España (desarrollada por la Fundación en 2011) dirigida a jóvenes españoles recién titulados, en edad universitaria o cursando formación profesional, con el objetivo de potenciar el interés por la innovación y el emprendimiento en la sociedad española. Los participantes debían mandar videos cortos acerca de historias inspiradoras de emprendedores españoles. Los videos fueron votados a través de las redes sociales y los ganadores disfrutaron de un viaje a Boston, una de las zonas más innovadoras del mundo.

Todos los videos presentados, pueden consultarse en: <http://www.youtube.com/user/qqseremprendedor>

'Internet Startup Camp', un programa de alta intensidad de apoyo a la creación de empresas de Internet y mejora de la competitividad, que se celebró en Valencia (del 16 al 21 de Julio) organizado con la Ciudad Politécnica de la Innovación de la Universidad Politécnica de Valencia.

Se puede conocer la experiencia en este documental resumen: <http://www.youtube.com/watch?v=itrTZ3xmZA4>

3.- Apoyar a los emprendedores, haciéndolo tangible mediante la iniciativa de 'Responsabilidad Social Corporativa para emprendedores' (RSCe). Esta iniciativa, surgida de la Agenda de Innovación en España, está siendo desarrollada junto con Accenture e IE Business School, con el apoyo del Global Reporting Initiative. Tiene por objetivo promover el apoyo a los emprendedores a través de las estrategias de responsabilidad empresarial de cada corporación, así como difundir las mejores prácticas en este ámbito. En ese sentido, las empresas se comprometen formalmente, entre otras acciones, a incluir 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 han adherido a la iniciativa más de 20 grandes empresas españolas.

Además, y con la colaboración de la Embajada y la Cámara de comercio de Estados Unidos en Madrid, en el mes de marzo se presentó esta iniciativa a las grandes empresas estadounidenses en España.

Asimismo, el programa de emprendedores de la Fundación ha trabajado durante el año 2012 en el diseño y desarrollo de la piedra angular de todo el programa, la Plataforma para emprendedores, donde se pone en contacto a proyectos emprendedores de alto potencial con necesidades de asesoramiento y financiación (a nivel de Seed Capital y/o Early Stage en los sectores de TIC), con los inversores, con el compromiso de una conversión de BK capital Riesgo. En el desarrollo de esta plataforma se han cerrado acuerdos con universidades, centros tecnológicos, plataformas de emprendedores, así como con los principales actores de inversión en estas etapas (Venture Capital, Business Angels).

32

**Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012**

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Esta plataforma no sólo trabaja en apoyar el ecosistema de emprendimiento en España, sino que también permite acercar la innovación procedente de los proyectos emprendedores en tecnología en España a Bankinter.

Se puede acceder a más información de este proyecto en: http://issuu.com/fundbankinter/docs/emprendedores_set12

Comunicación

En las tareas de difusión y comunicación de la Fundación durante el año 2012, cabe destacar el proceso de cambio de marca que se ha realizado en la Fundación, simplificando los elementos y convirtiendo la imagen en más sencilla e inteligente.

Durante 2012, 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 como fuente de referencia de Innovación en España.

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

- Contenido on line, consiguiendo 100.629 usuarios únicos en sus plataformas digitales (InnoMagazine y Página Web).
- Presencia en prensa, con un mayor esfuerzo en potenciar la notoriedad de la Fundación en los medios de comunicación escritos. Durante el año 2012 se han alcanzado alrededor de 3.954.117 lectores estimados (un 5% de la tirada media de los medios en lo que se ha publicado), aumentando el alcance en un 13%.
- Redes sociales, durante el año 2012 ha despuntado la presencia de la Fundación Bankinter en las principales plataformas sociales, alcanzando 4.534 seguidores y una reputación de 51 (sobre 100) en Klout.



33 Bankinter Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

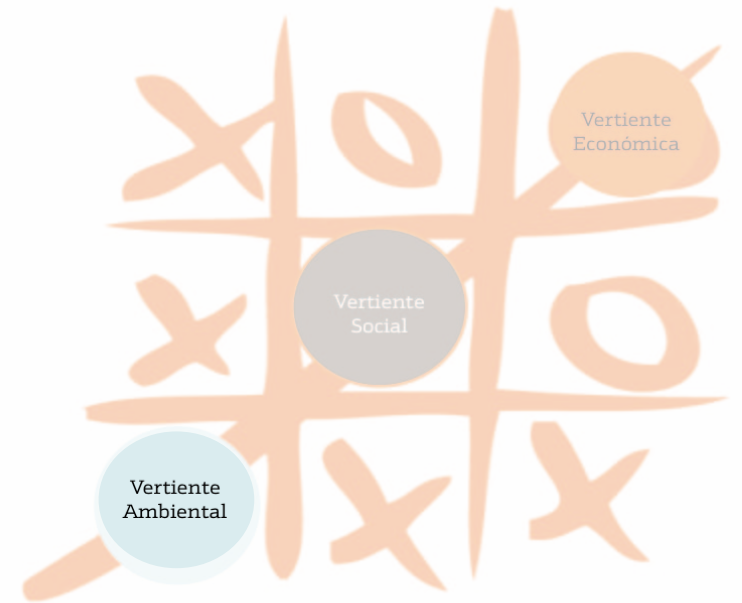
Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo



ámbito medioambiental

Dentro de su Plan de Sostenibilidad "Tres en raya", Bankinter, consciente de la necesidad de la mejora y protección del medio ambiente y de su compromiso a este respecto con sus grupos de interés, aborda su gestión asumiendo el reto y la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno, tomando las medidas necesarias para mitigar su impacto medioambiental, contribuyendo así a combatir el fenómeno del cambio climático.

Para ello, el banco ha identificado, medido y controlado tanto los impactos directos que produce su actividad, como los indirectos que se generan en las operaciones de financiación e inversión, así como en la gestión responsable de la cadena de proveedores y subcontratistas.

Bankinter, además, ha calculado en 2012 la huella de carbono asociada al uso de los canales de comunicación a disposición de sus clientes, con el fin de fomentar y favorecer el uso de los canales más ecoeficientes.



Muestra de la decidida apuesta de la entidad ha sido la inauguración de la primera oficina bancaria sostenible. Oficina+sostenible con certificado de accesibilidad universal, según la norma UNE 170001-2, siendo su impacto medioambiental minimizado y neutralizado gracias al cálculo de su huella de carbono.

Para garantizar el cumplimiento de los principios recogidos en su política de medio ambiente y, por tanto, la mejora continua de su comportamiento ambiental, la entidad ha implantado un Sistema de Gestión Ambiental, certificado según la norma UNE EN ISO 14001, para los grandes edificios del banco en Madrid, en el Pº de la Castellana, sede social de la entidad, y Tres Cantos, en los que se concentra el 21% de la plantilla.

Los objetivos de esta política pasan por incluir pautas de comportamiento y compromisos que van más allá del cumplimiento estricto de los requisitos legales, acometiendo acciones sobre aspectos no legislados.

Los principios de actuación de esta política son:

1. Cumplir los requisitos ambientales legales y otros que la entidad suscriba y sean aplicables a sus aspectos ambientales.
2. Implantar los procesos necesarios para obtener la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental y, de esta forma, mejorar el comportamiento ambiental del banco.
3. Promover un comportamiento responsable con el medio ambiente de los grupos de interés (empleados, clientes y potenciales, proveedores, subcontratistas, instituciones, accionistas e inversores, analistas y sociedad en general), y darlos a conocer a través de la Memoria y de las páginas de Internet, la evolución y resultados del desempeño ambiental del banco.

Bankinter ha calculado la huella de carbono asociada al uso de los canales de comunicación a disposición de sus clientes.

4. Concienciar y formar a los empleados mediante la puesta en marcha de las mejores prácticas ambientales, con el fin de promover un uso racional y eficiente de los recursos naturales.
5. Apoyar el desarrollo de proyectos de conservación y mejora del medio ambiente.
6. Comercializar productos y servicios financieros relacionados con industrias ambientales.
7. Procurar la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo.

El Área de Sostenibilidad es responsable de velar por el cumplimiento de esta política, y de dinamizar y coordinar las actividades dirigidas a mejorar el desempeño medioambiental. Asimismo, es responsable de elaborar anualmente un programa de gestión ambiental integral que incorpora los objetivos de mejora, metas, acciones, recursos y responsables implicados en su consecución.

El área cuenta con el apoyo del Comité de Sostenibilidad, constituido en 2009, que es el órgano responsable de orientar la política y programas de sostenibilidad del Grupo y de impulsar las iniciativas necesarias para integrar en un modelo de desarrollo 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."

Este comité está presidido por el Presidente de Bankinter, coordinado por el Área de Sostenibilidad y compuesto por los

directores de las áreas de negocio implicadas en la implantación de la política sostenible. El Comité se reúne periódicamente para hacer seguimiento, analizar y gestionar los impactos sociales y ambientales que produce la actividad del banco, con el fin de minimizar los negativos y potenciar los positivos.

Bankinter es, desde 2011, socio del Pacto Mundial de Naciones Unidas, materializando así su compromiso para adoptar el cumplimiento de los diez principios de Derechos Humanos, de los cuales tres están referidos a materia ambiental.

En 2012, Bankinter ha sido nuevamente signatario del 'Carbon Disclosure Project', participando en el análisis de este proyecto para España junto con las mayores empresas por capitalización.



Mitigación del cambio climático

Bankinter calcula desde 2009 su huella de carbono integral, con el fin de controlar las emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero (GEI) derivados, directa e indirectamente, de su actividad, y poder así tomar las medidas necesarias para minimizar su contribución al fenómeno del cambio climático.

La huella de carbono que la actividad del banco ha impreso en 2012 ha ascendido a 11.272 toneladas de CO₂, lo que supone un descenso del 0,6% con respecto al año anterior*.



* La huella de carbono 2011 se ha recalculado de acuerdo a la actualización de los factores de emisión que se han aplicado en el cálculo de la huella de carbono 2012.

Emisiones CO ₂ Directas (Tn)	2012	2011
Por consumo Gas / Gasoil	256	243
Emisiones/empleado	0,06	0,06

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

Emisiones CO ₂ Indirectas (Tn)	2012	2011
Por consumo electricidad	8.452	8.383
Emisiones/empleado	2,08	1,99

Fuente factor de emisión por consumo eléctrico: IDAE 2011

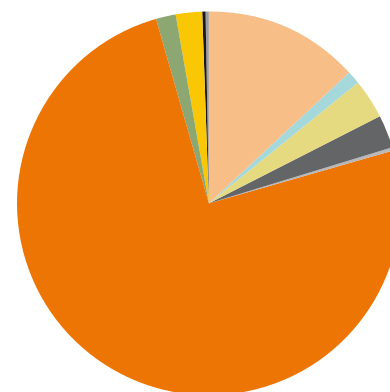
Emisiones CO ₂ Inducidas (Tn)	2012	2011
Viajes de empresa	1.488	1.377
Desplazamientos in itinere	139	144
Agua	14	16
Papel	356	387
Residuos	27	27
Equipos informáticos	312	553
Mobiliario	50	50
Electricidad clientes	174	160
Productos limpieza	5	5
Total	2.565	2.719
Emisiones por empleado	0,63	0,64

Fuente factores de emisión por desplazamiento: GHG Protocol

Bankinter ha compensado las emisiones generadas por la celebración de su Convención Anual de Empleados, las asociadas a la edición y distribución de su Memoria Anual 2012 y las generadas por la Oficina Sostenible, participando con la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y Desarrollo, en el proyecto 'Conservación de la Amazonia' en Madre de Dios, en Perú.

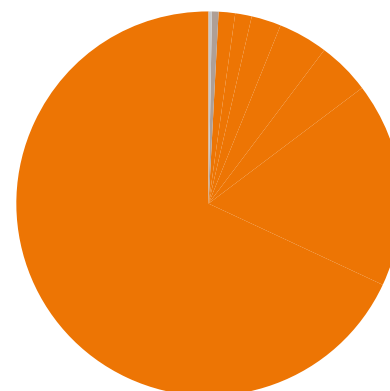
Igualmente, la entidad ha compensado sus emisiones directas anuales con la plantación -en colaboración con la Fundación +Árboles- de 812 árboles en el 'Bosque Bankinter', en la Sierra de Alcaraz (Albacete), donde crecen más de 17.000 ejemplares autóctonos.

Huella de Carbono (tCO₂e) - 2012



Transporte empresa 13%
Transporte empleados 1,2%
Consumo papel 3,2%
Equipos informáticos 2,8%
Mobiliario 0,4%
Consumo electricidad 75%
Electricidad clientes 1,5%
Consumo calefacción 2,3%
Residuos 0,2%
Consumo productos limpieza 0,0%
Consumo agua 0,1%

Distribución de las emisiones por transferencia, en función del canal de comunicación (%).



Oficina, 98%
Banca Telefónica, operador físico, 2%
Internet, 0,14%
Banca móvil, 0,0047%
Banca Telefónica, operador electrónico, 0,0025%

38

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Ecoeficiencia y uso sostenible de recursos

El banco ha identificado, medido y controlado los indicadores de ecoeficiencia a través de un cuadro de mando, con el fin de minimizar su huella de carbono y mejorar su desempeño ambiental.

Principales indicadores	Objetivos 2012 vs. 2011	Acciones	Resultados
Consumo de papel	5%	Externalización del servicio de impresión. Configuración de la impresión a doble cara por defecto.	-18%
Consumo eléctrico	2%	Mejoras en los sistemas de control domótico en oficinas, variación de horarios de funcionamiento en climatización. Diseño e implantación de primera oficina con toda la iluminación LED (Acacias/Gasómetro). Iluminación LED en el Manual Técnico de Oficinas. Concurso para iluminación LED en zonas comunes y parking de edificios centrales.	0,8%
Consumo de agua	2%	Medidas de eficiencia hídrica. Campañas sensibilización orientadas a la reducción del consumo de agua de los empleados.	-11%
Gestión de residuos	100% del papel reciclado	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.	1%
Emisiones CO ₂ inducidas*	2%	Cálculo de las emisiones inducidas 2012 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.	-6%
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.	Si

Evolución consumo de energía (Gj)	2012	2011
Electricidad	92.200	91.453
Consumo gasóleo	1.689	1.673
Consumo gas natural	2.331	2.111
Total	96.220	94.996
Total por empleado (%)	23,65	22,56

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	2012	2011
Renovable	28.674	30.980
Cogeneración de Alta Eficiencia	2.213	2.186
Cogeneración	9.036	8.383
CC Gas Natural	16.227	19.317
Carbón	14.383	7.654
Fuel / Gas	2.305	2.915
Nuclear	18.256	18.588
Otras	1.106	1.093
Total	92.200	91.120

Evolución consumo de agua (m³)	2012	2011
Total	43.567	49.159
Total por empleado	10,70	11,68

Evolución consumo de papel (Tn)	2012	2011
Total	146	178
% 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".

En 2012 con la implantación de la iniciativa "Gestor de Comunicaciones", cuyo objetivo es el de obtener direcciones de e-mail de los clientes para usar esta vía de contacto, se ha conseguido una importante reducción en el consumo de papel.

Evolución gestión de residuos (Kg)	Ud.	2012	2011
Papel y cartón	Kg	66.258	177.120
Plásticos	Kg	21.737	15.593
Tóner	Kg	589	2.096
Fluorescentes	Kg	81	232
Equipos electrónicos	Kg	2.112	6.399
Teléfonos móviles donados	Uds.	137	268

* ND. Datos no disponibles. 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 minimizar los impactos asociados a la cultura del viaje, se fomenta el uso y se pone a disposición, tanto de empleados como de clientes, plataformas de comunicación alternativas como la videollamada para evitar el traslado a la oficina de aquellos clientes que busquen información y asesoramiento, la audioconferencia para la celebración de reuniones y la dataconferencia para impartir cursos de formación a empleados.

Nº de Conexiones	2012
Videollamadas	36.894
Audioconferencia	644
Dataconferencia	2.220

40

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Influencia en sus grupos de interés: empleados

Bankinter pone a disposición de sus empleados un plan de formación ambiental con la finalidad de concienciar sobre la necesidad de frenar el cambio climático y de inspirar una conducta responsable con el medio ambiente.

