

Estado de Información No Financiera Consolidado 2020

Grupo Bankinter

Índice

Carta del Presidente	2
Introducción	5
Modelo de negocio	6
Gestión de riesgos	11
Gestión de la sostenibilidad	30
Cuestiones ambientales	40
Cuestiones sociales y relativas al personal	53
Derechos humanos	84
Lucha contra la corrupción y el soborno	88
Sociedad	97
Anexos	123
Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	124
Anexo II: Índice GRI 2020	130
Anexo III: Informe de verificación independiente	149

Carta del Presidente



Pedro Guerrero, presidente de Bankinter

Un año más, como presidente de Bankinter, tengo el placer de presentar mediante el Estado de Información No Financiera 2020, las iniciativas y logros conseguidos por el banco en materia de Sostenibilidad, y de mostrar nuestro firme compromiso con la gestión ética y la transparencia empresarial como principios prioritarios para nuestro Grupo.

2020 fue un año muy difícil para todos. El estallido de la pandemia obligó a restringir la movilidad y la interacción social, en algunos casos de forma drástica. Para dar cobertura legal a esas restricciones, en España hubo que recurrir dos veces al estado de alarma. El impacto en la economía fue brutal, con una caída de la actividad sin precedentes, sobre todo en sectores como el turismo, la hostelería y el comercio. La fragilidad de nuestro tejido productivo, que aún no se había recuperado del todo de la crisis de 2008, agrandó los efectos en el caso de España, que se anotó un fuerte retroceso en sus cifras fundamentales, con tasas de decrecimiento que no se habían visto ni en los peores momentos de la historia reciente.

Para atenuar las consecuencias económicas del covid-19, las autoridades adoptaron medidas de dos tipos: la concesión de garantías públicas a la financiación otorgada

por las entidades crediticias a las empresas, y los programas de ajuste temporal de empleo destinados a reducir los costes de personal mientras las empresas no pudieran desenvolverse normalmente en sus respectivos mercados.

Desde el punto de vista social, se establecieron redes para amortiguar la caída de la economía de las familias, particularmente aquellas que se encontraban en situación de mayor vulnerabilidad. Todo ello no ha conseguido minimizar la magnitud de esta crisis, pero ha aliviado en parte las consecuencias de una coyuntura tan desfavorable.

En este contexto, la responsabilidad de nuestro sector era mantener en lo posible el crédito a las empresas, para evitar su asfixia financiera, facilitar la liquidez a economías familiares especialmente vulnerables y fortalecer los balances en previsión de un eventual incremento de la morosidad. Por lo que se refiere al crédito, creo que hemos evitado que la iliquidez derivada de la falta de ingresos se haya convertido en una crisis generalizada de solvencia empresarial, que habría sido catastrófica. El fortalecimiento de nuestros balances también es una realidad, gracias a las fuertes provisiones realizadas por todo el sector con cargo a sus beneficios. Pero hay más: las entidades financieras

hemos ido más allá incluso que el Estado en las ayudas a las pymes, los autónomos y las familias con dificultades para hacer frente a sus obligaciones crediticias, ampliando la moratoria establecida legalmente y aligerando las condiciones impuestas por el Gobierno para acceder a ella. De esta manera, la banca no ha sido un problema en la crisis del coronavirus, sino parte indisociable de su solución.

Por otra parte, el impacto positivo de la pandemia ha venido dado por el fuerte impulso que la transformación digital ha experimentado, no ya en la banca, sino en el conjunto de la economía, lo que sin duda tendrá una repercusión positiva y duradera en la productividad y en la competitividad de las empresas, con el consiguiente beneficio para el conjunto de la economía.

En estas circunstancias, todos debemos identificar nuestra responsabilidad para contribuir a que la recuperación económica se desarrolle sobre bases sostenibles, desde nuestros respectivos ámbitos de actividad y en la medida de nuestras posibilidades.

La gestión de los aspectos de Sostenibilidad ha constituido históricamente una de las prioridades del Grupo Bankinter, y en sus empresas se han establecido sendas Políticas de Sostenibilidad, a partir de las cuales se han desarrollado los correspondientes Planes de Sostenibilidad con el objetivo de impulsar una triple gestión -económica, social, ambiental- alineada con el desarrollo inclusivo y sostenible al que apunta la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Bankinter es entidad socia de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas, asumiendo así el compromiso de incorporar sus diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Cabe destacar que en 2020 el banco se adhirió al Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente específicamente dedicado al sector financiero, y suscribió los Principios de Banca Responsable de ese organismo multilateral, que alinea a nuestra industria con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con el Acuerdo Climático de París.

Avanzar en el buen gobierno corporativo, facilitar la inclusión y educación financiera o desarrollar una estrategia de cambio climático son algunos de los compromisos que recogen estos planes de sostenibilidad.

Así, cabe destacar que Bankinter está desarrollando una nueva Estrategia de Cambio Climático, que además de reforzar los compromisos ambientales adoptados con anterioridad por la entidad como la neutralidad en carbono, hito que se ha conseguido en 2020, aborda la gestión de los impactos indirectos, mediante la aplicación de criterios ambientales y sociales en las políticas de compras, financiación e inversión. Bankinter lleva años trabajando en estos ámbitos, hasta el punto de que los criterios de sostenibilidad están ya presentes en procesos como los de homologación de proveedores y los relacionados con la concesión de financiación a las empresas.

Asimismo, la estrategia recoge un ambicioso objetivo para aumentar la oferta de productos y servicios financieros sostenibles, y un plan para implicar a nuestros grupos de interés en una acción climática conjunta.

Como reconocimiento a todo este esfuerzo, Bankinter fue incluida por tercer año consecutivo en la lista de compañías que cotizan en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) mundial. Este índice nos sitúa como uno de los 25 bancos más sostenibles del mundo, lo que debe ser motivo de orgullo para el conjunto de la plantilla de la entidad.

Es destacable el hecho de que la gestión sostenible del banco fue reconocida en 2020 por otros índices de sostenibilidad y agencias de calificación ASG, como el FTSE4Good y MSCI ESG, además de por publicaciones como el Sustainability Yearbook que elabora S&P Global. Bankinter también ha obtenido la calificación A- según la organización Carbon Disclosure Project, patrón de referencia mundial en procesos y metodología de información empresarial relacionados con el cambio climático.

Estas buenas credenciales ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) que presenta el banco son cada vez más ponderadas por los inversores institucionales y los proxy advisors, que saben identificar las estrategias corporativas que apuestan por la creación de valor en el largo plazo.

Pero esos reconocimientos no han sido un punto de llegada, una meta en sí mismos, sino un aliciente para que nuestra organización, además de arrojar buenos resultados económicos todos los años, continúe presentando un desempeño social, ambiental y de gobierno corporativo excelente.

Agradezco de antemano su interés ante la evolución del Grupo Bankinter en materia de Sostenibilidad y le invito a ver el detalle de las iniciativas y proyectos llevados a cabo en esta materia en 2020 en el Estado de Información No Financiera.



Pedro Guerrero,
presidente de Bankinter



**El Estado de Información
No Financiera
Consolidado 2020 ha sido
elaborado conforme con
los contenidos recogidos
en la normativa mercantil
vigente y los estándares
GRI y el Suplemento
Sectorial Financial
Services.**

Introducción

El presente documento recoge la información requerida por la Ley de Información no Financiera y Diversidad, de 28 de diciembre de 2018, y detalla los principales aspectos del modelo de negocio y de la gestión de riesgos del Grupo Bankinter, los planes de sostenibilidad, las cuestiones ambientales, sociales y laborales, la política de Derechos Humanos, los asuntos relacionados con la prevención de la corrupción y el soborno, y la gestión de la relación que establece con su entorno social.

Además, se reporta un resumen del modelo de negocio del Grupo, una descripción de las políticas en relación con las cuestiones anteriores y medidas adoptadas, los resultados de esas políticas, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, la gestión de dichos riesgos, e indicadores clave de resultados no financieros.

La información del año 2020 del Grupo Bankinter incluye las siguientes sociedades: Bankinter y sus filiales, Grupo Línea Directa

Aseguradora y sus filiales, EVO y Avantcard (en el caso de estas dos últimas sociedades, 2020 es el segundo año de reporte global de actividad de estas dentro del Grupo Bankinter). El alcance de cada indicador está identificado en las tablas de indicadores del Anexo de este Informe.

El Estado de Información No Financiera Consolidado 2020 ha sido elaborado conforme con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) y el Suplemento Sectorial Financial Services, y todos sus principios. El Grupo Bankinter utiliza el Estándar GRI (opción exhaustiva), así como las directrices UE 2017/C215/01 para el reporte de su desempeño en materia de información no financiera.

El presente documento reproduce alguna información que igualmente contienen, de manera más detallada otros documentos, como el Informe Anual Integrado, el Informe de Gobierno Corporativo o el Informe de Remuneraciones 2020.

Modelo de negocio



ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA
CONSOLIDADO
2020



La actividad del Grupo se lleva a cabo principalmente en España y Portugal, así como en Luxemburgo e Irlanda.