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

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

Entre las acciones de sensibilización ambiental emprendidas en 2012 con los empleados destacan las siguientes:

- La difusión permanente de una campaña de comunicación instando a la plantilla al uso responsable de los recursos, los residuos y la reducción de emisiones. Los empleados cuentan con una herramienta que les permite calcular y compensar sus emisiones particulares.
- A través de la web de Medio Ambiente se ofrece a los empleados información sobre actividades y eventos de interés ambiental, tanto internos como externos al banco, en los que pueden colaborar en su tiempo libre, así como acciones de voluntariado, bibliografía y noticias de interés.



— La convocatoria del VIII Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente, este año bajo el tema Flora y Fauna. Las fotografías se han recogido en una galería virtual accesible a todos los empleados.



1er. Premio Fotografía
8ª Edición Bankinter Medio Ambiente
Título: Explosión de colores
Autora: Cristina Olivero Toro
Puesto: Ejecutivo Sénior Banca Corporativa



2º. Premio Fotografía
8ª Edición Bankinter Medio Ambiente
Título: Buscando la Luz
Autora: Mª Cristina Díaz Rodríguez
Puesto: Técnico Junior Control Tesorería



3º. Premio Fotografía
8ª Edición Bankinter Medio Ambiente
Título: Chimeneas
Autora: Ana Belén Payeta Rasero
Puesto: Ejecutivo Sénior C.R.M Comercial

- El buzón de sugerencias en la Web de Medio Ambiente está a disposición del empleado para la propuesta de iniciativas y consultas de carácter ambiental.
- Apoyo de la campaña La Hora del Planeta, iniciativa mundial de WWF para reducir las emisiones de CO₂ apagando la iluminación de todos los inmuebles durante la campaña, y fomentando la participación en la misma entre empleados y clientes.
- Organización de una jornada de voluntariado con la Fundación GREFA dentro del proyecto del banco 'Mueve.te', de voluntariado corporativo, para la construcción de cajas nido para aves en peligro de extinción.

Gestión responsable de la cadena de proveedores

Bankinter asume la responsabilidad de hacer extensivos sus valores, compromisos y conocimientos de gestión de la sostenibilidad a sus grupos de interés. El banco ha revisado en 2012 su política de compras para la homologación de proveedores, y ha profundizado en los criterios que aplica a las empresas que colaboran con el Grupo, incluidos los ambientales.

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



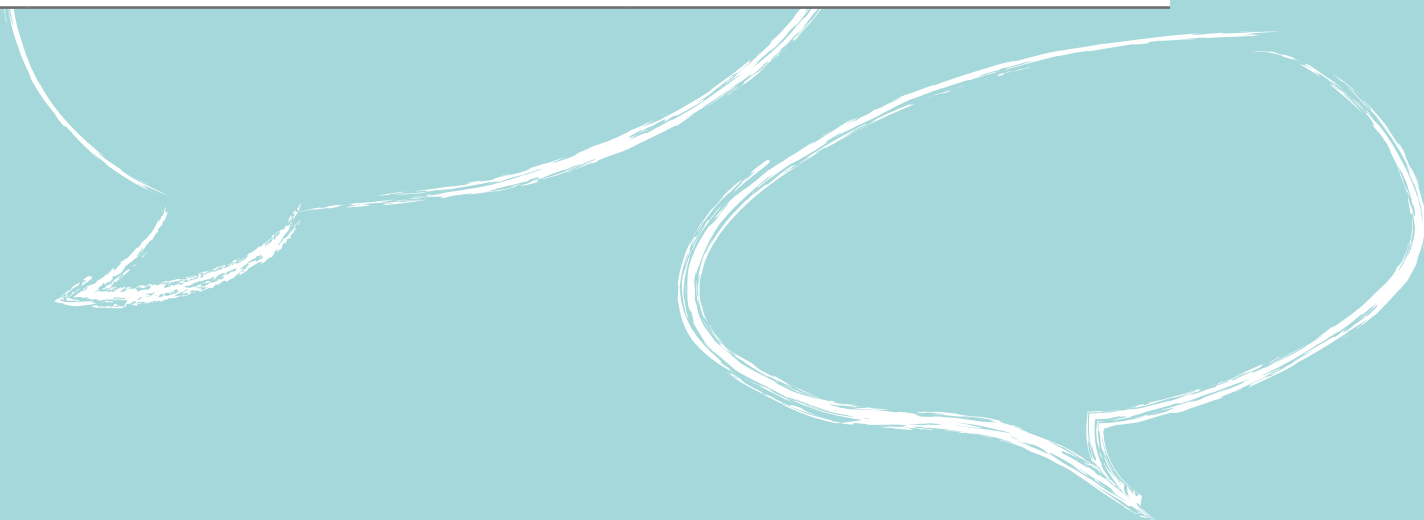
grupos de interés

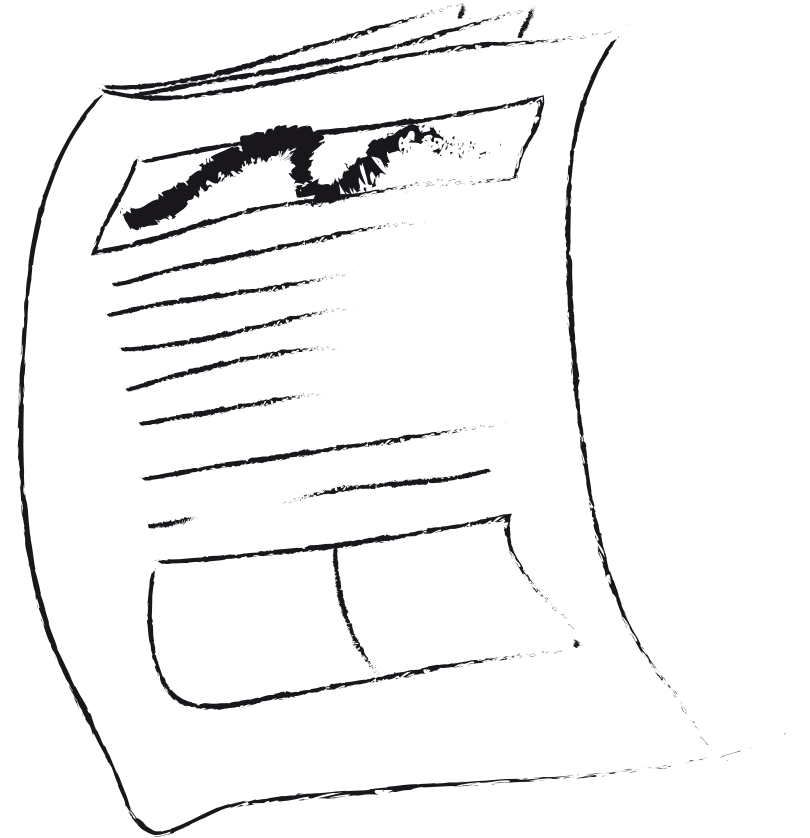
dosmil12



Canales de diálogo con los grupos de interés

Grupo de interés	Canal	Actividad
Sociedad	Web Fundación Innovación	Nº de usuarios únicos: 100.629
		Nº de visitas: 136.580
Sociedad	Redes Sociales	Nº de Redes activas: 8
Cientes, Potenciales, Empleados, Sociedad	Encuestas de reputación	Anual
Cientes, Potenciales	Bankinter Labs	4.890
Cientes	Encuestas de calidad	Mensual
Cientes	Servicio de atención al cliente	6.027
Cientes	Defensor externo del cliente	539 incidencias
Cientes	Multicanalidad	Oficinas, Banca Telefónica, Videollamada, Web
Empleados	Intranet	N.D.
Empleados	Foro de debate	176 participantes
Empleados	Buzón de consultas	5.283 consultas
Empleados	Revista interna Communica	N.D.
Empleados	Comunidades de conocimiento	Aportaciones
Empleados	Encuesta de clima	Bianual
Empleados	Encuesta de calidad interna	Semestral
Empleados	Buzón sugerencias medio ambiente	233 emails recibidos
Accionistas	Oficina del accionista	N.D.
Accionistas	Junta General Accionistas	Anual
Inversores y Analistas	Reuniones	304





accionistas



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, con el fin de aprovechar las sinergias existentes entre ambas funciones.

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

- Los **inversores institucionales**: Fondos de Inversión y pensiones, compañías de seguros e instituciones a título personal.
- Los **analistas financieros**: Bankinter trabaja, de manera habitual, con 36 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 2012, han publicado más de 100 informes y notas sobre el seguimiento de los resultados de Bankinter.

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

Ratings	Corto Plazo	Largo Plazo
Moody 's	NP	Ba1
Standard & Poor 's	B	BB
DBRS	R-1 (low)	A (low)

Agencias de rating

Los medios habituales que se utilizan para la transmisión de información al mercado son -aparte de las presentaciones de resultados públicas trimestrales, que además, se retransmiten on line por webcast- la asistencia a seminarios y conferencias, reuniones de grupo y reuniones one-on-one. 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 email, 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 social corporativa, como son el buen gobierno de las compañías o los temas sociales y medioambientales; factores todos ellos que, a largo plazo, influyen en la mejor evolución financiera de las compañías y contribuyen a la creación de valor.

En ese sentido, existe una estrecha relación con las agencias que valoran a Bankinter con criterios de sostenibilidad. Desde Relaciones con Inversores se colabora con el área de Sostenibilidad 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 nuestra entidad se relaciona.

Relación con Inversores

Paseo de la Castellana, 29
28046 Madrid
España

Los canales de contacto directo son:

por teléfono en el
91.339.75.00
el buzón de relación con inversores
(investor_relations@bankinter.es),
la web corporativa

47

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Oficina del Accionista

La Oficina del Accionista se crea en el año 2005 como respuesta a la demanda de mayor transparencia de las sociedades cotizadas, y desde entonces viene prestando su apoyo desde los Servicios Centrales del banco en Madrid.

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

Las peticiones de información de los accionistas suelen centrarse en temas como la cotización actual o histórica de la acción, importes y fechas de pago de dividendos, envío de copias del Informe Anual, aclaraciones con respecto a la Junta General de Accionistas, etc. Es por esto que, desde el año 2009, Bankinter mantiene una serie de comunicaciones dirigidas a sus accionistas, para que reciban información de su interés. En este sentido, se comunica a los accionistas -tanto por carta postal, como por SMS

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

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

Oficina del Accionista

Avda. de Bruselas, 12
28108 Alcobendas
Madrid
España

Los canales de contacto directo son:

el teléfono del accionista

91.339.83.30- 91.339.75.00

el buzón del accionista

(ofiaccionista@bankinter.es)





clientes

49

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Calidad

La propuesta de valor de Bankinter a sus clientes se basa en una calidad de servicio excelente, una constante innovación en productos y servicios y en ofrecer una amplia oferta de banca multicanal que facilite su relación con el banco.

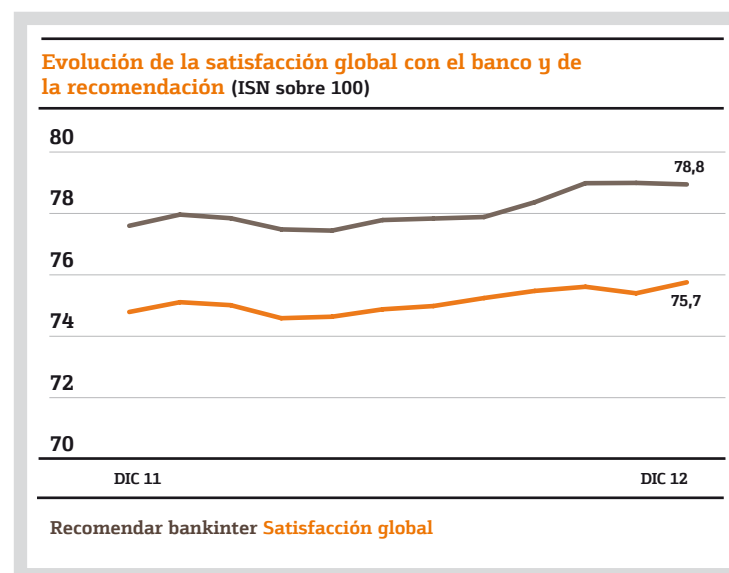
Para satisfacer las expectativas de los clientes y aumentar así el valor diferencial de su oferta comercial y de servicio, Bankinter ha orientado sus iniciativas a mejorar la experiencia de los clientes en su relación con el banco mediante la personalización -adecuación de los servicios a las necesidades y preferencias financieras de cada cliente-, la anticipación a su necesidades e intereses y en hacer sencilla y fácil la relación mediante los canales a distancia, para resolver sus necesidades habituales.

Los resultados de esta estrategia muestran que Bankinter ha logrado aumentar en 2012 la satisfacción global de sus clientes con el servicio que reciben. También se ha incrementado su propensión a recomendar Bankinter a sus amigos, familiares y empresas, así como su fidelidad y grado de vinculación con la entidad. El porcentaje de clientes personas físicas que decidieron cambiar de entidad se redujo del 5,7% de diciembre de 2011 al 5,2% en diciembre de 2012. En los segmentos de Personas Jurídicas esa reducción pasó del 6,9% en diciembre de 2011 al 6,6% en diciembre de 2012.

El número total de quejas y reclamaciones de clientes recibidas en el Servicio de Atención al Cliente ha disminuido un 17,5% con respecto a 2011. Además, se ha reducido el plazo de su resolución: el 51,6% de las incidencias se han contestado en menos de 48 horas, mejorando casi 3 puntos con respecto al año anterior, cuando se resolvieron el 48,7%.

En relación con el mercado, Bankinter se sitúa muy por encima de la media de sus competidores en los estudios de mercado sobre calidad percibida: en Personas Físicas amplía su diferencia a 7,4 puntos; y en Empresas mantiene la diferencia en 4 puntos.

Los resultados muestran el reconocimiento al esfuerzo que todos los profesionales de la entidad realizan a diario para hacer de Bankinter un banco excepcional para sus clientes.



1. Estos índices se calculan ponderando la satisfacción global e intención de recomendación de cada uno de los segmentos de clientes en función al nº de clientes activos y margen bruto de cada segmento. El año anterior se ponderaba en base a clientes activos y beneficio antes de impuesto.

Para conocer la percepción del cliente, sus sugerencias de mejora y sus expectativas respecto a la entidad, Bankinter realiza continuamente encuestas de satisfacción en las que se mide el impacto del servicio que reciben en sus redes de distribución y canales de servicio, así como sobre la comercialización de productos y servicios específicos.

La evolución del grado de satisfacción e intención de recomendación de los clientes, así como las quejas y reclamaciones que presentan al Servicio de Atención al Cliente son factores clave para elaborar planes de acción en cada una de las áreas de la entidad.

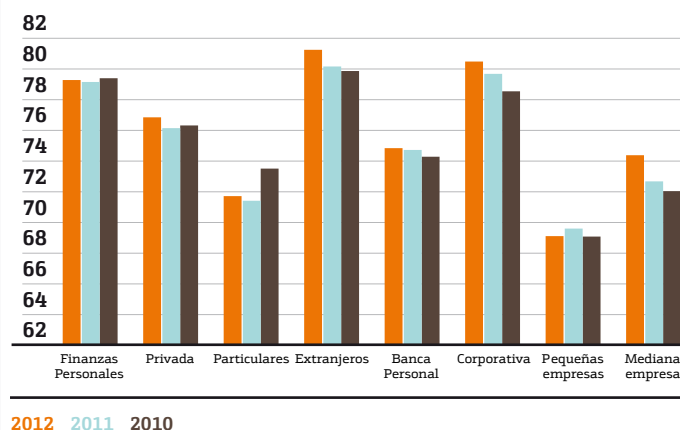
En 2012, Bankinter ha incorporado a sus indicadores de gestión de la calidad el Net Promoter Score (NPS), índice que mide la disposición de los clientes a recomendar una compañía en función de su experiencia con la entidad, clasificándolos en promotores, neutros y detractores. El índice se calcula restando al porcentaje de clientes promotores el de clientes detractores. El NPS del banco en 2012 se ha situado en el 24,2%.

Todos los segmentos de clientes y plataformas de servicio tienen establecidos objetivos anuales de calidad y han incorporado en su gestión el indicador de recomendación (NPS), además del indicador de satisfacción global. Ambos se miden mensualmente y constituyen la principal fuente de información para la mejora del servicio al cliente.

Lo que más valoran los clientes de Bankinter es la combinación de personas (profesionalidad y asesoramiento) y su multicanalidad (acceso a la entidad desde cualquier dispositivo).

Los factores más valorados por los clientes en su relación con la Red Oficinas del banco han sido la preparación y profesionalidad de los empleados, el trato y atención que reciben en la oficina, la agilidad en resolver sus consultas y gestiones bancarias, y la dedicación y asesoramiento de su gestor personal.

Segmentos de clientes: Satisfacción Global acumulada a diciembre de 2012 (ISN sobre 100)

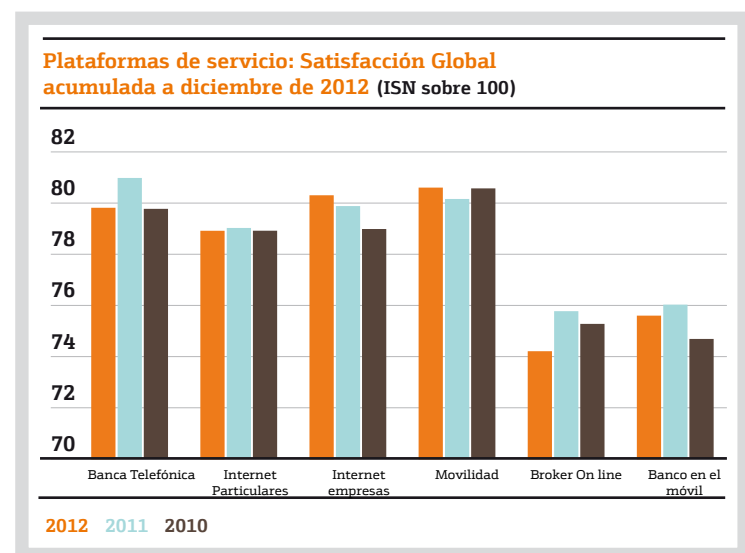


*Los datos del segmento de Privada están ajustados teniendo en cuenta la resegmentación realizada durante el 2012



Lo que más valoran los clientes de Bankinter es la combinación de personas y su multicanalidad

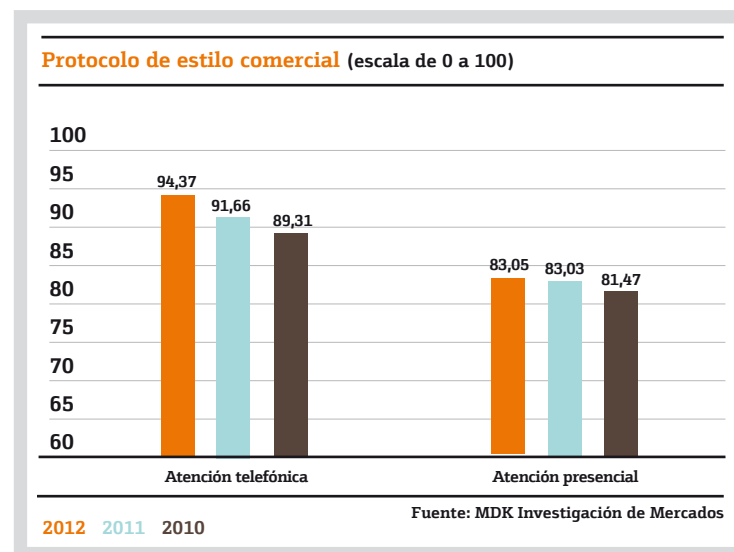
Por canales, los atributos más valorados son: en los Servicios de Internet, la amplitud de operaciones disponibles así como su funcionamiento; respecto a los mensajes sms, la inmediatez con que se recibe la información y su utilidad; en el Bróker, la rapidez en la ejecución de órdenes y su disponibilidad; y en la Plataforma Telefónica, el trato y atención con que se atienden las consultas y operaciones de los clientes.



Oficinas con un estilo comercial propio y diferencial, que pretenden proyectar los valores de la entidad: agilidad, entusiasmo, integridad y originalidad

Bankinter evalúa periódicamente los procesos de atención y comercialización de su Red de Oficinas mediante observadores externos, con el objetivo de identificar aspectos susceptibles de mejora en la relación con clientes y potenciales, y, consecuentemente, aplicar las acciones necesarias para mejorar su satisfacción global.

Cabe destacar en 2012, las mejoras obtenidas en la atención telefónica y presencial en la oficina, en cuestiones como el trato y tiempo dedicado al cliente, la explicación de los productos (conocimiento y claridad de las explicaciones) y el asesoramiento comercial ofrecido.

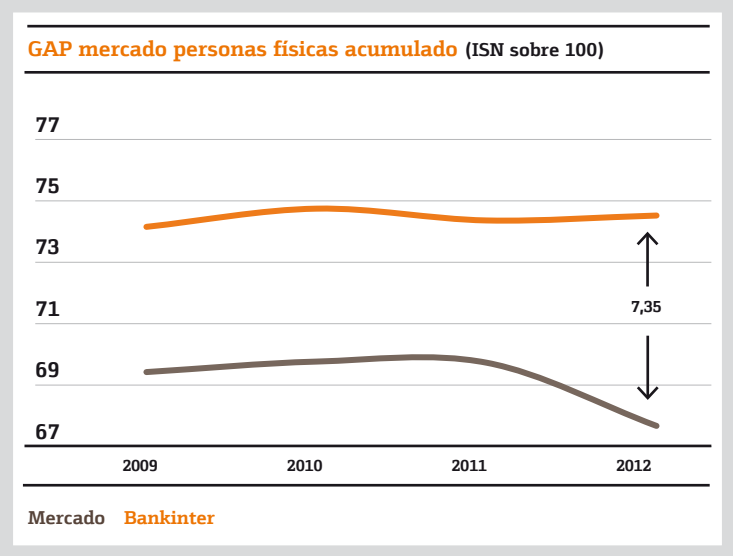


Los clientes de Bankinter disponen de la máxima flexibilidad para elegir en cada momento el canal que prefieren para contratar, informarse, hacer sus operaciones o contactar personalmente con los empleados de la entidad

Bankinter amplía a 7,4 puntos su diferencia con la media de sus competidores en banca de personas físicas

A través de una empresa independiente, Bankinter realiza semestralmente estudios del mercado de Personas Físicas, con el fin de conocer la percepción que tienen los clientes del sector financiero respecto a la calidad del servicio que reciben de sus entidades. Según estos estudios, Bankinter amplía su diferencia con la media de sus competidores desde los 4,9 puntos obtenidos en 2011 a 7,4 puntos en 2012 en índice de satisfacción y a 9 puntos en propensión de recomendación.

Bankinter se sitúa por encima de la media del sector en todos los atributos de servicio, destacando como factores diferenciales sobre la competencia: la gestión de errores, la transparencia en la información, el trato y atención de la oficina, la agilidad en la gestión de sus operaciones, el asesoramiento y la oferta comercial de productos y servicios.

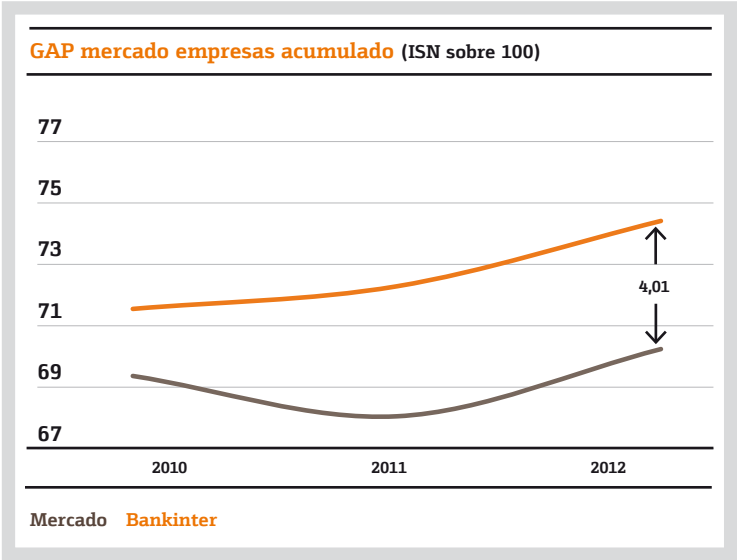


	2012	2011	2010
Mercado	67,46	69,75	69,79
Bankinter	74,81	74,61	75,09
GAP	7,35	4,86	5,30

Datos del estudio:
Universo: Personas mayores de 18 años que tengan una cuenta corriente o libreta de ahorros en una entidad financiera.
Ámbito Geográfico: Poblaciones de más de 50.000 habitantes en el territorio nacional y todas las capitales de provincia (exceptuando Ceuta y Melilla).
Tamaño de la muestra: 2.833 entrevistas.
Error muestral: $\pm 2,50\%$, trabajando con un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas) y en el caso más desfavorable que $p=q=50$.
Técnica de investigación: entrevista telefónica asistida por ordenador.
Fuente: Inmark 2012

Bankinter mantiene en 4 puntos su diferencia con la media de sus competidores en banca de empresas

Por lo que se refiere al segmento de Empresas, Bankinter mantiene una diferencia con el mercado de 4 puntos en el índice de satisfacción, siendo los factores diferenciales: la rapidez en la respuesta y tramitación de las operaciones de financiación, la profesionalidad de los empleados, la agilidad en las gestiones y la transparencia en la contratación de los productos.



	2012	2011	2010
Bankinter	74,01	71,93	71,21
Mercado	70,00	67,85	69,14
GAP	4,01	4,08	2,07

Universo: Empresas españolas (excluyendo al comercio minorista y hostelería), con una facturación aproximada entre 0,5 y 5 millones de euros,
Ámbito Geográfico: Todo el territorio nacional (exceptuando Ceuta y Melilla).
Tamaño de la muestra: 2.223 entrevistas.
Error de muestreo: al $\pm 3,0\%$, trabajando con un nivel de confianza del 95,5% y en el caso más desfavorable que $p=q=50$.
Técnica de investigación: entrevista telefónica asistida por ordenador.
Fuente: Inmark 2012

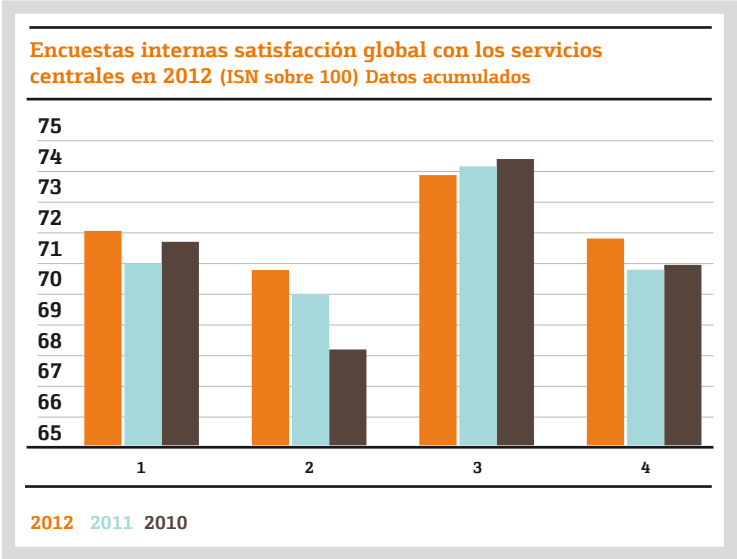
Bankinter mantiene una diferencia con el mercado de 4 puntos en el índice de satisfacción de sus clientes de empresas

El compromiso de los Servicios Centrales es prestar el apoyo necesario al negocio y ofrecer la mejor calidad de servicio a los clientes

La implicación de los Servicios Centrales en la mejora de la calidad que el banco ofrece a sus clientes se materializa en cuestiones como: el soporte que prestan a las redes comerciales y de distribución, en el desarrollo de nuevos productos y servicios y en la optimización de la operativa de clientes.

El análisis de las encuestas de satisfacción del cliente interno (además de las encuestas de clientes), junto a los indicadores internos de los procesos conforman las principales fuentes de información para identificar las acciones prioritarias de mejora en cada área.

Como resultado de esta gestión, en 2012 se ha incrementado notablemente la satisfacción del cliente interno respecto al soporte y apoyo que reciben de los Servicios Centrales del banco, para lograr sus objetivos de negocio y de calidad de servicio final al cliente.



	2012	2011	2010
1. Valoración de los SSCC por la Red de oficinas	72,07	71	71,71
2. Valoración entre SSCC	70,78	69,98	68,16
3. Valoración del staff de Organización por la red de oficinas	73,91	74,2	74,44
4. Total	71,82	70,79	70,95

En 2012 se ha incrementado notablemente la satisfacción del cliente interno respecto al soporte y apoyo que reciben de los Servicios Centrales del banco

Reconocimiento a las oficinas, centros y departamentos de Servicios Centrales mejor valorados por su clientes

Los departamentos de Servicios Centrales del banco y oficinas y centros de las Organizaciones territoriales más valorados por sus clientes en 2012 han sido:

	1er. Semestre	2º Semestre
Oficina con más de 600 clientes activos	Córdoba Ag. 1	Blanes
Oficina con menos de 600 clientes activos	A Coruña Ag. 2	Portugalete
Oficina de extranjeros	Los Cristianos	Moraira
Centro de Empresas	C.E. Finestrat	C.E. Finestrat
Centro de Banca Privada	C.B.P. Granada	C.B.P. Extremadura
Centro de Corporativa	C.G.C. La Rioja	C.G.C. Jerez
Centro de Finanzas Personales	C.F.P. Alicante	C.F. Murcia
Oficina de Banca Personal	Palma de Mallorca Ag. 4	Arganda del Rey
Zona Territorial	Levante Sur	Levante Sur
Equipo de Riesgos de Organización	Madrid Este	Baleares
Centro Operativo	Gestión Documental	Gestión Documental
Servicio Central	Banca Privada y Unidad de Grandes Patrimonios	Banca Privada y Unidad de Grandes Patrimonios
Organización Bankinter Partnet	Baleares	Levante
Organización Red Agencial	Canarias	Norte



El Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente centraliza la gestión de las quejas y reclamaciones relacionadas con los servicios financieros de la entidad, la prevención y reducción de errores en la prestación de los servicios y su comunicación a los clientes.

Su misión es asegurar un alto nivel de calidad en su resolución mediante la homogeneización de criterios y la estandarización de los plazos de respuesta, así como promover su reducción facilitando información de gestión a todas las áreas de la entidad.

Durante el año 2012 el número de quejas y reclamaciones recibidas de clientes por cada millón de transacciones ha continuado disminuyendo un año más, hasta situarse en 3,4 por millón de transacciones, frente a las 4,1 del año anterior.

El número total de quejas y reclamaciones se ha situado en 6.027, con una reducción del 17,5% respecto a 2011.

Las reclamaciones económicas han sido 5.205; y de éstas, el 42,8% han sido resueltas a favor del cliente.

En cuanto al plazo de su resolución, el 51,6% de las incidencias se han contestado en menos de 48 horas, mejorando casi 3 puntos con respecto al año anterior, en que se resolvieron el 48,7%.

Nº total de Quejas y Reclamaciones:	2012	2011
Nº Total de quejas (no económicas)	822	1.403
Nº Total de reclamaciones (económicas)	5.205	5.904
Total quejas y reclamaciones económicas	6.027	7.307

Reclamaciones económicas:	2012	2011
Nº reclamaciones a favor del cliente	2.228	3.155
A favor del cliente (%)	42,80%	53,44%
Nº Reclamaciones a favor del banco	2.977	2.749
A favor del banco (%)	57,20%	46,56%
Total reclamaciones económicas	5.205	5.904

Plazos	2012	Porcentaje	2011	Porcentaje
0 días	1.951	32,37%	2.321	31,76%
1 y 2 días	1.161	19,26%	1.240	16,97%
3 a 6 días	964	15,99%	1.178	16,12%
7 a 10 días	402	6,67%	991	13,56%
> 10 días	1.549	25,70%	1.577	21,58%
	6.027	100,00%	7.307	100,00%

El Defensor Externo del Cliente

Los clientes del banco pueden dirigir sus reclamaciones al Defensor Externo del Cliente, órgano independiente representado por D. José Luis Gómez-Dégano, ya sea por disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente o bien, directamente, porque así lo prefieran.