Modelo de negocio

Líneas de negocio bien orientadas y complementarias entre sí

El Grupo Bankinter desarrolla varias líneas de negocio bien orientadas y complementarias entre sí. La actividad del Grupo se lleva a cabo principalmente en España y Portugal, así como en Luxemburgo e Irlanda.

El área de **Banca de empresas**, actividad consustancial a la entidad, teniendo en cuenta que Bankinter se constituyó inicialmente en calidad de banco industrial. El área se divide en diversos negocios: Banca Corporativa (para grupos empresariales con facturación mayor a 50 millones de euros), Medianas Empresas (para empresas entre 5 y 50 millones de facturación), PYMES (para empresas con hasta 5 millones de facturación). Además, y debido a la intensa apuesta de las empresas españolas por los mercados exteriores, Bankinter les presta sus servicios a través de su negocio de Banca Internacional. La cartera de inversión crediticia alcanzó al cierre de año 28.400 millones de euros, con un incremento del 11% más que en 2019. En ese crecimiento han tenido un fuerte protagonismo los préstamos avalados por el Instituto de Crédito Oficial (ICO), con 8.600

millones de euros formalizados, de los que 6.000 millones han sido ya dispuestos.

Banca Comercial está organizada en función del volumen de patrimonio de los clientes: Banca Privada (patrimonio superior a 1 millón de euros), Banca Personal (entre 75.000 euros y 1 millón de euros), Banca de Particulares (patrimonios inferiores a 75.000 euros) y el área de Clientes Extranjeros, que se concentran mayoritariamente en la costa mediterránea española y en las islas Canarias. La evolución del negocio durante 2020 ha sido satisfactoria, especialmente en los segmentos de mayor patrimonio. Banca Privada cerró un meritorio ejercicio gestionando un patrimonio de 42.800 millones de euros, lo que supone un 6% más respecto a 2019, después de captar en el año 2.700 millones de euros de patrimonio neto nuevo. Y en cuanto al segmento inmediatamente inferior, de Banca Personal, el crecimiento fue del 9%, con un patrimonio neto nuevo de 2.300 millones de euros. Esta dinámica también se apreció en la evolución de la cartera hipotecaria que, pese a la

práctica paralización de la actividad en los meses más complicados de la pandemia, crece en España, sin tener en cuenta EVO, un 1,7% frente a una caída del sector del 1,5% con datos a noviembre del Banco de España. Otro producto igualmente captador de nuevos clientes es la cuenta nómina, una de las propuestas más apreciadas del mercado en su categoría, que confirma el buen comportamiento de años anteriores con un crecimiento de la cartera del 22%, hasta los 12.700 millones de euros.

En cuanto al negocio de **Consumo**, operado por Bankinter Consumer Finance en España, Portugal e Irlanda, reflejó en sus cifras las consecuencias de la pandemia en el gasto de los hogares, que se ha visto reducido debido a los meses de confinamiento, a las limitaciones a la movilidad y a la caída de la actividad económica general. Aun así, la cartera de crédito se mantuvo en cifras similares a las del año pasado: 2.900 millones de euros, con una ratio de morosidad controlada en el 6,2%. Dentro de este negocio, cabe señalar la consolidación de Avantcard en el mercado irlandés como uno de los principales operadores de Consumo, que ahora ve ampliada su actividad al mercado hipotecario a través de la nueva marca Avant Money.

Bankinter Portugal. Una evolución al alza del negocio con clientes ha sido también la tendencia en Bankinter Portugal. La cartera de inversión crediticia creció un 7% en el año, hasta los 6.600 millones de euros. Los recursos de clientes lo hicieron en un 6% más, hasta los 4.800 millones; y en un 2% crecieron los recursos gestionados fuera de balance, hasta los 3.600 millones de euros. En cuanto a los márgenes, experimentaron

alzas a doble dígito: un 10% el margen de intereses y un 13% el margen bruto, impulsado por el buen comportamiento de las comisiones. No obstante, el resultado antes de impuestos, 45 millones de euros, decreció un 31%, debido sobre todo a que el banco ha dejado este año de liberar provisiones, tal y como sí ocurría en ejercicios anteriores, y ha empezado a dotarlas.

En cuanto a **Línea Directa Aseguradora**, compañía de venta directa de seguros participada al 99,9% por Bankinter, alcanzó un beneficio neto de 135 millones de euros, un 26% más que el año anterior, con un ROE del 35% y una ratio combinada del 83,4%. La ratio de solvencia II se sitúa en el 276%. El número de riesgos asegurados llegó a los 3,22 millones, un 1,7% más, y con un volumen de primas emitidas que creció ligeramente, hasta los 899 millones de euros.

Por su parte, **EVO Banco** ha obtenido durante 2020 el reconocimiento tanto del mercado, con la obtención de dos premios "World Finance" como Mejor Banco Digital y Mejor App Financiera de España, como de los propios clientes, con buenas cifras de captación. Este banco digital ha incrementado en un 48% el número de clientes totales (financieros y de servicios) y experimentó un crecimiento del 38% en su cartera hipotecaria, un producto en el que EVO ha volcado buena parte de sus energías comerciales. El ahorro en balance crece, a su vez, un 8,5%.



El Grupo Bankinter cerró 2020 con unos resultados que muestran crecimiento en todos los márgenes y en las principales líneas de negocio.



El impacto de ese entorno de dificultad ha tenido en Bankinter menores efectos, tal y como sucedió en crisis anteriores, debido al mejor posicionamiento de la entidad en términos de riesgos, de estrategia de negocio y de tipología de clientes.

Estrategia

Cercanía al cliente en un entorno complejo

La realidad económica del ejercicio ha estado marcada por la pandemia y por las medidas restrictivas puestas en marcha para contener su expansión, lo que se tradujo en una contracción sin precedentes de nuestra economía, que se vio más afectada que otras por nuestra mayor dependencia de sectores como el turismo, el ocio o el consumo, que resultaron muy impactados.

En ese entorno de dificultad la banca ha jugado un papel fundamental, garantizando la financiación de familias en situación de vulnerabilidad y empresas de los sectores más afectados, asegurando la continuidad de sus negocios.

Una serie de medidas que, junto a las puestas en marcha desde instancias públicas, han venido a amortiguar el impacto de la crisis, la cual seguirá generando incertidumbre económica durante los próximos trimestres.

Para anticipar ese cambio de escenario macroeconómico y fortalecer sus balances, las entidades financieras realizaron durante 2020 provisiones destinadas a cubrir el posible deterioro de sus beneficios, lo cual obligará al sector a redoblar sus esfuerzos para mejorar la rentabilidad del negocio,

aquejada desde hace tiempo por los bajos tipos de interés, o para mejorar la eficiencia.

Si bien esta pandemia ha llegado con un sector financiero mucho más solvente que en la pasada crisis, lo cierto es que ha acelerado los procesos de reestructuración y digitalización en marcha, algunos ya consolidados y otros todavía por definir.

Bankinter ha sido capaz de absorber todas esas adversidades, tal y como sucedió en crisis anteriores, gracias al buen posicionamiento de la entidad en términos de riesgos, de estrategia de negocio y de tipología de clientes.

Pese a las provisiones extraordinarias realizadas por el banco, de 242,5 millones de euros, que redujeron el beneficio anual, el resultado del negocio con clientes alcanzó cifras muy positivas, con fuerte crecimiento de todos los márgenes de la cuenta respecto al año anterior, que denotan el impulso comercial y los buenos resultados de todas sus líneas de negocio, pese a contar 2020 con casi un trimestre de muy escasa actividad comercial.

En ese contexto, Bankinter desarrolló una estrategia basada en mantener una estrecha relación con los clientes, potenciando el asesoramiento y la comercialización de productos de mayor aportación de valor y, en consecuencia, mayor retorno para el banco, como los fondos de inversión y pensiones, la intermediación en renta fija y variable, la gestión patrimonial o la inversión alternativa, en donde la entidad se ha convertido en un referente en el mercado español.

Dentro del área de Empresas, el banco ha dado un fuerte impulso a su cartera de inversión, gracias a los créditos ICO, y ha llevado a cabo una activa gestión del balance de los clientes. Asimismo, la entidad ha consolidado la buena evolución de algunas de sus principales vías de ingresos, como el negocio internacional o el negocio transaccional. Todo ello, aplicando modelos exhaustivos de contención de los saldos de incidencia y morosidad.

Integración de aspectos no financieros en el negocio

Bankinter dispone de un Plan estratégico de Sostenibilidad para el periodo 2016-2020, que bajo el nombre "Tres en Raya" se articula en tres ejes (económico, social y ambiental) que se alinean con las necesidades y expectativas del entorno.

El objetivo es dar respuesta a los tres grandes retos: económico por el cambio de modelo de producción, social por el cambio demográfico y ambiental por el cambio climático.

El Plan de Sostenibilidad se puso en marcha a partir de una Política de Sostenibilidad, que se presentó al Consejo de Administración de Bankinter en enero de 2016, a petición de la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo.