En 2012, el Defensor Externo del Cliente ha tramitado 539 incidencias, lo que supone un 10,7% más que en 2011; de ellas, 254 han sido resueltas a favor del banco (el 47,1% del total) y 261 a favor del cliente (el 48,4%).

Defensor Externo del Cliente	2012	2011	Variación
Tramitadas	539	487	10,68%
Resueltas a favor del cliente	261	208	25,48%
Resueltas a favor del banco	254	249	2,01%
Excluidas	24	30	-20%

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 2012 se cursaron 198 incidencias a través de Banco de España (194 en 2011), de las que 91 han sido resueltas, 33 de las cuales a favor del banco.

Banco de España	2012	2011	Variación
Reclamaciones tramitadas	198	194	2,06%
Resueltas a favor del cliente	29	30	-3,33%
Allanamientos	23	12	91,67%
Resueltas a favor del banco	33	40	-17,50%
Pendientes de resolución	107	101	5,94%
No competencia de BdE	6	9	-33,33%
Archivadas	0	2	---



Protección de Datos

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

La política de protección de datos personales del banco se apoya sobre dos pilares básicos: observancia legal y técnica. Todos los contratos que celebran los clientes con Bankinter incorporan una cláusula de protección de datos a través de la cual no sólo se recaba su consentimiento para el tratamiento de sus datos, sino también se les informa detalladamente de la finalidad del tratamiento de los mismos. Asimismo, en el momento de la firma del contrato, se les da la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines comerciales, mediante la marcación de una casilla que permite manifestar su voluntad. Además, la cláusula de protección de datos 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 la Banca Telefónica o 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 garantiza, en todo momento, que los datos se transmiten por canales adecuados, fiables y seguros, asegurando la integridad y confidencialidad de las operaciones generadas por los clientes. Asimismo, Bankinter ha asumido el compromiso de supervisar las medidas de seguridad periódicamente, realizando auditorías sobre sus propios sistemas y sobre los sistemas de aquellos proveedores con los que el banco

mantiene relaciones comerciales y que puedan tener acceso a datos de carácter personal de los clientes.

En materia de formación, existe un curso on line de obligado cumplimiento para los empleados.

A cierre de 2012, esta entidad sólo ha recibido una sanción de la Agencia de Protección de Datos por inclusión de datos en ficheros de solvencia patrimonial, por un importe de 50.000 euros.

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

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.

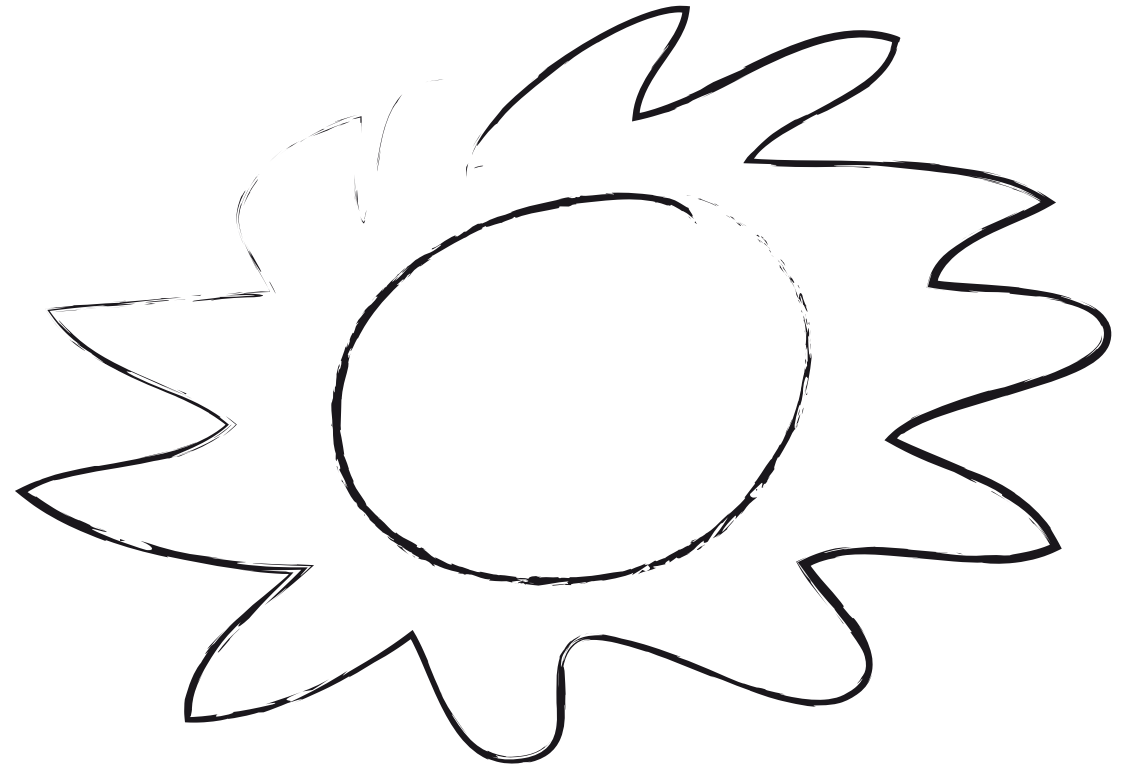
La transparencia se proyecta de la misma forma sobre el ámbito interno de la empresa, que se caracteriza por tener una cultura corporativa abierta y desjerarquizada. La información financiera, comercial y administrativa más relevante está a disposición de los empleados del banco, sin perjuicio de la 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.





empleados

Perfil de empleados

Bankinter considera que las personas son su principal activo. Por ello, el objetivo prioritario del área de Gestión de Personas es buscar un entorno de trabajo que procure motivación y genere nuevas oportunidades de desarrollo de los empleados.

Bankinter cuenta con una plantilla media de 4.135 (4.068 a cierre de año), cuya antigüedad media es de 12 años y 39,6 su promedio de edad.

Se trata de un colectivo en el que el 51,2% son mujeres y el 76,7% posee titulación universitaria.

A pesar de la difícil situación económica, Bankinter potencia el empleo estable con la creación de puestos de trabajo indefinidos por encima de los temporales.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	1.934	1.998	3.932
Temporal	51	85	136

Todas estas condiciones impulsan el compromiso de los empleados. Durante 2012 las personas de Bankinter han realizado 1.399 aportaciones a comunidades de conocimiento. Además, una parte del capital social está en manos de la plantilla.



Empleo y selección

Durante 2012, y a pesar de la situación del mercado laboral, la actividad de selección en Bankinter se ha mantenido activa, siempre intentado generar oportunidades para atraer el talento a nuestra entidad.

Se han publicado 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, frente a los 10.808 gestionados en 2011.

El proceso de selección se realiza siguiendo una metodología exhaustiva y rigurosa basada en unas políticas de selección y contratación que garantizan la igualdad de oportunidades y la ausencia de trato discriminatorio. El modelo de selección atiende exclusivamente a los méritos académicos, personales y profesionales de los candidatos y a las necesidades del banco.

De esta forma, de las 89 incorporaciones producidas en 2012, un 68,5% han sido mujeres y, de todas ellas, 74 se han realizado en la parte de la red comercial.

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.

Altas por CCAA 2012	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Andalucía	1	5,56%	17	94,44%	18	20,22%
Aragón	1	50,00%	1	50,00%	2	2,25%
Asturias					0	
Baleares			1	100,00%	1	1,12%
Canarias	1	25,00%	3	75,00%	4	4,49%
Cantabria					0	
Castilla La Mancha	2	66,67%	1	33,33%	3	3,37%
Castilla y León			3	100,00%	3	3,37%
Cataluña			4	100,00%	4	4,49%
C. Valenciana	3	25,00%	9	75,00%	12	13,48%
Extremadura			1	100,00%	1	1,12%
Galicia	1	50,00%	1	50,00%	2	2,25%
La Rioja					0	
Madrid	17	58,62%	12	41,38%	29	32,58%
Murcia	1	25,00%	3	75,00%	4	4,49%
Navarra			2	100,00%	2	2,25%
País Vasco	1	25,00%	3	75,00%	4	4,49%

Altas 2012	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%
Menores de 30	55	61,80%	11	20%	44	80%
Entre 30 y 50	34	38,20%	17	50%	17	50%
Más de 50	-		-		-	
Total			89			

Tasa de Rotación empleados				
	Continúan en la Org.		Abandonaron la Org.	
CCAA	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Andalucía	100%	100%	0%	0%
Aragón	100%	100%	0%	0%
Asturias	-	-	-	-
Baleares	100%	100%	0%	0%
Canarias	100%	100%	0%	0%
Cantabria	-	-	-	-
Castilla La Mancha	100%	100%	0%	0%
Castilla y León	100%	100%	0%	0%
Cataluña	100%	100%	0%	0%
C. Valenciana	100%	89%	0%	11%
Extremadura	100%	100%	0%	0%
Galicia	100%	100%	0%	0%
La Rioja	-	-	-	-
Madrid	94%	100%	6%	0%
Murcia	100%	100%	0%	0%
Navarra	100%	100%	0%	0%
País Vasco	100%	67%	0%	33%

Tasa de Rotación empleados				
	Continúan en la Org.		Abandonaron la Org.	
CCAA	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30	90,91%	95,45%	9,09%	4,55%
Entre 30 y 50	100,00%	100,00%	-	-
Más de 50	-	-	-	-

Rotación interna: gestión de vacantes

Como consecuencia de una menor actividad en selección externa, y en línea con el objetivo de Gestión de Personas de generar oportunidades de desarrollo profesional para toda la plantilla, se han potenciado los sistemas de selección interna para la cobertura de vacantes.

Para dotar esta actividad de mayor rigor y profesionalidad, este año se ha publicado la Circular de Rotación Interna, cuyo objetivo es describir las normas de aplicación a los diferentes procedimientos de rotación interna, identificar al responsable de la tutela y seguimiento de dichos procesos, así como definir el rol de los diferentes participantes en los mismos.

Con ello garantizamos la creación de un sistema que favorece el crecimiento y desarrollo profesional de las personas, contribuyendo al mismo tiempo al cumplimiento de los objetivos de las diferentes áreas y organizaciones de la entidad.

Con esta nueva filosofía este año se han publicado 41 vacantes, a las que han optado un total de 288 candidatos.

Pero el alto porcentaje de rotación se ha debido principalmente al proceso de transformación de Banca Privada, que se inició en septiembre buscando un modelo más eficiente y que originó una rotación entre los diferentes segmentos para una mayor especialización de los gestores.

Rotación interna de la plantilla	Nº de personas	Porcentaje relativo
Red Comercial	676	23,83
Hombres	314	11,07
Mujeres	362	12,76
Servicio Centrales	143	11,62
Hombres	60	4,87
Mujeres	83	6,74
Total rotación interna	819	19,81

64

**Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012**

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Políticas de Formación

Se ha diseñado una formación orientada hacia la estrategia comercial, basada en el desarrollo de las competencias.

En aras de la mayor eficiencia en las inversiones acometidas en el área de Formación a lo largo de 2012, se ha tratado de buscar las oportunidades de crecimiento y de desarrollo de las personas, en paralelo a la estrategia comercial de banco.

De esta forma, la formación en Bankinter a lo largo de 2012 se ha basado en la mejora del conocimiento de los productos y de la operativa del banco a todas las personas de la red y de los departamentos operativos de los Servicios Centrales, así como en el desarrollo de las competencias de cada puesto, para ayudar a perfeccionar las habilidades comerciales y operativas.

Inmersos en un entorno complejo, se continúa en la senda de buscar la mayor eficiencia en los ratios de formación. De esta forma, en Bankinter se ha aportado el 0,6% de la masa salarial a la formación, cifra menor que en 2011, si bien se ha incrementado en un 10% el número de horas de formación impartidas, alcanzando las 154.000 horas de formación en el año. Durante 2012 se ha vuelto a reforzar la formación interna, aprovechando las tecnologías disponibles, en concreto la dataconferencia y la formación on line, que a lo largo del año ha alojado a 30 cursos.

En el año 2012, Bankinter ha invertido 246 euros por persona, alcanzando al 97,6% de la plantilla, que en el caso de la red comercial ha supuesto la formación del 98,0%. La media de horas de formación por persona ha sido de 38 horas, ofreciéndose un total de 479 acciones formativas diferentes, con una media de 8,4 cursos por persona.

Para lograr que la formación alcance a casi la totalidad de la plantilla, el banco ha puesto a su disposición diferentes tipos de cursos: formación presencial, formación on line,

dataconferencias... Este abanico de opciones es coherente con la filosofía de la formación: orientación al negocio, ajustada a las cualidades de las personas, a su capacidad, habilidad y actitud para un mejor desempeño profesional.

Los cursos de Formación se han focalizado a lo largo de 2012 en estas 5 vertientes:

- Formación técnica: en asesoramiento, fondos de inversión, planes de pensiones, fiscalidad, prevención del blanqueo de capitales, productos (seguros, ETF's, renta variable y renta fija, etc.), actualización de la normativa Basilea y negocio internacional.
- Formación en herramientas: Business Intelligence, Share Point, Excel, Epiphany, así como en diferentes operativas de productos.
- Formación en habilidades, enfocadas a 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.
- Mejora de la actitud, a través de expertos en motivación, con cursos sobre la gestión de la ilusión y el optimismo.
- Plan específico a los gestores de personas, que busca alinear un mismo estilo en la dirección de personas, que integre los objetivos de éstas con los objetivos de la empresa.

Por último, y dentro del Plan de Formación de Responsabilidad Social Corporativa, han sido planificados una serie de cursos, tanto presenciales, dirigidos a la red y al comité de Sostenibilidad, como dataconferencias sobre la atención a personas con discapacidad. Un ejemplo es el curso on line 'Un banco para todos', sobre la atención a personas con discapacidad y el video de la Declaración de los Derechos Humanos, puestos a disposición de toda la plantilla en la web de formación.

Total horas por categoría profesional	Horas lectivas
Administrativo	11.818
Comercial Técnico	98.336
Directivos	44.155

Total horas por género	Horas lectivas
Hombre	75.417
Mujer	78.892

	Total	Hombres	Mujeres
Administrativos			
% personas formadas	96,12%	98,26%	95,19%
Horas de formación por persona	20,84	24,34	19,32
Horas de formación por persona formada	21,68	24,78	20,30
Comercial / Técnico			
% personas formadas	98,19%	97,06%	99,13%
Horas de formación por persona	42,39	42,48	42,30
Horas de formación por persona formada	43,17	43,77	42,68
Directivos			
% personas formadas	97,29%	97,10%	97,63%
Horas de formación por persona	37,39	34,85	41,95
Horas de formación por persona formada	38,43	35,89	42,97

	Red Comercial	Servicios centrales
% Personas formadas	98,03	96,75
Horas de formación por persona	37,71	38,43
Horas de formación por persona formada	38,47	39,73

Nº de acciones formativas diferentes	479
Nº total de cursos impartidos	840
Media teórica de cursos por persona	8,42
Horas de formación media por persona	37,32
Total de acciones formativas en el Aula Virtual	30



Valoración del desempeño

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

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

Dada la relevancia que tiene tanto para valorar el rendimiento de las personas como para diseñar planes de desarrollo a futuro, el banco realiza una revisión continua de los sistemas de evaluación, que actualmente son los siguientes:

Evaluación de competencias

Su propósito es ofrecer una visión completa y objetiva sobre las competencias o habilidades profesionales de cada uno, aportando información respecto a competencias clave, tales como: liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, innovación, flexibilidad e iniciativa. Es por ello que su objetivo principal es el desarrollo profesional de las personas.

En este momento se está revisando el modelo para adaptarlo a las necesidades actuales del negocio.

Evaluación de objetivos

Es una revisión periódica y formal del grado de consecución de los objetivos asignados por cada responsable a sus colaboradores al inicio del ejercicio. Durante el proceso no sólo se evalúa el grado de consecución de cada objetivo, sino también la actitud con que se han llevado a cabo.

Los resultados de esta evaluación son utilizados para identificar carencias formativas que son cubiertas a través de planes de formación específicos, y que son utilizados también en la toma de decisiones en los procesos de rotación y promoción, además de ser uno de los criterios determinantes en el proceso de identificación del Colectivo del Talento.

Evaluación de potencial

El objetivo de esta evaluación es la de identificar a las personas con mayor potencial de desarrollo en cualquier lugar de la organización, especialmente orientado a localizar a aquéllas con menor visibilidad.

Realizada por los responsables en base a la evaluación de su desempeño, tiene en cuenta actitudes como: anticipación al cambio, capacidad para buscar soluciones, para trabajar en equipo, de aprendizaje superior, de auto impulsar su desarrollo, resistencia a la presión, orientación al cliente, para crear valor, iniciativa, desempeño superior y de aplazar la recompensa.

Con esta evaluación de potencial se pone en marcha el proceso para la identificación del Colectivo del Talento, a partir de la cual arranca el Programa de Talento, una apuesta decidida del banco por potenciar y retener a este colectivo tan estratégico.

Salario y Beneficios Sociales

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

La entidad aplica una estructura salarial compuesta por dos tipos de retribuciones y siempre adaptando los distintos niveles a la cultura de la entidad.

1.- Una Retribución Fija, en la que inciden factores como: la función desarrollada, la responsabilidad asumida, la experiencia en el puesto y el desempeño individual continuado en el puesto de trabajo.

2.- Una Retribución Variable que está orientada al cumplimiento de objetivos y que incorpora principios que exigen que la política de remuneración sea compatible con una gestión adecuada y eficaz del riesgo.

Se aplica a nivel individual a la totalidad de la plantilla, exceptuando los empleados que tengan la condición de beneficiarios de bonus específicos.

Este incentivo se establece también en base a la función desarrollada y la responsabilidad asumida pero, a diferencia de la retribución fija, tiene por objeto asegurar una correcta correlación entre los niveles de retribución resultantes y la evolución de los resultados. Por ello su cálculo se hace con arreglo al siguiente sistema, que hace que sea compatible con la estrategia empresarial, objetivos, valores e intereses a largo plazo de la entidad:



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 limitada en un determinado importe máximo. Adicionalmente, la percepción de este incentivo estaría condicionada 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 legalmente establecido, tales como anticipos y préstamos para vivienda u otras necesidades, ayudas para estudios propios o de hijos, para asistencia en el hogar, seguros... Todos los empleados, a jornada completa y parcial, cuentan con los mismos beneficios sociales, así como con carácter general el personal temporal, con la excepción de los préstamos y anticipos, a los que tienen derecho únicamente los empleados con más de seis meses de permanencia en el banco.

Además, uno de los objetivos es dotar de flexibilidad a la retribución de las personas. Por eso, y con el fin de que los empleados puedan optimizar su salario, desde 2008 se estableció un sistema de retribución flexible. Se trata de un sistema de retribución voluntario en el que se produce un acuerdo

individual entre el banco y el empleado para la modificación de la composición (no de la cuantía) 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.

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 35,2% de empleados utilizan algún producto de retribución flexible.

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 245,43% [Salario inicial estándar de la Entidad / Salario mínimo interprofesional*] x 100%



Seguridad y Salud

En Bankinter es motivo de preocupación asegurar la seguridad y la salud de las personas que trabajan en su Organización. Por eso los principales objetivos de Bankinter son los que se recogen en la Política de Prevención establecida por la Dirección. Entre ellos están:

- La mejora continua de las condiciones de trabajo basada en el cumplimiento de la legislación y la normativa vigente.
- El establecimiento de planes preventivos para eliminar y/o reducir los riesgos mediante la evaluación de riesgos.
- Formar e informar de manera continua y periódica a todos los trabajadores de la Organización para que conozcan sus riesgos y sean conscientes de ellos.

Prueba del sistema de gestión preventivo son los resultados de la auditoría externa realizada en 2012.

De la misma manera, el sistema implica a toda la plantilla en dichos objetivos y construyendo entre todos entornos de trabajo saludables y seguros, aplicando los principios generales de prevención.

Los datos de 2012 muestran que el número de horas de absentismo por enfermedad común se han reducido en un amplio porcentaje, concretamente un 18% menos que el año pasado.

En siniestralidad laboral el índice de frecuencia ha disminuido en 0,5 puntos. Según los datos publicados por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, seguimos manteniendo nuestros indicadores a la baja. El índice de frecuencia en el sector de Actividades Financieras y Seguros en 2011 es de 2,6, lo que significa que Bankinter se encuentra 1,3 puntos por debajo.

Un dato a destacar es que en 2012 ha habido un 26% menos de accidentes con baja.

	2012	2011
Nº total de horas de ausencia por enfermedad común y maternidad y paternidad	233.545,39	270.519,03
Mujer	191.743,70	210.784,99
Hombre	41.801,69	59.734,04
Índice de frecuencia (nº de accidentes/nº de horas trabajadas) *1.000.000	1,26	1,75
Índice de gravedad (jornadas no trabajadas por bajas de accidente/horas trabajadas) *1.000	0,04	0,04

Desglose accidentes	2012	2011
Con baja	25	34
Sin baja	40	24
Total	65	58

Desglose de horas de ausencia	2012	2011
Enfermedad común	133.771	164.620
Mujer	100.216	113.635
Hombre	33.555	50.985
Maternidad	92.276	97.774
Mujer	91.527	97.150
Hombre	749	624
Paternidad	7.498	8.126
Mujer	0	0
Hombre	7.498	8.126
Total	233.545	270.519

70

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Tasa de Accidentes	Hombres	Mujeres
Andalucía	0,000056	0,000042
Aragón	0,000028	-
Asturias	-	-
Baleares	-	-
C. Valenciana	0,000098	0,000112
Canarias	0,000014	0,000014
Cantabria	-	-
Castilla- La Mancha	-	0,000014
Castilla y León	0,000028	0,000014
Cataluña	0,000014	0,000028
Extremadura	-	0,000014
Galicia	-	-
La Rioja	-	-
Madrid	0,000098	0,000239
Murcia	0,000014	0,000014
Navarra	-	0,000014
País Vasco	0,000042	0,000014
Total	0,000393	0,000520

Tasa de Días Perdidos	Hombres	Mujeres
Andalucia	0,000183	0,000183
Aragon	0,000787	-
Asturias	-	-
Baleares	-	-
C. Valenciana	-	0,000393
Canarias	0,000042	-
Cantabria	-	-
Castilla la Mancha	-	0,000084
Castilla y Leon	-	-
Cataluña	-	0,000126
Extremadura	-	-
Galicia	-	-
La Rioja	-	-
Madrid	0,000815	0,005085
Murcia	-	-
Navarra	-	-
País Vasco	0,000281	-
Total	0,006054	0,002107

Tasa de Absentismo	Hombres	Mujeres
Andalucia	0,05165	0,10972
Aragon	0,01136	0,04492
Asturias	0,00147	0,00179
Baleares	0,00295	0,02346
C. Valenciana	0,05397	0,11867
Canarias	0,00494	0,03629
Cantabria	0,02009	0,02967
Castilla la Mancha	0,00621	0,00663
Castilla y Leon	0,00547	0,04839
Cataluña	0,02862	0,18074
Extremadura	0,00747	-
Galicia	0,00210	0,03587
La Rioja	-	0,00189
Madrid	0,19599	0,63374
Murcia	0,00779	0,02472
Navarra	0,00305	0,00894
País Vasco	0,08195	0,14749
Total	0,48509	1,45295



71

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Para cumplir con los objetivos, Bankinter desarrolla varias actividades en el ámbito de la seguridad y la salud.

Aquí se enmarcan las evaluaciones de riesgos realizadas. Este año se han realizado 160 informes, que han sido elaborados por mutuas contratadas al efecto. En ellos se han reflejado los posibles riesgos existentes, para poder así aplicar e implantar las medidas preventivas necesarias.

Asimismo, Bankinter ha ofrecido, con carácter voluntario, la realización de los reconocimientos médicos de inicio (a las personas de reciente incorporación) y los periódicos. De esta forma, se pueden detectar posibles enfermedades, originadas tanto por las condiciones de trabajo como por causas ajenas.

La formación e información de los trabajadores es de vital importancia en Bankinter para la prevención de los riesgos laborales.

Este año se han seguido realizando cursos presenciales y prácticos sobre:

Prevención de riesgos laborales en oficinas, en el que se forma en todos los riesgos que puede haber en dicho entorno.

Actuación ante emergencias, utilización de medios de extinción de incendios. Este curso se ha realizado en varias organizaciones, y en él se aborda, tanto de forma teórica como práctica, las posibles emergencias y el manejo de diferentes tipos de extinción de incendios.

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



7. Igualdad de oportunidades y diversidad en Bankinter, nuestra responsabilidad

Hace ya tiempo que forma parte de la cultura del banco el apoyo a la diversidad y la igualdad de oportunidades, que se concreta en factores como: la integración de empleados de otras nacionalidades, el rechazo a cualquier tipo de discriminación, la incorporación de personas con discapacidad, la lucha contra la violencia de género...

Bankinter es consciente de las ventajas que la igualdad y la diversidad aportan, de ahí su apuesta por poner en marcha iniciativas para avanzar en aspectos tales como:

Fomento de la diversidad cultural

El banco apuesta por tener personas que aporten diversos puntos de vista. En ese sentido, se cuentan entre los empleados hasta 72 titulaciones diferentes, así como personas de varias generaciones (ver cuadro edades plantilla), con distinta experiencia (12 años media), y con más de 28 nacionalidades además de la española (Alemania, Argentina, Bélgica, Brasil, Bulgaria, Canadá, Chile, China, Colombia, Cuba, Dinamarca, Ecuador, Estados Unidos, Finlandia, Francia, India, Italia, Marruecos, México, Países Bajos, Pakistán, Panamá, Reino Unido, Rumanía, Suecia, Suiza, Uruguay, Venezuela).

Asimismo, el banco apoya iniciativas culturales y deportivas de los empleados.

Distribución puestos empleados nacionalidades distintas	2012		2011	
	Nº Empleados	Porcentaje	Nº Empleados	Nº Empleados
Administrativo	7	0,17	12	0,29
Hombres	1	1,04	2	2,08
Mujeres	6	6,25	10	10,42
Comercial-técnico	59	1,40	58	1,28
Hombres	25	26,04	26	27,08
Mujeres	34	35,42	32	33,33
Directores	27	0,64	26	0,62
Hombres	20	20,83	19	19,79
Mujeres	7	7,29	7	7,29
Total	93	2,21	96	2,28

Distribución puestos y edad de empleados nacionalidades distintas	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje
Administrativo	1	1%	6	6%
Menores 30	0	0%	3	43%
Entre 30 y 50	1	14%	3	43%
Más de 50	0	0%	0	0%
Comercial-Técnico	25	27%	34	37%
Menores 30	1	2%	4	7%
Entre 30 y 50	23	39%	29	49%
Más de 50	1	2%	1	2%
Directores	20	22%	7	8%
Menores 30				
Entre 30 y 50	14	52%	6	22%
Más de 50	6	22%	1	4%
Total	46	49%	47	51%

73

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Fomentando la diversidad a través de la integración

Bankinter trabaja por la integración de las personas con discapacidad tanto en la sociedad como entre la plantilla del banco. A 31 de diciembre de 2012, hay integradas en plantilla 44 personas con discapacidad, lo que supone un 1,1%, manteniendo el nivel de años anteriores. La distribución de estos empleados se concreta en un 27,3% de administrativos, un 52,2% de comerciales/técnicos y un 20,5% de directores.

En aquellos casos en los que las entidades no alcancen la cuota exigida de personas con discapacidad en plantilla, situada en un 2%, la ley permite cumplir con su obligación a través de unas medidas alternativas, una vez obtenido el certificado de excepcionalidad.

En el caso de Bankinter estas medidas alternativas se llevan a cabo mediante la compra de bienes y servicios en centros

especiales de empleo. Un ejemplo sería todo el catering que se sirve en los cursos de formación, contratados con el Grupo Amas.

Adicionalmente, y como apoyo a la integración de las personas con discapacidad, Bankinter abona la cantidad de 3.000 euros anuales en la nómina de enero en concepto de ayuda a empleados con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, o a aquellos empleados con algún descendiente menor con una discapacidad igual o superior al 33%. Esta prestación pretende paliar, en la medida de lo posible, el esfuerzo económico de las familias en esta situación.

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

Distribución puestos y edad de empleados con discapacidad	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje
Administrativo	5	41,67%	7	58,33%
Entre 30 y 50	3	33,33%	6	66,67%
Más de 50	2	66,67%	1	33,33%
Comercial-Técnico	11	47,83%	12	52,17%
Entre 30 y 50	4	30,77%	9	69,23%
Más de 50	6	66,67%	3	33,33%
Menores de 30	1	100,00%		0,00%
Director	7	77,78%	2	22,22%
Entre 30 y 50	4	66,67%	2	33,33%
Más de 50	3	100,00%		0,00%
Total general	23	52,27%	21	47,73%

Diversidad Comité de Dirección		
Mujeres	2	29%
Discapacidad	-	-
Menores de 30	-	-
Entre 31 y 50	4	57%
Mayores de 50	3	43%
Total	7	100%

Consejo de Administración		
Mujeres	1	10%
Extranjeros	1	10%
Discapacitados	1	10%
Menores 30 años	-	-
Entre 31 y 50 años	3	30%
Mayores de 50 años	7	70%

74

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Plan Familia

El banco facilita con este Plan ayuda a sus empleados y familiares a través diferentes terapias y actividades relacionadas con el deporte, el ocio adaptado, neuropsicología, musicoterapia, logopedia, informática, idiomas, etc.

Asimismo, se han realizado actividades grupales, como la semana de esquí en Sierra Nevada, del 15 al 20 de enero, a la que acudieron 4 beneficiarios de Plan Familia y un trabajador de la empresa con discapacidad.

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

Para gestionar y analizar la situación de la mujer y de la diversidad en Bankinter, el banco cuenta con el Plan de Igualdad que, a través de indicadores cualitativos y cuantitativos, permite medir:

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

Se observa que continúa la tendencia alcista de presencia femenina iniciada en 2010, cerrándose 2012 con el porcentaje más alto de los últimos años: un 2,4% más de mujeres que de hombres, siendo la distribución de la plantilla en cuanto a sexos: 48,8% hombres y un 51,2% mujeres.