Los principios de esta política tienen como objetivo la contribución al desarrollo sostenible del entorno en el que la entidad lleva a cabo su actividad, en base a sus tres pilares estratégicos de Calidad, Innovación y Tecnología, y en coherencia con sus valores corporativos de Agilidad, Originalidad, Integridad y Entusiasmo.

Durante el año 2020, Bankinter ha trabajado en el diseño de un nuevo Plan de Sostenibilidad, para el periodo 2021-2023, que integra las mejores prácticas disponibles en materia de gestión de aspectos no financieros, y que pretende seguir avanzando en la línea de estos últimos años, donde esta gestión ha sido reconocida con la inclusión de Bankinter en los principales índices de sostenibilidad.

Se desarrolla más información al respecto en el capítulo Gestión de la Sostenibilidad de este informe.



Bankinter dispone de un Plan estratégico de Sostenibilidad para el periodo 2016-2020, que bajo el nombre "Tres en Raya" se articula en tres ejes (económico, social y ambiental) que se alinean con el negocio de la entidad.

Gestión de riesgos



ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA
CONSOLIDADO
2020



La responsabilidad última de la gestión de riesgos reside en el Consejo de Administración, que anualmente aprueba la estrategia de riesgos.

Gestión del riesgo

Un año marcado por la crisis sanitaria

La pandemia provocada por el SARS-COV-2 ha supuesto en 2020 un acontecimiento adverso sin precedentes, que ha obligado a tomar medidas extraordinarias desde el mes de marzo. Tanto la crisis sanitaria como las medidas tomadas para afrontarla han afectado de forma muy importante al desarrollo normal de la actividad productiva, al consumo y, en consecuencia, a la economía en su conjunto.

Con el objetivo de aliviar la situación de las familias vulnerables, así como promover el flujo del crédito necesario para proteger a empresas y autónomos, el gobierno español adoptó diferentes medidas. En concreto, se establecieron dos tipos de moratorias legislativas para los particulares y profesionales en situación de vulnerabilidad, que cubren tanto los préstamos con garantía hipotecaria como el crédito sin garantía hipotecaria. El elemento común es la suspensión temporal de los compromisos de pago de los deudores sin coste alguno.

A estas iniciativas se sumó la puesta en marcha de dos modalidades de moratorias

no legislativas, con garantía hipotecaria y sin garantía, de acuerdo con el resto de entidades financieras asociadas, que amplía el alcance de las moratorias aprobadas en las citadas medidas legales. En este sentido, en aquellos casos de clientes que se encuentran en una situación transitoria de falta de liquidez y que, por su casuística particular, no cumplían con los requisitos exigidos en los Reales Decretos del Gobierno, Bankinter puso en marcha una carencia que contempla un aplazamiento de hasta 4 meses en el pago de capital que según la situación de los clientes puede llegar a prorrogarse hasta un máximo de 12 meses.

Adicionalmente, se aprobaron líneas de aval instrumentadas a través del Instituto de Crédito Oficial con el objetivo de garantizar la liquidez y necesidades de circulante de autónomos, PYMES y empresas para mantener la actividad productiva y el empleo. Estas líneas avaladas por el ICO han constituido un instrumento fundamental para evitar la destrucción de tejido productivo y apoyar las necesidades extraordinarias de

financiación de los clientes. Posteriormente en el mes de noviembre el Gobierno aprobó, entre otras cuestiones, extender el plazo de vencimiento de estos avales por un período adicional de tres años no pudiendo la operación avalada superar los ocho años desde su formalización, así como incrementar el plazo de carencia en 12 meses hasta un máximo de 24 meses.

De igual manera y con el mismo objetivo, el gobierno portugués estableció medidas similares, tanto en forma de moratorias para personas físicas y empresas como líneas de Apoyo a la Economía - Covid19 bajo la coordinación de las Sociedades de Garantía Mutua (SGM).

Bankinter desde el principio de la crisis sanitaria se planteó como primera prioridad atender las necesidades financieras extraordinarias de los clientes y ha sido muy activo en la aplicación de estas medidas, junto con otras medidas de apoyo que se indican en otros apartados de este Informe y del Informe Anual Integrado. Como resultado, los saldos al cierre del ejercicio de estos programas de moratorias y financiación se muestran en las tablas a continuación.

Al cierre del ejercicio el Grupo mantiene un valor en libros bruto de moratorias por 2.206 millones de euros y de 5.794 millones en financiación bajo esquemas de garantía pública. Estos saldos en su conjunto representan un 11,2% del riesgo computable.

Analizando la distribución de las ayudas por ramas de actividad, destaca el peso del sector del comercio al por mayor y por menor. Le sigue la industria manufacturera por la

Moratorias legislativas y no legislativas

	Número de deudores	Total	Valor en libros bruto, miles €		Distrib. por fases		
			Moratorias legislativas	Moratorias no expiradas	1	2	3
Hogares		1.704.780	817.968	1.131.603	95,2%	4,4%	0,4%
Garantizados por inmuebles residenciales		1.537.036	768.816	1.101.205			
Sociedades no financieras		484.328	484.232	461.664	87,6%	11,4%	1,0%
Pequeñas y medianas empresas		386.960	386.863	368.239			
Garantizados por inmuebles comerciales		152.547	152.547	149.948			
Total préstamos y anticipos	23.620	2.206.491	1.319.582	1.610.340	93,0%	6,4%	0,6%

Préstamos y anticipos originados bajo esquemas de garantía pública en el contexto de la crisis COVID-19

	Número de deudores	Valor en libros bruto, miles €	Distrib. por fases		
			1	2	3
Hogares		62.447	99,9%	0,0%	0,1%
Sociedades no financieras		5.707.242	97,8%	2,0%	0,2%
Total préstamos y anticipos	30.664	5.794.119	97,9%	1,9%	0,2%

gran dimensión de este agregado sectorial aunque, en términos relativos, también destaca la hostelería y las actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento.

El despliegue de estas medidas ha tenido un efecto claramente positivo en la contención de los efectos económicos de la pandemia. Prueba de ello es que el volumen de exposición con saldos impagados se encuentra en mínimos de los últimos años, habiéndose reducido en diciembre de 2020 en un 39% con respecto al cierre de 2019. Este hecho pone también de manifiesto que los potenciales deterioros en la cartera de crédito se terminarán produciendo con cierto retraso y en función de la caída acumulada

de actividad. El Banco se está preparando activamente para gestionar los momentos más adversos que previsiblemente se producirán.

En la Nota 1bis. del Informe Legal Consolidado se desarrolla ampliamente la información sobre estas medidas extraordinarias, las estimaciones de impacto económico y la política de cobertura de estos riesgos seguida por el Grupo.

Se mantiene el perfil de riesgo prudente

En medio de estas circunstancias extraordinarias, el Grupo mantiene sus principios y niveles de apetito al riesgo y un prudente perfil de riesgos. La gestión de riesgos es uno de los ejes centrales de la estrategia competitiva de Bankinter. La entidad cuenta con un modelo de gestión de riesgos de probada eficacia, alineado con los estándares regulatorios y las mejores prácticas internacionales, y proporcionado a la escala y complejidad de sus actividades.

La responsabilidad última de la gestión de riesgos reside en el Consejo de Administración, que anualmente aprueba la estrategia de riesgos y en particular define el Marco de Apetito al Riesgo, documento de gobierno interno en el cual se definen:

- La tipología y niveles de los distintos riesgos que el Grupo considera razonable asumir en el desarrollo de su estrategia de negocio.

- Un conjunto de métricas e indicadores clave para el seguimiento y gestión de los riesgos. Cubren dimensiones de niveles y coste del riesgo, rentabilidad, liquidez y capital, entre otras variables. Para cada métrica se establece una tolerancia y un límite, que en caso de alcanzarse activan medidas correctoras.

Así, en el Marco de Apetito al Riesgo se establece la siguiente declaración general y principios de apetito al riesgo, que rigen la estrategia de riesgos del Grupo:

Declaración de apetito al riesgo. Bankinter desarrolla su actividad con un perfil de riesgo prudente, persiguiendo un balance equilibrado y una cuenta de resultados recurrentes y saneados, para maximizar el valor de la entidad a largo plazo.



Bankinter desarrolla su actividad con un perfil de riesgo prudente, persiguiendo un balance equilibrado y una cuenta de resultados recurrentes y saneados.