Presencia de mujeres y hombres en la Organización	2012	2011
Hombre	1.985	2.076
%	48,80	49,31
Mujer	2.083	2.134
%	51,20	50,69

Evolución de la plantilla	2012	2011
Plantilla	4.068	4.210
Hombres	1.985	2.076
Mujeres	2.083	2.134

Distribución plantilla entre Red Comercial y Servicios Centrales	Nº de personas	Porcentaje relativo
Red comercial	2.837	69,74
Hombres	1.408	49,63
Mujeres	1.429	50,37
Servicios centrales	1.231	30,26
Hombres	577	46,87
Mujeres	654	53,13
Total	4.068	

Distribución de empleados por categorías profesionales	2012			2011		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Administrativo	172	395	567	199	448	647
Comerciales-Técnicos	1.054	1.266	2.320	1.044	1.239	2.283
Director	759	422	1.181	833	447	1.280
Total	1.985	2.083	4.068	2.076	2.134	4.210

Distribución de empleados por antigüedad y categorías profesionales	2012		
	Hombre	Mujer	Media
Administrativo	10,31	8,70	9,19
Comerciales-Técnicos	13,28	10,60	11,82
Director	16,06	14,21	15,40
Total	14,09	10,97	12,49

Empleados por categorías profesionales en Red y Servicios Centrales	2012		2011	
	Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje
Administrativo	364	12,83%	386	13,16%
Hombres	107	7,60%	114	3,89%
Mujeres	257	17,98%	272	9,27%
Comercial	1.719	60,59%	1.680	57,28%
Hombres	801	56,89%	782	26,66%
Mujeres	918	64,24%	898	30,62%
Directores	754	26,58%	867	29,56%
Hombres	500	35,51%	582	19,84%
Mujeres	254	17,77%	285	9,72%
Total	2.837		2.933	

Empleados por categorías profesionales en Red y Servicios Centrales		2012		2011	
Datos SSCC		Nº empleados	Porcentaje	Nº empleados	Porcentaje
Administrativo		203	16,49%	261	20,44%
Hombres		65	11,27%	85	6,66%
Mujeres		138	21,10%	176	13,78%
Técnico		601	48,82%	603	47,22%
Hombres		253	43,85%	262	20,52%
Mujeres		348	53,21%	341	26,70%
Directores		427	34,69%	413	32,34%
Hombres		259	44,89%	251	19,66%
Mujeres		168	25,69%	162	12,69%
Totales SSCC		1.231		1.277	30,33

Distribución de empleados por tramos de edad	Total	Porcentaje	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje
<25 años	14	0,34%	3	21,43%	11	78,57%
Entre 25 y 30	563	13,84%	188	33,39%	375	66,61%
Entre 31 y 35	1.041	25,59%	478	45,92%	563	54,08%
Entre 36 y 40	812	19,96%	361	44,46%	451	55,54%
Entre 41 y 45	576	14,16%	230	39,93%	346	60,07%
Entre 46 y 55	838	20,60%	546	65,16%	292	34,84%
> de 55	224	5,51%	179	79,91%	45	20,09%

Distribución de empleados por antigüedad	Total	Porcentaje	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje
Hasta 5 años	1.108	27%	498	12%	610	15%
Entre 6 y 15	1.636	40%	712	18%	924	23%
Entre 16 y 25	957	24%	484	12%	473	12%
Más de 25	367	9%	291	7%	76	2%
Total	4.068					

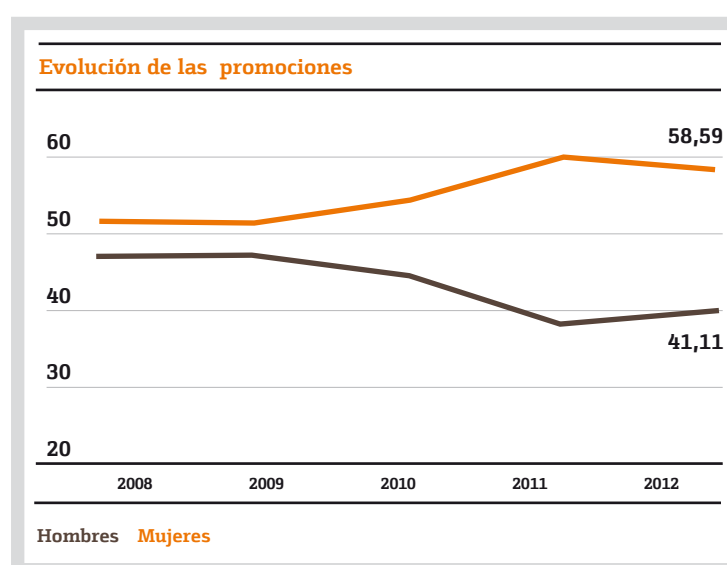
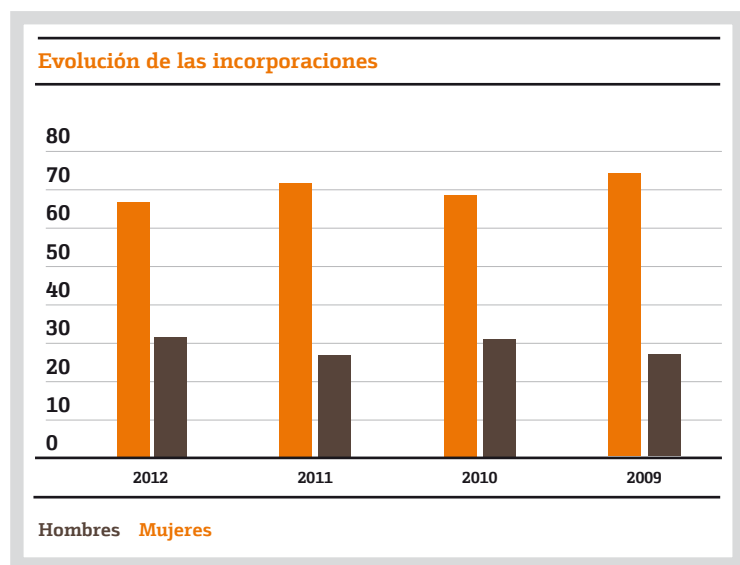
Distribución por CCAA	Hombres	Mujeres	Total
Andalucía	181	170	351
Aragón	61	47	108
Asturias	42	31	73
Baleares	26	29	55
C.Valenciana	191	151	342
Canarias	45	83	128
Cantabria	29	25	54
Castilla La Mancha	40	31	71
Castilla y León	80	56	136
Cataluña	162	182	344
Extremadura	13	8	21
Galicia	34	41	75
La Rioja	12	11	23
Madrid	899	1.052	1.951
Murcia	44	31	75
Navarra	18	18	36
País Vasco	108	117	225
Total	1.985	2.083	4.068

Distribución de la plantilla por tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	1.934	1.998	3.932
Temporal	51	85	136

La edad media de las mujeres es de 38 años; y la de los hombres, de 42 años

Dentro de los indicadores referidos a la igualdad de oportunidades podemos ver también esta gestión basada en los principios del Plan de Igualdad:

% de mujeres seleccionadas en los últimos 3 años	2012		2011		2010	
Incorporaciones en el último año	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%
Total	89	2,19	116	2,66	302	6,62
Hombres	28	31,46	33	28,45	91	30,13
Mujeres	61	68,54	83	71,55	211	69,87
Incremento incorporaciones mujeres		118%		152%		132%

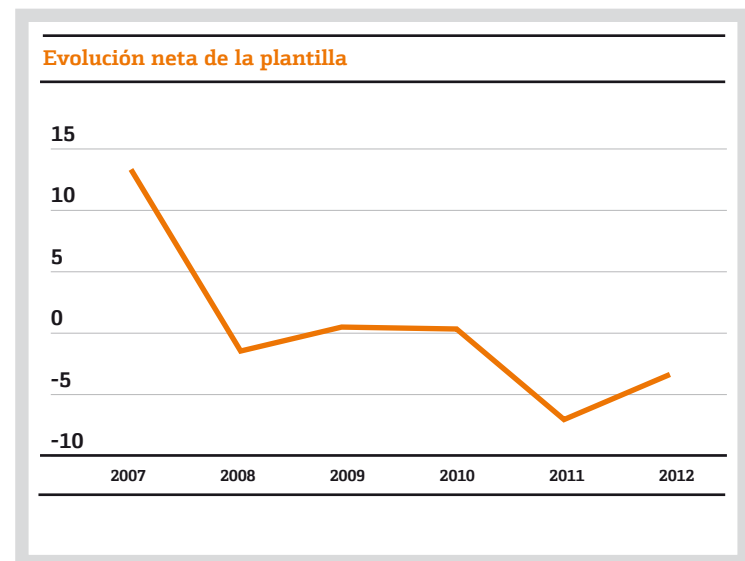


Evolución neta de la plantilla

Durante 2012 Bankinter ha incorporado nuevas personas a su plantilla aunque en un porcentaje algo inferior al año pasado, continuando con la política de prudencia seguida por el Grupo acorde con la evolución del sector.

Este incremento, unido a que la plantilla de Bankinter ha estado siempre muy ajustada comparativamente con la de otras entidades, ha posibilitado romper la tendencia que se venía marcando desde 2010.

La retención de mujeres es mayor que la de hombres. La presencia de éstos ha disminuido un 4% en tanto que la de mujeres ha sido de un 2%.



Rotación bruta externa por tramos edad	Total	%	Hombre	%	Mujer	%
Menor de 30	73	1,79	21	1,06	52	2,50
Entre 30 y 50	80	1,97	35	1,76	45	2,16
Mayor de 50	78	1,92	65	3,27	13	0,62
Total bajas	231		121		110	
Total plantilla	4.068		1.985		2.083	

Rotación bruta externa por región	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Andalucía	8	33,33%	16	66,67%	24	10,39%
Aragón	2	66,67%	1	33,33%	3	1,30%
Asturias	3	60,00%	2	40,00%	5	2,16%
Baleares		0,00%	3	100,00%	3	1,30%
Canarias	5	41,67%	7	58,33%	12	5,19%
Cantabria	1	33,33%	2	66,67%	3	1,30%
Castilla-La Mancha	4	100,00%		0,00%	4	1,73%
Castilla y León	3	50,00%	3	50,00%	6	2,60%
Cataluña	21	70,00%	9	30,00%	30	12,99%
C. Valenciana	16	64,00%	9	36,00%	25	10,82%
Extremadura		0,00%	1	100,00%	1	0,43%
Galicia	2	50,00%	2	50,00%	4	1,73%
La Rioja	1	50,00%	1	50,00%	2	0,87%
Madrid	47	55,29%	38	44,71%	85	36,80%
Murcia	1	25,00%	3	75,00%	4	1,73%
Navarra	1	33,33%	2	66,67%	3	1,30%
País Vasco	6	35,29%	11	64,71%	17	7,36%

Rotación bruta externa de la plantilla	Nº de personas	Porcentaje relativo
Red comercial	169	4,15
Hombres	89	2,19
Mujeres	80	1,97
Servicios centrales	62	1,52
Hombres	32	0,79
Mujeres	30	0,74
Total rotación externa	231	5,68

79

**Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012**

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Conciliación como palanca para la igualdad de género

Para Bankinter la conciliación se entiende como una palanca que permite posicionar a mujeres y hombres en un plano real de igualdad ante las necesidades de conciliación de la vida personal y familiar.

Es por ello que el banco aplica medidas que van más allá del cumplimiento legal y que no sólo se centran en las situaciones de maternidad y paternidad, sino que buscan ofrecer mayor bienestar a los empleados.

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:

	Hombres	Mujeres
Personas con derecho al permiso parental en 2012		
	121	152
Personas que ejercieron el permiso parental en 2012		
	107	152
*Personas que se reincorporaron al trabajo en 2012 una vez finalizado el permiso parental (No incluidos los que les finaliza el permiso en 2013)		
	103	97
Excedencias		
Maternidad/paternidad	0	8
Por cargo público	0	0
Formación	1	0
Voluntaria	3	0
Actividades solidarias	0	0
Licencia no retribuida		
1 mes		
Cuidado hijos	2	13
Por antigüedad	0	0
>1 mes		
Hospitalización o enfermedad grave de familiares	0	0

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

La creación de un clima de confianza se muestra en indicadores como la promoción, en los casos en los que se hace uso de este tipo de medidas, o en la tasa de retención, en el caso de las personas que usan las medidas a su disposición cuando son madres o padres. Del total de personas promocionadas, un 23,3% tenían hijos menores de 12 años, y de ellas el 12,2% son mujeres.

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

Retención	Hombres	Mujeres
Reincorporaciones 2012 y continúan en el banco 12 meses después		
	104	105

Tasa de retención: del total colectivo que se reincorporó en la organización tras el final de su baja de paternidad en 2011, el 99,05% de los hombres y el 99,06% de las mujeres sigue en la empresa 12 meses después.

Tasa de reincorporación: del total colectivo que ejerció el permiso parental en 2012, el 96,26% de los hombres y el 63,82% de las mujeres se reincorporó en el mismo año.

80

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

- **Reducción del absentismo.** Los datos de 2012 muestran que el número de horas de absentismo por enfermedad común se han reducido en algo más de un 18% con respecto al año pasado, al igual que el índice de frecuencia, que ha disminuido en 0,5 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. En comparación con el dato publicado en 2011, el de este año se ha reducido en 1,3 puntos.
- **Índice de maternidad:** 7,3% (sobre total mujeres); sobre mujeres entre 25 y 40 años es de un 10,6%.

Las medidas de conciliación se pueden agrupar básicamente en las siguientes categorías (se incluyen también las que están por encima de la ley):

1. 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 existen medidas que están por encima de 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 ó 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.

- Política de sustitución: En determinadas bajas maternales se contrata a otra persona durante el tiempo de baja para reducir la carga de trabajo en el centro cuando la situación así 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 instancias 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, se puede solicitar reducir la jornada sin merma salarial, en una hora diaria durante 4 semanas, o reducir la jornada hasta un 50%, con la correspondiente disminución salarial durante 4 semanas.

II) Excedencias con reserva del puesto de trabajo:

- Por cuidado de hijos. En Bankinter, superando la ley, se puede solicitar 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



81

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

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 la 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 96,7% 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 añaden como motivos para reducir jornada la realización de actividades solidarias y la formación.

3. El esquema de reducción de jornada. Por cuidado de menores

Distribución de los empleados por tipo de jornada	Hombres	Mujeres	Total
Completa	1.908	1.774	3.682
Reducida	77	309	386

hasta 12 años y por cuidado directo de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad.

2. Medidas de flexibilización de los tiempos de trabajo

Bankinter apuesta por la flexibilización de los horarios laborales, con el fin de que los empleados puedan conciliar vida laboral y familiar. A este respecto, cabe destacar las siguientes medidas:

1. Trabajo por objetivos. Permite valorar los méritos profesionales en función de la consecución de los mismos. Los resultados de la última evaluación del desempeño de 2012, correspondientes a los objetivos de 2011 así lo demuestran, ya que del total de la plantilla fueron evaluados el 96,93% de los hombres frente al 97,65 % de mujeres. (Están exentos de evaluación los empleados que se incorporan a partir de septiembre y aquellos en situación de baja de larga duración).

2. Reconocer el mérito de las personas, con políticas como las siguientes:

- a. Los empleados son identificados por su talento.
- b. Son valorados por su trabajo y su compromiso con la Organización, a través de las encuestas de reconocimiento.

3. Flexibilidad Horaria

- Los horarios se determinan en función de las necesidades de prestación de servicio para que este 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 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 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. Los empleados del grupo Bankinter deben disfrutar las vacaciones durante el ejercicio en que se devengan, si bien cuando concurren causas excepcionales y atendiendo a las peculiaridades del negocio, puede prolongarse el periodo de disfrute hasta el 31 de marzo del año siguiente.

3. 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

posibilita trabajar desde casa o desde otro lugar, en momentos puntuales, siempre que la naturaleza del trabajo a desempeñar lo permita. Durante 2012 se conectó en remoto un 31,22% 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 63,7% de la plantilla dispone de móvil o blackberry corporativa; y un 27,9% dispone de portátil. Además, existe una flota de portátiles a disposición de los empleados que se pueden solicitar en momentos puntuales.

5. Servicio de asistencia técnica de lunes a sábado, hasta las 22:00 horas.

6. Ergonomía. Con el objetivo de mejorar el bienestar físico y psíquico de sus trabajadores, Bankinter ha llevado a cabo acciones a lo largo del año tendentes a adaptar el puesto de trabajo al empleado. A modo de ejemplo, podemos destacar las siguientes:

- Cambio del 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.



83

**Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012**

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

- 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 reposapiés a todo aquel que lo requiera. De esta forma se favorece la postura correcta ante la mesa y se evitan patologías de los miembros inferiores.

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

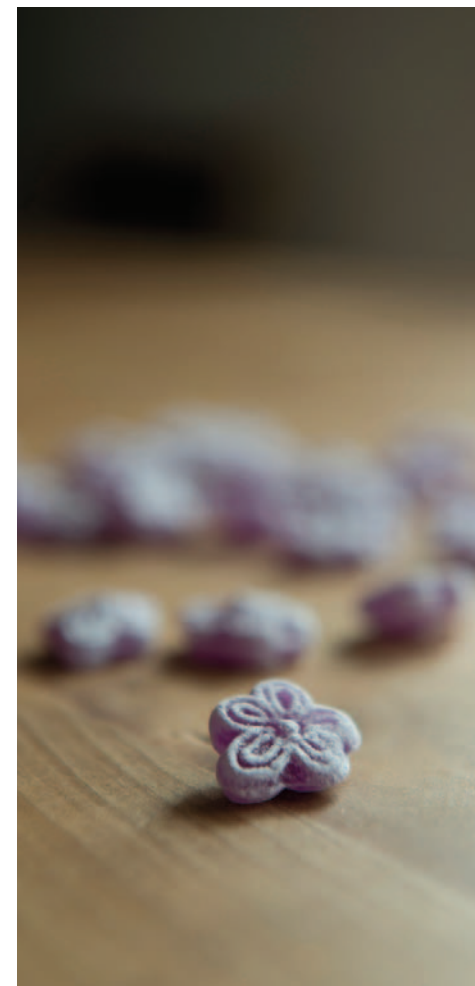
4. Beneficios sociales

Bankinter ofrece beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente, y que aplica 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 sea 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 ó 14 cuotas anuales.
- Anticipos para compra de ordenador o cursos de idiomas/ inmersión en el extranjero, para financiación de máster y postgrados relacionados con la actividad profesional.



Participación, innovación y transparencia

Estos son tres de los principios básicos que integran la cultura corporativa de Bankinter.

Para favorecer la participación, la entidad promueve un entorno de trabajo libre, abierto, desjerarquizado, creativo y motivador. Asimismo, se promueve 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 2012 alcanza el 29%.

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

En la Intranet está disponible gran parte de la información de una manera clara, transparente y de fácil acceso. El 100% de la plantilla tiene acceso a la Intranet.

La información de gestión disponible para la totalidad de los empleados alcanza el 97,2%.

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 se ha puesto en marcha, tras una experiencia piloto, un nuevo canal para compartir conocimientos a través de un software social.

Entre los diferentes departamentos del banco que se han interesado y han compartido datos a través de este canal, destaca el de Analítica, que ha conseguido tener 2.226 seguidores con un número medio de visitas/mes de 1.087.

El número de participantes en el grupo de Analítica ha sido de 24, con un total de 53 intervenciones.

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 2012 se respondieron 5.283 consultas.

Los canales a través de los cuales los empleados pueden realizar consultas de una manera más confidencial son de dos tipos:

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

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

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

Otra herramienta de comunicación interna con la que cuentan los empleados de Bankinter es el Foro: base de datos corporativa de acceso universal y on line donde todos los empleados pueden contestar y donde todos ven las respuestas o aportaciones de los demás. Un 30,6% de la plantilla ha participado en foros de debate durante 2012.

Clima laboral

En Bankinter se trabaja para garantizar un entorno laboral que permita a todos los profesionales desplegar al máximo sus cualidades y todo su potencial.

Por ello, periódicamente se realizan estudios de clima que permiten conocer de una manera exhaustiva la opinión de los empleados. Un conocimiento realista y contrastado de la realidad laboral es la mejor base desde la que mejorar la gestión de las personas.

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

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

En Bankinter la satisfacción y compromiso de los empleados son factores clave para el logro de los resultados de negocio.

En la encuesta realizada en 2012 participaron el 77% de los empleados, demostrando, una vez más, la importancia que los profesionales de Bankinter conceden a este espacio de comunicación directo con la dirección del banco.

Los resultados reflejan el alto compromiso de los empleados con el proyecto empresarial y con la gestión corporativa que realiza la entidad, así como de los retos que impone el contexto económico actual, consiguiendo un excelente nivel de compromiso con la estrategia, objetivos y prioridades (81%) y de motivación (72%).

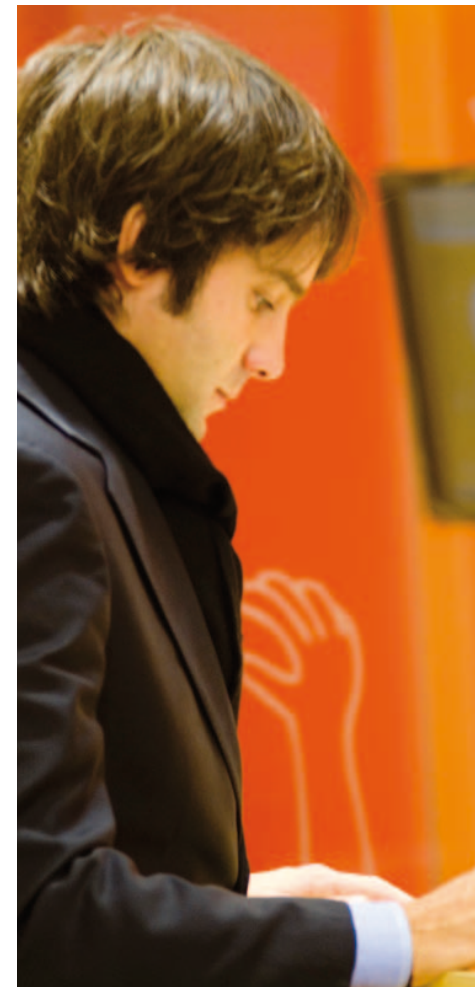
Destacan también entre los factores más valorados: Orgullo de Pertenencia (78%), Reputación Corporativa (77%), el ambiente en el equipo (76%) y la satisfacción con la función que desempeña cada persona (74%).

Por el contrario, salieron los siguientes aspectos a mejorar:

- Coordinación entre las diferentes áreas (41%): motivado por los cambios organizativos sufridos en la entidad entre finales de 2011 y mediados de 2012.
- Carrera y rotación: Aquí se recogen las posibilidades de desarrollo de los empleados. Se han implementado acciones específicas para mejorar este ratio, que pasa de un 68% a un 59%. Este ratio baja según la última encuesta de clima debido a los cambios en las diferentes áreas.

Asimismo, se han valorado los impactos sociales derivados del cierre de 6 centros de pymes en las comunidades locales como poco significativos, ya que estaban ubicados en zonas de baja población. El banco ha reubicado a todos los empleados de dichos centros en otros.

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



86

**Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012**

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

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. Además, las operaciones del banco se circunscriben al ámbito geográfico español, por lo que no hay riesgo de que aparezcan problemas de incumplimiento de derechos relacionados con 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 a través de su adhesión como socios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas para la implementación y cumplimiento de sus diez principios de actuación, en la gestión del banco.

Respecto a la formación en materia de derechos humanos, se han formado un total de 52 empleados en 2012, lo que supone un 1,27% de la plantilla. Los empleados disponen en la intranet de un curso on line sobre la Declaración de Derechos Humanos. Asimismo, la entidad exige a las compañías de seguridad que prestan servicio a Bankinter que impartan a sus empleados formación 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.

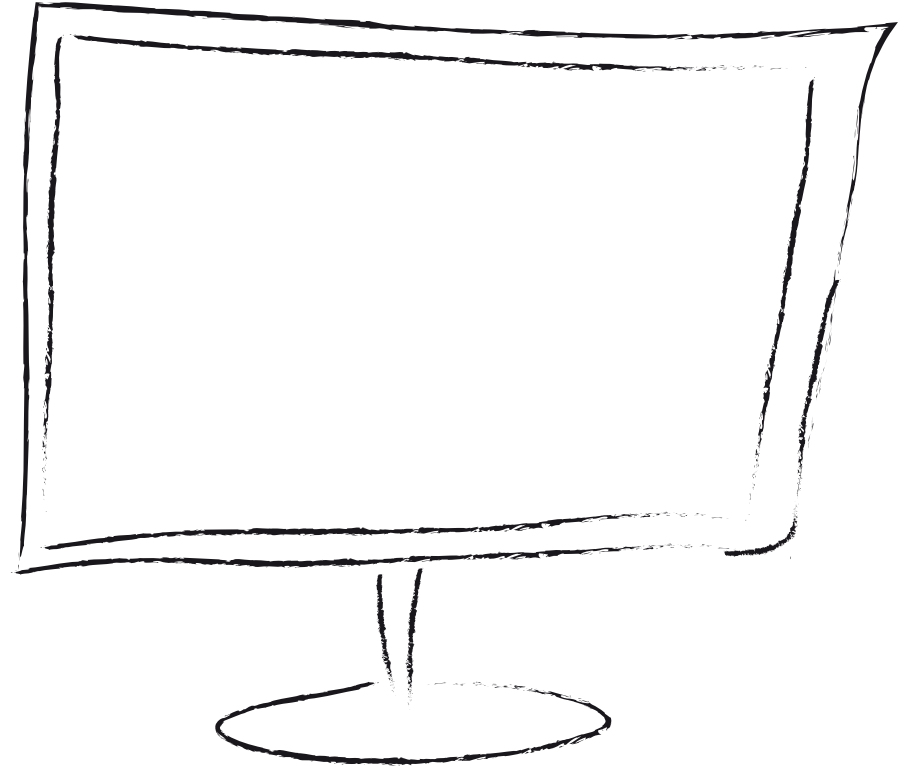
Libertad de asociación

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, Contacto Center y Consultoras, etc.) y están disponibles para todos los empleados en la web de personas.

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

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





proveedores

Relación con los proveedores

Bankinter mantiene su 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 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 implica la aceptación de la política de medio ambiente y de compras éticas que Bankinter ha definido en los últimos tiempos. En 2012 se han incluido nuevos criterios de homologación en materia de sostenibilidad, habiéndose homologado en este ejercicio un 2,19% de los proveedores.

Volumen de compras

Durante 2012 Bankinter ha cerrado acuerdos con proveedores por un valor total de 91 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 sólo 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 más críticos.

Volumen de facturación de proveedores nacionales

Dentro de la facturación a terceros, el 98,1% proviene de proveedores nacionales, siendo el restante (más de 90) proveedores internacionales, relacionados, principalmente, con temas tecnológicos y de innovación

Volumen de compras

91

millones de euros
gestionados desde
Compras

Ahorros de compras

+15%

de ahorro en
negociaciones
de gastos e inversiones

Perfil de proveedores

98,1%

de facturación a
proveedores locales

89

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente
Datos relevantes
1. Tres en raya
2. Grupos de interés
Informe de verificación
Anexo

informe de verificación

dosmil12

Código 3.1	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. 4-6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pág. 13-15
Perfil de la Organización		
2.1	Nombre de la organización.	Portada
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Informe Anual Pág. 92-96
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.	Pág. 110
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. 29-36
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Pág. 8, Informe Anual 62-66, 68-72
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Pág. 87
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Pág. 28
Parámetros de la Memoria		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Pág. 11
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Pág. 110
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Pág. 110
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Pág. 110
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Pág. 11
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Pág. 110
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Pág. 110
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. 110
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. 110

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. 110
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Pág. 110
3.12	Tabla que indica la 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. 103-107
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
4.1	La estructura de gobierno de la organización.	Pág. 112 Informe Gob. Corp.: Comisiones Consejo Administración B.2
4.2	Ha de indicarse 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. 47, 48 y 85. Informe Gob. Corp.: B.2.2
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Informe 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 composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.	Informe Gob. Corp.: B.1. 19
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Pág. 13-15, 23 y 35
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Informe Gob. Corp.: D. Sistemas de control de riesgos
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	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. 38-39
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Pág. 11, 13-15
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya).	Pág. 11, 26 y 31
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Pág. 41, 45 y 47
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Pág. 41, 45 y 47
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Pág. 41,45 y 47
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. 13-15

Descripción	Página
Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño	
Dimensión Económica	
Desempeño Económico.	Informe Anual Pág. 12-14, 62-66
Presencia en el Mercado.	Pág. 47 Informe Anual Pág. 74-80, 92-96
Impacto económico indirecto.	Pág. 13-15, 23-26, 28-32
Dimensión Ambiental	
Materiales.	Pág. 39 y 40
Energía.	Pág. 39 y 40
Agua.	Pág. 39 y 40
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.37,38 y 39
Productos y servicios.	Pág. 17,18 y 19
Cumplimiento normativo.	No han existido multas ni sanciones
Transporte.	Pág 38 y 40
Aspectos generales.	Pág. 35 y 36
Dimensión social: Prácticas laborales y ética en el trabajo	
Empleo.	Pág. 63
Relación Empresa/Trabajadores.	Pág. 68 y 69
Salud y Seguridad en el trabajo.	Pág. 70,71 y 72
Formación y Educación.	Pág. 65
Diversidad e Igualdad de Oportunidades.	Pág. 73 y 74
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres.	Pág. 68 y 69
Dimensión social: Derechos Humanos	
Prácticas de inversión y aprovisionamientos.	No operamos de modo relevante en países fuera de la OCDE Adheridos al Pacto Mundial Naciones Unidas
No discriminación.	Pág. 73,74 y 75
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos.	Pág. 87
Explotación infantil	Pág. 87
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio.	Pág. 87
Prácticas de Seguridad.	Pág. 70
Derechos de los Indígenas	Pág. 87

Evaluación.	Bankinter No opera de modo relevante en países fuera de la OCDE. Adheridos al pacto Mundial Naciones Unidas. No produciéndose impactos significativos en materia de derechos humanos o medioambientales por la operativa desarrollada por el banco
Medidas correctivas.	No se han dado quejas relacionadas con los derechos humanos
Dimensión social: Sociedad	
Comunidades locales.	Pág. 86
Corrupción.	Pág. 20 y 21
Política Pública.	A través de asociaciones como la Asociación Española de Banca, tenemos la oportunidad de trasladar a las Administraciones Públicas de modo colectivo las inquietudes , iniciativas y necesidades del sector bancario
Comportamiento de Competencia Desleal.	No aplica. No hay procedimientos abiertos contra Bankinter por prácticas anticompetencia
Cumplimiento Normativo.	Pág. 20, 21 y 35
Dimensión social: Responsabilidad del producto	
Salud y Seguridad del Cliente.	Pág. 70
Etiquetado de Productos y Servicios.	Pág. 59 y 60
Comunicaciones de Marketing.	Pág. 33
Privacidad del Cliente.	Pág. 59 y 60
Cumplimiento normativo.	Pág. 20, 21 y 35
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. 59, 60, 65
Dimensión social: Impacto de Productos y Servicios	
Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio (FS1).	Pág. 5 , 35 y 60
Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio (FS2).	Pág. 14, 23 y 35
Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones (FS3).	Pág. 13 y 14
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. 25-27, 31, 41-43, 65 y 87
Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales (FS5).	Pág. 17-19, 23-33, 43, 45, 50 y 89

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

Aspecto	Código G3.1	Descripción	Página
Indicadores Económicos			
Desempeño Económico	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Informe Anual Pág. 66
	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Pág. 20
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Pág. 69, 84, Memoria Legal Nota 27
	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Memoria Legal Nota 17. 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. 68 y 69
	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 89
	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 73 y 74
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. 17, 23, 24 y 25
	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Pág. 28-33
Indicadores Medioambientales			
Materiales	EN1	Materiales utilizados en peso o volumen.	Pág. 39- 40
	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Pág. 40
Energía	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Pág 40
	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Pág. 40
	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Pág. 39
	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. 35, 38, 40 y 43
	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas.	Pág. 37, 38 y 39

95

**Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012**

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Indicadores Medioambientales (Cont.)			
Agua	EN8	Captación total de agua por fuentes.	Pág. 40
	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
	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana. Asimismo el consumo de agua proviene del suministro municipal
Biodiversidad	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad
	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad
	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad
	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la diversidad.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad
	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad
Emisiones, vertidos y residuos	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Pág. 38
	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Pág. 38
	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Pág. 37, 38, 40 y 43
	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	El indicador EN19 establece como sustancias destructoras de la capa de ozono las establecidas en los Anexos A, B, C y E del protocolo de Montreal. Estas sustancias no son de aplicación para Bankinter

Indicadores Medioambientales (Cont.)			
Emisiones, vertidos y residuos (Cont.)	EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Dada la actividad financiera del Banco, no se producen emisiones significativas al aire
	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Bankinter capta y vierte el agua a través de la red urbana
	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Pág. 40
	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, y por su actividad no genera derrames
	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Bankinter por su actividad no transporta residuos
	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad
Productos y servicios	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Pág. 38 y 40
	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. 38
General	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones medioambientales.	Pág. 18 y 19