Principios de gestión del riesgo. El apetito y tolerancia a los riesgos que el Grupo asume se ajustan, entre otros, a los siguientes principios:

- Estrategias, políticas, organización y sistemas de gestión prudentes y adecuados al tamaño, ámbito y complejidad de las actividades de la entidad, basándose en una práctica bancaria de calidad.
- Respeto y adecuación de la actuación de la entidad a las exigencias, límites y restricciones regulatorias establecidas, velando en todo momento por el adecuado cumplimiento de la normativa vigente.
- Mantenimiento de una baja o moderada exposición relativa al riesgo crediticio, con un índice de morosidad en el rango más bajo del sistema financiero español.
- Adecuación de la cobertura de activos problemáticos.
- Adecuada remuneración del capital invertido asegurando una rentabilidad mínima sobre la tasa libre de riesgo a lo largo del ciclo.
- Mantenimiento de un nivel bajo de riesgo de mercado, de manera que, en escenarios de estrés, las pérdidas generadas tengan un impacto reducido sobre la cuenta de resultados de la entidad.
- Crecimiento en los segmentos estratégicos prioritarios de medianas y grandes empresas.
- Equilibrio de la cartera de inversión crediticia de personas físicas y personas jurídicas.
- Crecimiento equilibrado de los recursos de financiación minoristas.
- Diversificación de las fuentes de financiación mayorista, tanto desde el punto de vista de instrumentos como de mercados y mantenimiento de un perfil de vencimientos equilibrado.
- Optimización del coste de la financiación minorista, manteniendo una relación equilibrada con el rendimiento del crédito y la situación de tipos en el mercado.
- Empleo de un principio de diversificación de los riesgos con el propósito de evitar niveles de concentración excesivos que puedan traducirse en dificultades para la entidad.
- Limitación de la actividad en sectores sensibles que puedan suponer un riesgo para la sostenibilidad de la entidad, tales como los relacionados con la promoción o la construcción, o un impacto negativo en su reputación y/o honorabilidad.
- Moderado apetito al riesgo de tipo de interés.
- Mantenimiento de una posición estructural en divisa muy reducida.
- Control reforzado del posicionamiento reputacional de la entidad (Buen Gobierno Corporativo, riesgos sistémicos, etc.).
- Voluntad de completar el nivel de servicio que Bankinter presta a sus clientes tanto de Banca Privada como Banca de Empresas, ofreciendo servicios de Banca de Inversión de riesgo limitado.
- Optimización del Ratio de Eficiencia.
- Maximización de la generación de valor para los accionistas a lo largo de los ciclos a través tanto de los dividendos

como de la revalorización de la acción, todo ello sobre una fuerte base de capital y liquidez.

- Mantenimiento de un *Common Equity Tier 1* (CET1) dentro de la banda de fluctuación fijada por la entidad, superior a los mínimos regulatorios. Bankinter cuenta además con un modelo de gobierno corporativo alineado con los más exigentes estándares supervisores. Para estimular y reafirmar su sólida cultura de riesgos, dispone de un equipo de personas altamente cualificado y un soporte de sistemas de información avanzados.

Bankinter tiene el índice de morosidad en el rango más bajo del sistema financiero español.



Se informa con mayor detalle sobre los riesgos de crédito, distribución de la cartera, riesgos estructurales y de mercado, riesgos operacionales, riesgos de liquidez, etc. en el Informe de Relevancia Prudencial, en el Informe Legal Consolidado del Grupo, en el Informe Anual Integrado y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.



El modelo de gestión de estos riesgos consiste en su prevención, identificándolos y controlándolos de manera proactiva para reducir la probabilidad de que ocurra y mitigar su impacto.

Riesgo Reputacional

Proactividad en la identificación y control de los riesgos

El riesgo reputacional es aquel que se genera cuando las expectativas de los grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, inversores, etc.) no se ven satisfechas, y cuya reacción puede terminar afectando negativamente a las relaciones de negocio actuales o de futuro con ellos.

Para gestionar este tipo de riesgos, hay que entender su naturaleza única. Tienen la singularidad de que depende de una valoración externa y que puede originarse por una gran variedad de fuentes, incluso derivar de otros riesgos.

El modelo de gestión de estos riesgos consiste en su prevención, identificación y control de manera proactiva para reducir la probabilidad de que ocurra y mitigar su impacto. Para ello la entidad dispone de diferentes herramientas:

- Medición periódica de la percepción y de las expectativas de los principales grupos de interés de la entidad en base a la metodología RepTrak®, estándar internacional para la medición y gestión de la reputación.
- Monitorización y análisis de las menciones sobre la entidad en medios de

comunicación y redes sociales, además de la escucha activa para conocer las tendencias del mercado y del entorno.

- Evaluación del riesgo reputacional previo a la comercialización de un producto o externalización de un servicio.
- Seguimiento y reporte trimestral a la alta dirección de métricas para cada uno de los grupos de interés.
- Protocolo de gestión de crisis para preservar la reputación y continuidad del negocio.

Todos los empleados tienen la responsabilidad de custodiar la reputación de la entidad, guiados por diversos manuales de conducta y ética profesional. Por ello es importante la formación y sensibilización de toda la plantilla para consolidar la cultura interna preventiva.

A lo largo de 2020 en la entidad se han realizado avances en el modelo de gestión de estos riesgos actualizando la priorización de los grupos de interés, el repertorio de eventos de riesgo reputacional y desarrollando un indicador global de exposición al riesgo reputacional.



Bankinter cuenta con un proceso sistemático de identificación, medición y gestión de todos los riesgos materiales que afectan a su actividad.

Riesgos emergentes

Medidas para prevenirlos y gestionarlos

Bankinter cuenta con un proceso sistemático de identificación, medición y gestión de todos los riesgos materiales que afectan a su actividad, cuyos resultados se plasman en un Mapa de Riesgos que es informado regularmente a la Comisión de Riesgos y al Consejo de Administración.

Adicionalmente, en los procesos habituales de estrategia, planificación y gestión del negocio y de los riesgos, se identifican riesgos emergentes a medio plazo, teniendo asimismo en cuenta las indicaciones del Banco Central Europeo.

A continuación se describen brevemente los principales riesgos emergentes a medio plazo que Bankinter tiene identificados, y las medidas que está tomando para prevenirlos y gestionarlos.

Previsible aumento de la morosidad: En el año 2020 este riesgo, el central de la actividad bancaria, ha pasado al primer plano, tal como indica el ECB en su *Assessment of risks and vulnerabilities for 2021*. Como se explica en otros apartados de este informe, la crisis sanitaria provocada por la COVID19 ha supuesto un cambio drástico del escenario económico. Las medidas extraordinarias de carácter monetario, fiscal y regulatorio que se han puesto en marcha en 2020 han

sido decisivas para que los Bancos faciliten liquidez a la economía, pero es un hecho que las economías y particularmente ciertos sectores han sufrido una fuerte perturbación externa que se acabará manifestando en una mayor morosidad.

En este contexto, en el mes de junio de 2020 el Consejo de Administración aprobó un plan de medidas extraordinarias de corto y medio plazo (llamado internamente "Potenciar Riesgos") para reforzar la capacidad de anticipación y gestión ante el previsible incremento de impagos que al cierre de 2020 todavía no se ha producido. Estas medidas incluyen incrementos y capacitación de personas en las funciones de seguimiento, anticipación y recobro; el desarrollo de sistemas de información y procesos integrados que faciliten esta gestión de forma eficiente, ordenada y sistemática; y la aplicación de analítica avanzada para apoyar la gestión de estos procesos.

Por otra parte, Bankinter ha realizado provisiones extraordinarias muy significativas en previsión de este aumento de la morosidad, tal como se detalla en el Informe Legal Consolidado del ejercicio.

Riesgos macroeconómicos: Previamente a la aparición de la pandemia, la reversión de las políticas monetarias ultra expansivas de la última década se había manifestado difícil y estaba demorando los ajustes graduales en el sistema económico que se producen cuando hay un funcionamiento normal de los precios. Con la necesaria aplicación de medidas monetarias y fiscales adicionales y de magnitud sin precedentes para responder a los efectos económicos de la pandemia, estos desequilibrios se han acentuado significativamente. En particular, y el propio Banco Central Europeo lo resalta, existe un riesgo significativo derivado del incremento de la deuda pública y privada y de su sostenibilidad en un clima de menor crecimiento estructural. Esto supone importantes incertidumbres sobre el futuro a las que deberán hacer frente las instituciones financieras, con especial incidencia en las situadas en países con mayores desequilibrios macroeconómicos.

Como en ejercicios anteriores, Bankinter se prepara ante este riesgo manteniendo un nivel de capital adecuado, un perfil prudente (manifestado en el Marco de Apetito al Riesgo expresado anteriormente), monitorizando estrechamente sus tolerancias y límites de riesgo, y gestionando activamente las fuentes de riesgo de mercado y su perfil de liquidez, así como su calidad de activos y sus niveles de capital. Como consecuencia, Bankinter mantiene actualmente, entre los bancos españoles, los niveles más bajos de capital suplementario requeridos por el Banco Central Europeo en su proceso supervisor (SREP).

Riesgos de disruptión en los modelos de negocio: como consecuencia de los cambios tecnológicos disruptivos aparecen nuevos agentes económicos que capturan la relación con el cliente y cada vez se perfilan más como nuevos competidores en algunos de los negocios clásicos de la banca, como los pagos y cobros y el negocio de financiación.

En relación con este riesgo, Bankinter continúa con su decidida política de transformación digital y de aplicación de la tecnología en el negocio bancario, ámbitos en los que la entidad ha mantenido históricamente una posición de liderazgo. Bankinter ha sido pionero en España en la puesta en marcha de canales de relación con sus clientes alternativos a la red de oficinas, como la banca telefónica o la operativa a través de Internet y de móvil, lo que sitúa al Banco como unos de los competidores con más curva de experiencia acumulada en términos de estrategia multicanal, lo que es un activo muy importante para defender e incrementar la relación con los clientes.

En el año 2020, los equipos de Marketing Digital y Análisis de Datos (Analytics) han pasado de estar ubicados en el área de Transformación Digital a integrarse plenamente en la organización del Banco. Y nuevos negocios que se estaban generando, como el roboadvisor Popcoin, han pasado a integrarse en la organización comercial. La adquisición de EVO Banco ha reforzado la innovación y la búsqueda de mejores experiencias en la relación digital con los clientes sin perder de vista la necesidad de generar retorno económico. Por otra parte,

el Banco está utilizando las posibilidades que ofrece PSD2 para reforzar las oportunidades de captación y fidelización de clientes.

En enero de 2021 el Banco ha dado un paso más en su estrategia de decidida transformación digital integrando bajo una única Dirección General los procesos operativos y tecnológicos convencionales (Dirección de Operaciones y Dirección de Sistemas de Información) con las áreas e iniciativas de transformación digital (Gestión de Datos y Analytics, Transformación Digital, Innovación de Procesos) y las unidades de desarrollo de productos.

Bankinter es hoy una referencia sectorial en el ámbito de la digitalización, en donde la entidad hace valer una dilatada trayectoria que ha encontrado el respaldo de sus clientes. Así, un 95% de los clientes activos de la entidad hacen uso del móvil, PC o tableta para relacionarse con el banco, ya sea de forma exclusiva o en combinación con otros canales, lo que evidencia el grado de desarrollo y la sólida implantación que ha alcanzado esta estrategia.

Bankinter es hoy una referencia sectorial en el ámbito de la digitalización, en donde la entidad hace valer una dilatada trayectoria que ha encontrado el respaldo de sus clientes.

Riesgo climático: Este riesgo presenta tanto una amenaza como una oportunidad en estos momentos.

Por el lado del riesgo, se vienen incrementando los riesgos físicos asociados a eventos climáticos extremos que parecen aumentar recientemente en frecuencia e intensidad. Y por otra parte se incrementan los riesgos de transición (los impactos potenciales en los clientes derivados de los cambios en las políticas y regulación de lucha contra el cambio climático), al ser previsible un incremento de la regulación y de la sensibilidad social en este sentido en los próximos años.

Por otra parte, en el Plan de Recuperación para Europa ante la pandemia se aprueba un estímulo fiscal extraordinario (*NextGenerationEU*) y se destina el 30% de los fondos del presupuesto europeo a la lucha contra el cambio climático, el mayor porcentaje en la historia del mismo. Esto supone un total a nivel europeo de 374.000 millones de euros destinados a la lucha contra el cambio climático. Este impulso sin precedentes podría por un lado contribuir a la reducción de los riesgos físicos, y por otra presenta una gran oportunidad de inversión y de contribución al crecimiento económico de los próximos años.

En relación con este riesgo, Bankinter tiene incorporados en su Marco de Control y Gestión de Riesgos una serie de principios de sostenibilidad que evolucionan y se amplían a medida que maduran las mejores prácticas en esta materia, así como unas políticas específicas de financiación para sectores con una potencial incidencia en el medio ambiente, como el agrícola, el extractivo y el energético. Estos principios y políticas pueden consultarse en la Web Corporativa de Bankinter.

Adicionalmente, y como se detalla en el apartado "Gestión de riesgos de cambio climático" de este Informe, el Banco está avanzando decididamente en la identificación y medición de estos riesgos, en el establecimiento de objetivos alcanzables y en la integración de estos riesgos en el proceso general de admisión de Riesgos, en cumplimiento de las directrices de la EBA sobre concesión y seguimiento de préstamos.

Por el lado del riesgo, se vienen incrementando los riesgos físicos asociados a eventos climáticos que parecen aumentar recientemente en frecuencia e intensidad.



Riesgos tecnológicos y ciber riesgo: El Banco Central Europeo viene destacando cómo la digitalización continua de los servicios financieros ha incrementado estos riesgos como consecuencia de la aceleración tecnológica y el cibercrimen organizado. Así, en su informe de riesgos emergentes de 2020 indicaba cómo la interconexión entre las partes dentro y fuera del sistema financiero y la externalización de los servicios se han venido intensificando y van a continuar haciéndolo, aumentando los riesgos de incidentes de operatividad. Y por otro lado, el cibercrimen supone una amenaza creciente, incrementando constantemente la variedad y el número de ataques a las instituciones, sus clientes y sus empleados. La extensión del teletrabajo como consecuencia de la pandemia ha intensificado estas tendencias.

La industria financiera ha intensificado asimismo su atención y sus inversiones para afrontar esta realidad. Bankinter aplica la máxima atención a estos riesgos, realizando un seguimiento y gestión pormenorizada y permanente de los mismos, de acuerdo con las recomendaciones de la EBA GL 2019/04 sobre Tecnologías de la Información y Seguridad, y cuenta con las certificaciones ISO 27001 sobre Seguridad de la Información e ISO 22301 sobre Continuidad de Negocio.

En materia de ciberseguridad, la primera línea de defensa la constituye la Dirección de Seguridad de la Información, que opera con independencia de la función operativa de Sistemas de Información. Esta Dirección monitoriza y gestiona permanentemente los ataques externos y tiene establecidos unos procedimientos de información y escalado en su caso hacia la Alta Dirección de las acciones que sean requeridas según la relevancia de los incidentes, para asegurar su gestión inmediata. Adicionalmente, se realiza un seguimiento activo de los incidentes de ciberseguridad en todo el mundo para asegurar la mejora continua de los mecanismos de adaptación y defensa. Y se realizan regular y frecuentemente campañas de concienciación y de simulación a clientes y empleados.

En lo que respecta a los riesgos de operatividad tecnológica, se realizan regularmente pruebas de continuidad de los sistemas ante incidentes fortuitos o extremos y existe una rigurosa política de contratación externa (*outsourcing*) para asegurar, con carácter previo a la implantación de los servicios, el cumplimiento de los más altos estándares de nivel de servicio y seguridad.

Como segunda línea de defensa, la función de Control de Riesgos lleva a cabo un seguimiento permanente de la realización y resultados de todos los controles y mecanismos de prevención establecidos.

Los sistemas de Bankinter han demostrado una enorme solidez y adaptabilidad en la pandemia, permitiendo que hasta el 90% de la plantilla estuviera trabajando en remoto en los momentos más complicados de la misma. En cuanto a la seguridad, se han intensificado las campañas de concienciación de los clientes y empleados. En el plano técnico, los controles mitigadores de los proyectos y procesos del Plan Director de Seguridad han permitido mantener el control de los vectores de ataques, alineando todas las políticas de seguridad tanto normativas como técnicas en todo el modelo de trabajo remoto. Además se ha creado un modelo robusto de conexión remota para terceras partes basado en virtualización aislada.

Revisando toda la actividad, se puede decir que los ataques han evolucionado de acuerdo con la nueva situación producida por la pandemia, y en este contexto se ha conseguido contener en el ejercicio todas las amenazas de manera efectiva y por tanto mantener el nivel de seguridad adecuado en Bankinter garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de nuestros activos digitales.

En materia de ciberseguridad, la primera línea de defensa la constituye la Dirección de Seguridad de la Información, que opera con independencia de la función operativa de Sistemas de Información.

Bankinter está trabajando activamente para alinearse con las guías y normativas relacionadas con el impacto que el cambio climático tendrá sobre las entidades financieras.

Gestión de riesgos de cambio climático

Bankinter está trabajando activamente para alinearse con las guías y normativas relacionadas con el impacto que el cambio climático tendrá sobre las carteras crediticias de las entidades financieras.

En este sentido, se establecen tres líneas de trabajo:

1) Identificación y medición:

Se está implantando un sistema de *rating* interno que nos permitirá evaluar los riesgos físicos y de transición de la cartera de riesgos crediticios de personas jurídicas. Este *rating* tendrá en cuenta variables relacionadas con la actividad de la compañía y con la localización geográfica de sus sedes o fábricas; y algunas

relacionadas con su tamaño y calidad crediticia, que podría ayudarle a invertir para adaptarse a normativas relacionadas con este riesgo.

Este sistema de *rating* va a permitir asimismo ordenar la cartera de menor a mayor sensibilidad a los riesgos relacionados con el clima y el medioambiente, desarrollando políticas específicas para aquellos segmentos más vulnerables.

A continuación se presenta la distribución de la cartera de crédito con empresas financieras y no financieras a 31 de diciembre de 2020 residentes en España, en una escala de 5 niveles en función de la sensibilidad a los factores climáticos:

Como puede observarse, el 82% de la exposición (riesgo dispuesto más disponible comprometido) se concentra en los dos mejores niveles de calificación y sólo un 3% está en el *rating* de mayor riesgo, caracterizado por las actividades más contaminantes.

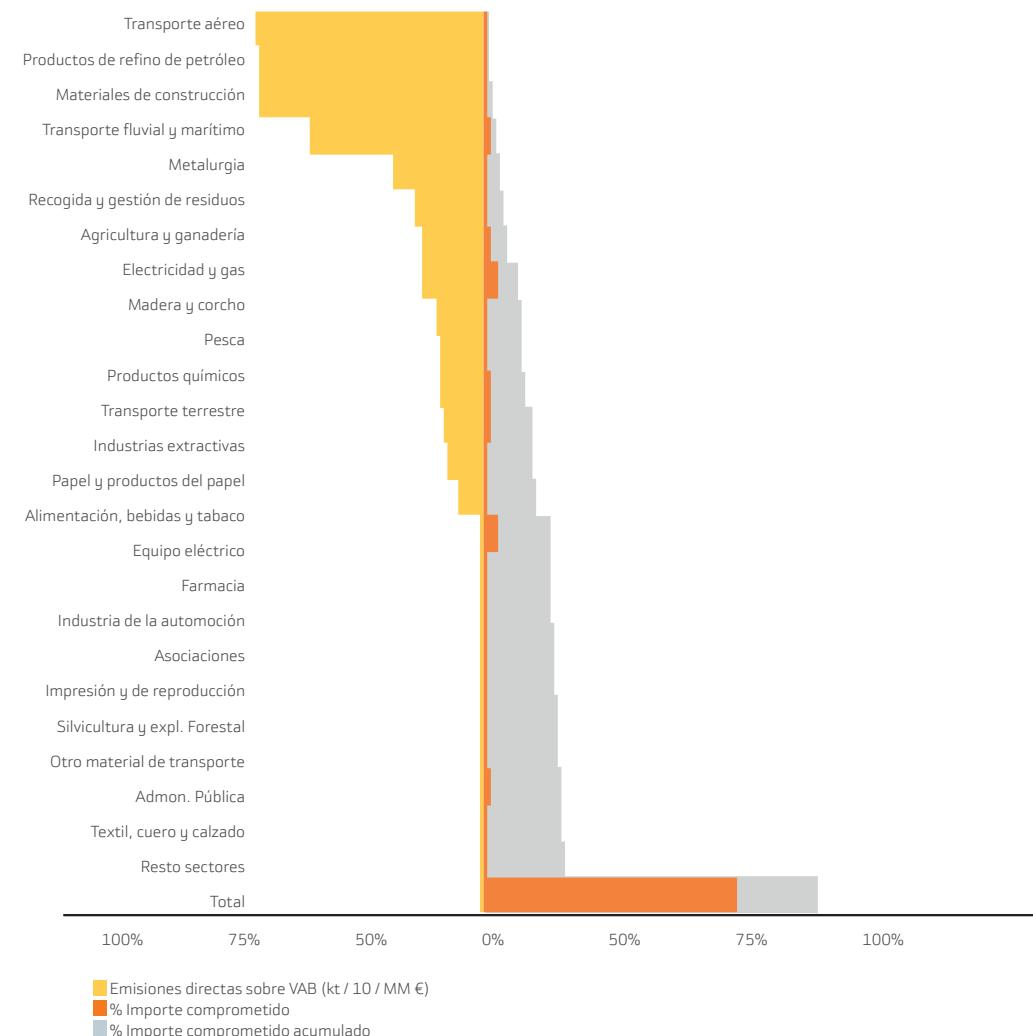
En el siguiente cuadro se presenta la distribución por actividades y el *rating* medio asociado, así como el *rating* mínimo y máximo:

Sector	Imp. Compr. (MM €)	Rating medio	Rating mínimo	Rating máximo
Productos de refino de petróleo	294	976	892	979
Metalurgia	351	733	435	808
Productos químicos	607	665	462	745
Industrias extractivas	164	636	281	905
Materiales de construcción	413	610	285	796
Transporte aéreo	102	559	427	577
Papel y productos del papel	202	555	311	684
Otro material de transporte	890	552	351	693
Seguros	210	532	3	558
Caucho y plásticos	269	512	403	551
Textil, cuero y calzado	286	512	244	740
Agricultura y ganadería	623	507	217	740
Distribución de agua	166	505	367	540
Farmacia	113	500	380	536
Productos informáticos, electrónicos y ópticos	98	491	289	661
Recogida y gestión de residuos	122	490	285	682
Equipo eléctrico	156	455	355	510
Maquinaria y equipo n.c.o.p.	479	434	337	460
Industria de la automoción	272	433	335	462
Alimentación, bebidas y tabaco	1.564	402	59	672
Muebles	171	392	215	477
Madera y corcho	130	359	276	513
Productos metálicos, excepto maquinaria y equipo	595	351	8	652
Electricidad y gas	1.365	337	75	983
Silvicultura y expl. Forestal	20	316	13	517
Alojamiento y restauración	2.183	316	10	503
Transporte fluvial y marítimo	521	279	189	419
Pesca	47	252	186	454
Construcción y promoción inmob.	4.204	244	12	400
Transporte terrestre	875	219	111	272
Comercio al por mayor	4.351	181	49	316
Almacenamiento y auxiliares del transporte	868	173	53	395
Servicios deportivos, recreativos y de entretenimiento	272	154	91	303
Impresión y de reproducción	112	152	61	183
Resto sectores	17.280	37	8	177
Total	40.376	209		

El rating se expresa realmente en una puntuación en el intervalo [0, 1000] que se divide en cinco tramos.

De forma complementaria, se construyen índices relativos por sectores de actividad con respecto tanto a las emisiones directas de CO₂ equivalente (nivel 1) como a la huella de carbono de los productos finales, la cual se construye considerando la propagación de las emisiones a través de las cadenas de valor (tablas *input-output*). Esta información es especialmente útil para poder realizar una estimación de la sensibilidad de la cartera de crédito a posibles incrementos en el precio de las emisiones:

Intensidades emisiones directas de gases de efecto invernadero (CO₂ equivalente)



Elaborado a partir de la estadística de Emisiones a la atmósfera por ramas de actividad del Instituto nacional de Estadística (año 2019-P) y la cartera de empresas no financieras del Banco a diciembre de 2020.

Como puede observarse, aun excluyendo las actividades financieras, la exposición de Bankinter a las actividades más contaminantes o que incorporan en sus productos finales una mayor densidad de emisiones es muy moderada.

Por otra parte, Bankinter está integrando la Metodología PCAF, actualmente usada con frecuencia por otras entidades financieras, para el cálculo de las emisiones financiadas por la Entidad. Ello nos permitirá alinear la cartera con los objetivos del Acuerdo de París y la reducción de emisiones.

Respecto de la cartera crediticia hipotecaria, la influencia del riesgo climático vendrá definida por su localización geográfica y por algunas variables relacionadas con la construcción de la vivienda y sus características. Ello requiere de una información precisa que debe recabarse a través de los procesos de valoración de los inmuebles. Por este motivo, se ha abierto un diálogo con las sociedades de tasación homologadas por Bankinter para que se pueda incorporar progresivamente la información necesaria que permita identificar tanto factores físicos como de transición.

Huella de carbono de los productos finales



Elaborado a partir de la estadística de Emisiones a la atmósfera por ramas de actividad (Año 2019-P) y las tablas Input-Output de la Economía Española actualizadas en Dic-19, ambas del Instituto Nacional de Estadística. La exposición corresponde a la cartera de empresas no financieras del Banco a diciembre de 2020.

2. Establecimiento de objetivos y umbrales de tolerancia: Más allá de la política de sostenibilidad establecida por Bankinter, que incluye límites y criterios de exclusión a determinado tipo de actividades con potenciales impactos medioambientales, la Entidad está trabajando en el establecimiento de unos objetivos alcanzables relacionados con estos efectos y adaptados a las particularidades de su cartera. A este respecto, la voluntad del Banco es desarrollar una política que facilite la transición a una economía sostenible. Por este motivo y teniendo en consideración que los compromisos de París implican sendas de adaptación progresiva en el largo plazo, es necesario contrastar el grado de alineamiento de nuestra cartera con estos compromisos. Para ello, se pretende integrar la metodología PACTA.

3. Integración en el proceso general de Riesgos: Por último, Bankinter está avanzando en la incorporación de los riesgos relacionados con el clima y el medioambiente en el proceso habitual de gestión de riesgos a través de las mediciones anteriormente comentadas. En este sentido, el *rating* que se está implantando puede ser de gran utilidad en la medida en que proporciona una calificación individualizada de acuerdo con las características del cliente. Además, esta calificación se acompaña de unos indicadores adicionales de sensibilidad a distintos riesgos físicos y de transición, así como de una horquilla de incertidumbre. Todo ello permitirá enfocar el necesario diálogo con los clientes a efectos de entender su situación particular y las necesidades de financiación que requieren para afrontar el proceso de transición.

Evidentemente, todo ello debe venir acompañado de un programa de formación sobre este ámbito..



Respecto de la cartera crediticia hipotecaria, la influencia del riesgo climático vendrá definida por su localización geográfica y por algunas variables relacionadas con la construcción de la vivienda y sus características.



La Entidad ha establecido distintos niveles de gestión o "defensa", garantizando que, para cada una de las tipologías de riesgos identificadas.

Gestión de riesgos en Línea Directa

En línea con las mejores prácticas del sector

Línea Directa Aseguradora dispone de un sistema de gestión de riesgos en línea con las mejores prácticas del sector.

La función de gestión de los riesgos está descentralizada en diferentes áreas de la Entidad, siendo la Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno, dependiente de la Dirección de Gobierno Corporativo y Riesgos, responsable de unificar e integrar la totalidad de la información de riesgos de la Entidad, así como de la aplicación de Políticas de Control del Riesgo y verificar su cumplimiento.

La Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno unifica toda la información relativa a los riesgos de Línea Directa, integrándola en el Mapa de Riesgos Corporativos, monitoriza la evolución de los mismos a través del Cuadro de Mandos de Indicadores clave de Riesgos (KRI) y reporta su estado al Comité Permanente de Riesgos.

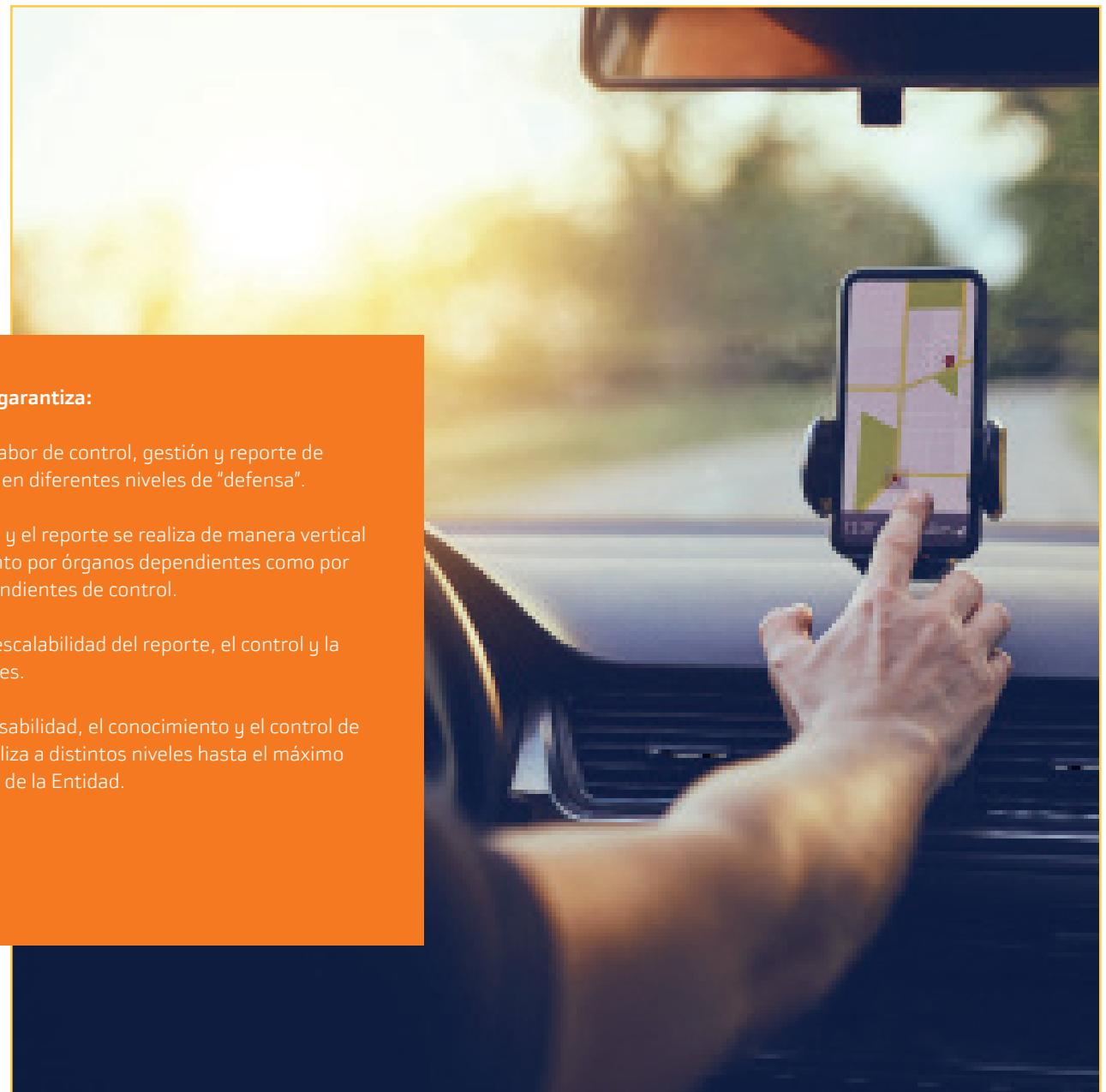
Para asegurar la adecuada gestión y control de cada uno de los riesgos, la Entidad ha establecido distintos niveles de gestión o "defensa", garantizando que, para cada una de las tipologías de riesgos identificadas, existe:

- Una Unidad de Gestión con responsabilidad directa sobre la gestión diaria o corriente de tales riesgos, como primera línea de defensa.
- Una Estructura de comités, cada uno encargado de la identificación, gestión y reporte de los riesgos a los órganos de gobierno de la organización, y en los cuales las Unidades de Gestión reportan y someten determinadas decisiones. Por su composición y funciones, estos comités son ejecutivos ya que se toman decisiones relativas a los riesgos que gestionan.

- Un responsable de la gestión y coordinación de todos los riesgos de la Entidad, que es el Director de Gobierno Corporativo y Riesgos.
- Unas funciones de control como segunda línea de defensa, que son la función de Gestión de Riesgos, la función Actuarial y la función de Cumplimiento.
- Una función de supervisión como tercera línea de defensa, que es la función de Auditoría Interna.

Esta estructura garantiza:

- 1.- La adecuada labor de control, gestión y reporte de todos los riesgos en diferentes niveles de "defensa".
- 2.- Que el control y el reporte se realiza de manera vertical y transversal, tanto por órganos dependientes como por funciones independientes de control.
- 3.- La adecuada escalabilidad del reporte, el control y la toma de decisiones.
- 4.- Que la responsabilidad, el conocimiento y el control de los riesgos se realiza a distintos niveles hasta el máximo nivel de gobierno de la Entidad.





Se han establecido criterios ASG (Ambientales, sociales y de gobernanza) en el Acuerdo Marco de Riesgos, así como políticas de financiación con criterios extrafinancieros para determinados sectores considerados con mayor incidencia ambiental y social.

Gestión de riesgos no financieros

El Grupo Bankinter tiene establecidos procesos de identificación y control de los riesgos no financieros en toda su cadena de valor y, más en concreto, en aquellas cuestiones o temáticas ambientales, sociales internas y externas, de derechos humanos, de lucha contra la corrupción, cadena de proveedores y clientes.

Riesgos ambientales

El Grupo Bankinter dispone de sistemas de gestión ambiental, donde se identifican, controlan y se mitigan los riesgos ambientales directos de su actividad. Además, dispone de políticas (Política de Medio Ambiente, Política de Sostenibilidad) y comités internos (Comité de Sostenibilidad, Comité de Sistemas de Gestión) que sirven de marco y control de estos riesgos.

En el ámbito de los aspectos ambientales indirectos, se ha establecido una Estrategia de Cambio Climático, que identifica riesgos a corto, medio y largo plazo y fija objetivos para su progresiva mitigación para varios horizontes temporales, para mitigarlos. Esta estrategia sigue las recomendaciones de las

iniciativas internacionales más reconocidas, como es la TCFD (*Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*). Asimismo, tal y como se desarrolla en el capítulo Gestión de riesgos de Cambio Climático, Bankinter está trabajando activamente para alinearse con las guías y normativas relacionadas con el impacto que el cambio climático tendrá sobre las carteras crediticias de las entidades financieras mediante tres líneas de trabajo: implantación de un *rating* interno para evaluar la exposición a estos riesgos, establecimiento de objetivos y umbrales de tolerancia y la integración en el proceso general de Riesgos.

Por otra parte, se han establecido criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) en el Acuerdo Marco de Riesgos, así como políticas de financiación con criterios extrafinancieros para determinados sectores considerados con mayor incidencia ambiental y social.

 Esta información se encuentra detallada en los capítulos de Gestión de la sostenibilidad, Cuestiones medioambientales y Compromisos con el desarrollo sostenible.

Riesgos sociales

En el ámbito social interno, el Grupo Bankinter dispone de políticas (Política de Sostenibilidad, las Políticas de Derechos Humanos o las Políticas de Diversidad), procedimientos y planes de formación para asegurar la disposición de una plantilla formada (respecto a formas de trabajo y normativas presentes y las que puedan derivarse a corto y medio plazo), con posibilidad de un continuo desarrollo y que aseguran la igualdad de oportunidades, diversidad y el respeto por los derechos de los empleados.

Esta información se encuentra más detallada en el capítulo de Cuestiones sociales y relativas al personal y en el capítulo de Derechos Humanos.

Por otro lado, y respecto al ámbito social externo, el Grupo Bankinter dispone de mecanismos de diálogo con sus grupos de interés para identificar sus necesidades, expectativas y gestionar los posibles riesgos a corto, medio y largo plazo, y de una manera proactiva, poderles dar una adecuada respuesta. Asimismo, dispone de estrategia y políticas para que sus alianzas con el tercer sector generen proyectos de alto valor, en el marco de las líneas de acción social definidas.

 Para más información, se puede encontrar mayor detalle en los capítulos de Gestión de la sostenibilidad y Compromiso con el desarrollo sostenible

Riesgos sobre los derechos humanos

El Grupo Bankinter dispone de políticas de DDHH, que recogen su compromiso con el respeto, apoyo y protección de los derechos humanos en el desarrollo de su actividad y en su relación con los grupos de interés dentro del entorno en el que opera: empleados, clientes, proveedores y otros socios comerciales; todo ello bajo el lema de la ONU: "Proteger, respetar, solucionar".

Así, en el proceso de homologación de sus proveedores, el banco valora positivamente su compromiso con la protección de los derechos humanos en el desarrollo de su actividad.

Por otra parte, siguiendo con estos principios, el banco ha asumido en sus análisis de financiación e inversión el compromiso de no financiar operaciones que puedan derivar en una vulneración de los derechos humanos.

Se ha llevado a cabo una identificación y evaluación de los riesgos de derechos humanos en las relaciones con los principales grupos de interés.

 Para más información se puede consultar el capítulo de Derechos Humanos.

Riesgos de corrupción

El Grupo Bankinter dispone de estrictos sistemas y políticas para garantizar el cumplimiento normativo, la prevención de la corrupción y del blanqueo de capitales, en la relación con sus principales grupos de interés, identificando los posibles riesgos a corto, medio y largo plazo y estableciendo políticas y procedimientos para mitigarlos, como pueden ser los Códigos Éticos, las políticas de Anticorrupción y las políticas de Prevención de Blanqueo de Capitales.

Asimismo, demostrando su tolerancia cero con el delito, se han adoptado todas las medidas necesarias para trasladar ese compromiso y la obligación de prevenir, detectar y perseguir el delito en todas sus manifestaciones, y hasta sus últimas consecuencias, a todos los niveles de la estructura del Grupo.

 Para más información se puede consultar el capítulo de Lucha contra la corrupción y el capítulo de Derechos Humanos.

Otros riesgos en la relación con los grupos de interés

Dentro de la cadena de valor del Grupo Bankinter, se analizan los posibles riesgos a corto, medio y largo plazo que existen o puedan derivarse de la relación con los clientes, proveedores y de la sociedad en general.

Para ello existen canales de diálogo con estos grupos, gestionados por diferentes áreas, que han establecido políticas y procedimientos para hacer seguimiento, controlar y mitigar las posibles situaciones que puedan derivar en riesgos para las entidades del Grupo. En relación a estas medidas pueden destacarse los Códigos éticos implantados tanto para empleados como para proveedores, el trabajo de las áreas de Calidad y de Servicio de Atención al cliente, la monitorización continua de la reputación corporativa e, incluso, la relación con las organizaciones del tercer sector.

 Para más información se puede consultar el capítulo de Gestión de la sostenibilidad, Calidad, Servicio de Atención al cliente y Compromiso con el desarrollo sostenible.

Gestion de la sostenibilidad



ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA
CONSOLIDADO
2020



El objetivo es desarrollar la gestión responsable de las tres dimensiones empresariales (la económica, la social y la ambiental)

Gestión de la Sostenibilidad

La estrategia en el Plan 'Tres en Raya'

La estrategia de sostenibilidad de Bankinter se ha materializado en el Plan 'Tres en Raya' 2016-2020, con el objetivo de desarrollar la gestión responsable de las tres dimensiones empresariales (la económica, la social y la ambiental) para generar triple valor en las geografías en las que el banco opera.

El plan parte de la Política de Sostenibilidad, que fue aprobada por el Consejo de Administración en enero de 2016 con el propósito de contribuir a un desarrollo sostenible e inclusivo del entorno, en base a los tres pilares estratégicos del banco (calidad, innovación y tecnología) y en coherencia con sus valores corporativos de agilidad, entusiasmo, integridad y originalidad.

El Comité de Sostenibilidad es el órgano ejecutivo responsable de asegurar la correcta evolución del Plan. Está dirigido por el presidente de la entidad, y está integrado por los responsables de áreas clave para la integración de criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) en la toma de decisiones de toda la cadena de valor del banco.

Para la definición de la estrategia de sostenibilidad se han considerado las siguientes referencias, entre otras:

- Las metas asociadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
- Las Normativas como la Ley de Información No Financiera y Diversidad o el Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas de la CNMV.
- El análisis de los resultados de las evaluaciones de analistas y agencias de calificación ASG más reconocidos.
- Los estándares y marcos internacionales relativos a gestión de la Sostenibilidad (GRI, IIRC, ISO 26000, SGE 21, etc.).
- La consideración de las mejores prácticas de los líderes globales sectoriales.
- El análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de sus grupos de interés, como clientes y empleados.
- El análisis de modelos de medición de la reputación, como el Reptrack.

La política de Sostenibilidad se complementa con el resto de las políticas internas de la entidad.

Bankinter está incluido en los más prestigiosos índices de sostenibilidad como el Dow Jones Sustainability Index World, que le reconoce como uno de los veinticinco bancos más sostenibles del mundo.

El banco se mantiene también en otros destacados índices de sostenibilidad (FTSE4Good, MSCI o Carbon Disclosure Project) y figura en el Sustainability Yearbook 2020, el anuario que elabora Robeco SAM.

La Dirección de Sostenibilidad, además de desarrollar una gestión directa de la acción social y de la gestión medioambiental de la organización, actúa también como observatorio de tendencias y de riesgos a partir de un diálogo permanente con sus grupos de interés. De esta manera, puede conocer de primera mano sus expectativas e identificar las necesidades de un entorno siempre cambiante, para considerar su integración en la estrategia de sostenibilidad.

Asimismo, promueve la acción coordinada de las áreas para el desarrollo de iniciativas enfocadas a responder a esas necesidades. Además, propone y hace seguimiento de los programas contenidos en el Plan Estratégico, verificando el grado de cumplimiento de los objetivos asignados e identificando áreas susceptibles de mejora, según estándares e índices reconocidos de ética y sostenibilidad.

El Plan 2016-20 recoge 17 líneas estratégicas de orden económico, social y ambiental.

Eje económico

- Buen Gobierno
- Prácticas sostenibles
- Servicios orientados al cliente
- Inversión Socialmente Responsable
- Productos sostenibles
- Gestión responsable de proveedores
- Comunicación y Formación

Eje social

- Inclusión financiera
- Gestión avanzada de personas
- Voluntariado
- Ciudadanía
- Gestión de la huella social
- Fundación Innovación Bankinter
- Comunicación y Formación

Eje medioambiental

- Estrategia de cambio climático (huella de carbono)
- Sistema de gestión ambiental
- Comunicación y Formación

Para facilitar el seguimiento del desarrollo de las líneas del Plan de Sostenibilidad y el grado de cumplimiento de sus correspondientes objetivos, la entidad ha implantado un sistema de gestión que facilita el reporte de 149 indicadores primarios recogidos en el cuadro de mando.

Por otra parte, el banco establece anualmente un Plan de Formación de Sostenibilidad con objetivos tales como formar a la plantilla en la aplicación de los Derechos Humanos en la empresa, o la cualificación específica para empleados de áreas clave como Riesgos o la Gestora de Activos, en el conocimiento y la aplicación de criterios ASG en su desempeño.

Bankinter está incluido en los más prestigiosos índices de Sostenibilidad como el Dow Jones Sustainability Index World.

Diálogo con los grupos de interés

Los aspectos de la actividad que tienen mayor influencia en el entorno son identificados por Bankinter mediante un sistema de gestión de las necesidades y expectativas de sus principales grupos de interés. Ese sistema responde a las directrices incluidas en el marco internacional de información no financiera Global Reporting Initiative (GRI).

La entidad realiza periódicamente estudios de materialidad, que permiten mejorar la eficacia de los canales de diálogo con los agentes sociales y detallar los asuntos prioritarios de acuerdo con dos parámetros: la madurez de aspectos relacionados con la actividad financiera según los analistas de sostenibilidad, y la importancia que les atribuyen a estos aspectos los principales grupos de interés de la entidad (clientes, empleados, proveedores, prescriptores sociales y sectoriales, medios de comunicación, etc.).

Grupos de interés	Canales de diálogo	Responsables de gestión
Accionistas	Oficina Accionista Junta de Accionistas	Responsable Oficina Accionista
Inversores y Analistas	Road-shows Reuniones Cuestionarios	Dtor. Relación Inversores Dtor. Sostenibilidad
Clientes	Encuestas Calidad Servicio de Atención al Cliente Defensor externo Banco de España Multicanalidad comercial	Dtor. Calidad Dtor. Asesoría Jurídica
Organismos reguladores (Banco de España, CNMV, BCE)	Circulares	Dtor. Cumplimiento Normativo Departamento de relación con supervisores
Empleados	Encuestas globales Evaluación Canal denuncia confidencial