Indicadores Sociales			
Indicadores de desempeño y de Prácticas Laborales y Éticas de Trabajo			
Empleo	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género.	Pág. 62, 75 -77
	LA2	Número total y tasa porcentual de empleados que causaron alta y baja en la organización, desglosado por género, edad y geografía.	Pág. 63 y 64
	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por principales localizaciones geográficas.	Pág. 84. Memoria Legal Nota 27
	LA15	Número de reincorporaciones al trabajo y tasas de retención después de un permiso de maternidad, desglosado por género.	Pág. 80
Relaciones empresa / trabajadores	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Pág. 87
	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Pág. 87
Salud y seguridad en el trabajo	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de empresa-empleado, para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Pág. 72
	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	Pág. 70, 71
	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. 70 y 72
	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Pág. 72
Formación y educación	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Pág. 66
	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Pág. 65
	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por género.	Pág. 82
Diversidad e igualdad de oportunidades	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	Pág. 73 y 74
	LA14	Relación entre salario base y la remuneración de las mujeres con respecto al de los hombres, desglosado por categoría profesional y región.	Pág. 68 y 69

Indicadores de desempeño en materia de Derechos Humanos			
Prácticas de inversión y abastecimiento	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No operamos de modo relevante en países fuera de la OCDE. Adheridos al Pacto Mundial Naciones Unidas
	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores, contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	Pág. 89
	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Pág. 87
No discriminación	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se han producido incidentes relacionados con discriminación
Libertad de asociación y convenios colectivos	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Pág. 87
Explotación infantil	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Pág. 87
Trabajos forzados	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Pág. 87
Prácticas de seguridad	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Pág. 87
Derechos de los indígenas	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Pág. 87
Evaluación	HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisión en materia de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.	No operamos de modo relevante en países fuera de la OCDE. Adheridos al pacto Mundial de Naciones Unidas. No produciéndose impactos significativos en materia de derechos humanos o medioambientales por la operativa desarrollada por el banco
Medidas Correctivas	HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, tramitadas y resueltas a través de mecanismos de queja formal.	No se han dado quejas relacionadas con los derechos humanos

Indicadores del desempeño con respecto a la Sociedad			
Comunidad	SO1	Porcentaje de operaciones con compromiso de implicación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	Pág. 17
	SO9	Operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales.	Pág. 86
	SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales.	Pág. 86
Corrupción	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Pág. 21
	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Pág. 20-21
	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No ha habido incidentes en materia de corrupción
Política pública	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	A través de la Asociación Española de Banca, tenemos la oportunidad de trasladar a las Administraciones Públicas de modo colectivo las inquietudes, iniciativas y necesidades del sector bancario
	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No participa en ningún partido político (Art. 5,4 del Código de ética)
Comportamiento de competencia desleal	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No hay ningún procedimiento abierto en contra de Bankinter por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia
Cumplimiento normativo	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Pág. 59

Indicadores de desempeño respecto a la Responsabilidad sobre Productos			
Salud y seguridad del cliente	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Pág. 60
	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida distribuidos en función del tipo de resultado de dichas incidencias.	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa en esta materia
Etiquetado de productos y servicios	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Pág. 60
	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa en esta materia
	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	Pág. 50-58
Comunicaciones de Marketing	PR6	Programas de cumplimiento con las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Pág. 60
	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa en esta materia
Privacidad del cliente	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No existen reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y a la fuga de datos personales de clientes
Cumplimiento normativo	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Bankinter no ha tenido ninguna multa significativa en esta materia

Indicadores correspondientes al Suplemento Financiero

Aspecto	Código G3	Descripción	Página
Indicadores del Suplemento Financiero			
Lista de Productos	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad.	Informe Anual Pág. 39, 42, y 48
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Pág. 17-20
	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Pág. 17-18
Auditoria	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	No disponible
Propiedad Activa	FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad, con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Pág. 19 y 20
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Pág. 17-19
	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Pág. 36
Comunidad	FS13	Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	Pág. 17 y 25
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a personas con minusvalías o impedimentos.	Pág. 23-25
Etiquetado de productos y servicios	FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios.	Pág. 28-33



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2012 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 Sostenibilidad 2012 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 Sostenibilidad, 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 Sostenibilidad, 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 Sostenibilidad 2012.
- 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 Sostenibilidad en función del entendimiento de los requerimientos de los grupos de interés.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad 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., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
T: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 083 566, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª.
Inscrita en el R.O.A.C. con el número 50242 - 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 Sostenibilidad 2012. 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 Sostenibilidad 2012 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

21 de febrero de 2013

(2)

103 Bankinter Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente
Datos relevantes
1. Tres en raya
2. Grupos de interés
Informe de verificación
Anexo

Anexos al Informe relativo a la verificación externa de los indicadores del Informe de Sostenibilidad 2012 de Grupo Bankinter

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

Aspecto	Tipo	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 a gobiernos.	Total
	Principal	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Total
	Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Total
	Principal	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Total
Presencia en el Mercado	Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar 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 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

(1)

Indicadores Medioambientales (Cont.)				
Energía	Adicional	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Total
	Adicional	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y 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 diversidad.	No aplica
	Adicional	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Total
	Principal	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Total
	Adicional	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de 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	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica
	Principal	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Total
	Principal	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica

(2)

Indicadores Medioambientales (Cont.)				
Emisiones, vertidos y residuos	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				
Empleo	Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género.	Total
	Principal	LA2	Número total y tasa porcentual de empleados que causaron alta y baja en la organización, desglosado por género, edad y geografía.	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 principales localizaciones geográficas.	Total
	Principal	LA15	Número de reincorporaciones al trabajo y tasas de retención después de un permiso de maternidad, desglosado por género.	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 salud y seguridad conjuntos de empresa-empleado, para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Total

(3)

Indicadores Sociales (Cont.)				
Salud y seguridad en el trabajo	Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	Total
	Principal	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Total
	Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Total
Formación y educación	Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Total
	Adicional	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y 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 género.	Total
Diversidad e igualdad de oportunidades	Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	Total
	Principal	LA14	Relación entre salario base y la remuneración de las mujeres con respecto al de los hombres, desglosado por categoría profesional y región.	Total
Indicadores de desempeño en materia de Derechos Humanos				
Prácticas de inversión y abastecimiento	Principal	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Total
	Principal	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores, contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	Total
	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 correctivas adoptadas.	Total

(4)

Indicadores de desempeño en materia de Derechos Humanos (Cont.)				
Libertad de asociación y convenios colectivos	Principal	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Total
Explotación infantil	Principal	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Total
Trabajos forzados	Principal	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Total
Prácticas de seguridad	Adicional	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Total
Derechos de los indígenas	Adicional	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Total
Evaluación	Principal	HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisión en materia de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.	Total
Resoluciones	Principal	HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, tramitadas y resueltas a través de mecanismos de queja formal.	Total
Indicadores del desempeño con respecto a la Sociedad				
Comunidad	Principal	SO1	Porcentaje de operaciones con compromiso de implicación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	Parcial
	Principal	SO9	Operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales.	Total
	Principal	SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales.	Total

(5)

Indicadores del desempeño con respecto a la Sociedad (Cont.)				
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 anticorrupción de la organización.	Total
	Principal	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Total
Política pública	Principal	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Total
	Adicional	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Total
Comportamiento de competencia desleal	Adicional	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Total
Cumplimiento normativo	Principal	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Total
Indicadores de desempeño respecto a la responsabilidad sobre productos				
Salud y seguridad del cliente	Principal	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Total
	Adicional	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida distribuidos en función del tipo de resultado de dichas incidencias.	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.	Total

(6)

Indicadores de desempeño respecto a la responsabilidad sobre productos (Cont.)

Comunicaciones de Marketing	Principal	PR6	Programas de cumplimiento con las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	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 ALCANCE DE LA 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 del 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 del Grupo Bankinter y fuentes de información externa.
- **No disponible:** el 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 del Grupo Bankinter la información asociada a este indicador no es de aplicación.

(7)

Anexo 2. Indicadores del Suplemento Financiero

Aspecto	Tipo	GRI	Descripción	Conclusión
Indicadores del Suplemento Financiero				
Lista de Productos	Principal	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad.	Total
	Principal	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Total
	Principal	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Total
Auditoría	Principal	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	No disponible
Propiedad Activa	Principal	FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad, con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Total
	Principal	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Total
	Principal	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Total
Comunidad	Principal	FS13	Acceso a servicios financieros en áreas desatendidas/desfavorecidas por tipo de acceso.	Total
	Principal	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a personas 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 ALCANCE DE LA 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 del 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 del Grupo Bankinter y fuentes de información externa.
- **No disponible:** el 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 del Grupo Bankinter la información asociada a este indicador no es de aplicación.

(8)



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Bankinter** ha presentado su memoria "Informe de Sostenibilidad 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

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

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

Amsterdam, 13 Marzo 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



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

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

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 7 Marzo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

108

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya


2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

anexo

dosmil12



Emprender

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 2012 al 31 de diciembre de 2012 salvo que se especifique lo contrario. La anterior Memoria, referente al año 2011, se publicó el 13 de febrero de 2012.

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

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

OFICINA DEL ACCIONISTA

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

COMUNICACIÓN EXTERNA

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

RELACIÓN CON INVERSORES

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

BANCOS CORRESPONSALES

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

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

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

Servicio	Horario	Teléfono
Atención a clientes de B. Personal, Privada y Finanzas	8.00 a 22.00 horas de lunes a sábado (excepto fiestas nacionales)	902 132 313
Particulares	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Especialistas Seguros	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	
Atención en inglés	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	902 888 835
Apoyo Servicio Atención al Cliente	9.00 a 18.00 de lunes a viernes (excepto fiestas nacionales)	900 802 081
Servicio de asistencia técnica web (particulares.com)	8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes, y sábados de 9.00 a 15.00 horas (excepto festivos nacionales)	902 365 563
Especialistas Bolsa e Inversión	8.00 a 22 horas de lunes a viernes (incluidos festivos nacionales si hay mercados)	902 131 114
Especialistas Negocio Internacional		902 882 000
Banca Telefónica PYMES	8.00 a 18.00 de lunes a viernes. Excepto: - Julio y 1-15 de septiembre, 8.00-18.00 de lunes a jueves y viernes de 8.00 a 17.00 -	902 888 855
Servicio de asistencia técnica web (empresas.com)	Agosto de 8.00 a 15.00 horas de lunes a viernes	902 365 656

110

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente
Datos relevantes
1. Tres en raya
2. Grupos de interés
Informe de verificación
Anexo

Consejo de Administración de Bankinter

El Consejo de Administración de Bankinter S.A. a diciembre 2012:

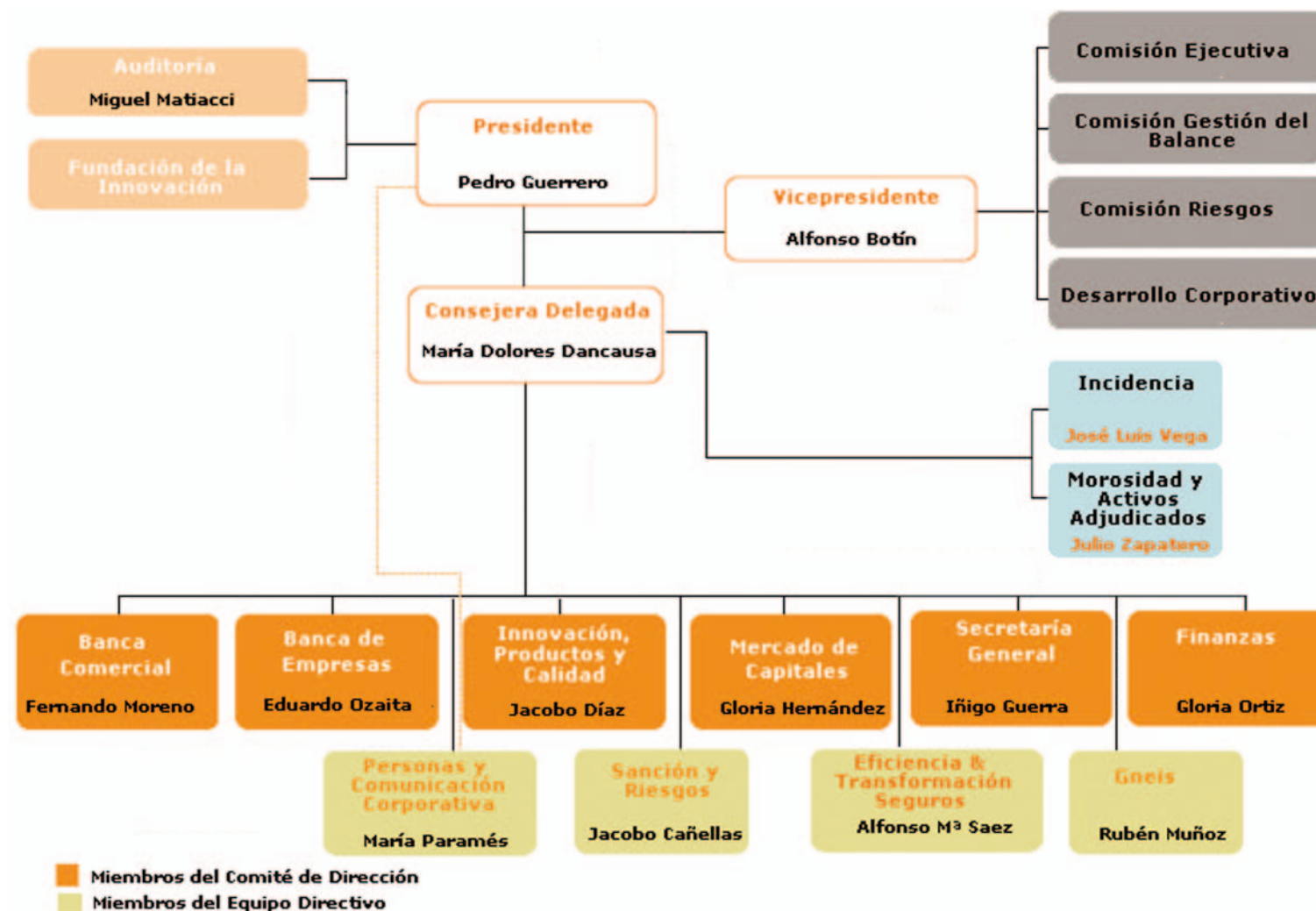
Cargo	Nombre / Denominación social	Condición
Presidente	Pedro Guerrero Guerrero	Ejecutivo
Vicepresidente	Cartival, S.A.*	Ejecutivo
Consejera Delegada	María Dolores Dancausa Treviño	Ejecutivo
Consejero	Marcelino Botín-Sanz de Sautuola y Naveda*	Externo Dominical
Consejero	Fernando Masaveu Herrero	Externo Dominical
Consejero	John de Zulueta Greenebaum	Externo Independiente
Consejero	Jaime Terceiro Lomba	Externo Independiente
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 Botin-Sanz de Sautuola y Naveda: Vinculado al accionista significativo Cartival, S.A.



Estructura de Dirección



112

Bankinter
Informe Sostenibilidad 2012

Carta del Presidente

Datos relevantes

1. Tres en raya

2. Grupos de interés

Informe de verificación

Anexo

Directores de Organización

Juan Carlos Barbero	Andalucía
Lucas Peinado Mataix	Baleares
Juan Manuel Castaño Escudero	Castilla la Mancha-Extremadura
Eduard Gallart	Cataluña
José Luis Dionisio Cervantes	Levante
Marta Centeno	Madrid Este
Juan Villasante	Madrid Oeste
Enrique Becerril	Madrid Banca Corporativa
Antonio Berdiel Bitrián	Navarra-Aragón-Rioja
Joaquín Da Silva Castaño	Noroeste
Luis Fernando Azcona López	Norte
José Pérez Jiménez	Canarias



La Memoria de Bankinter 2012 está a su disposición en la Web Corporativa.
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

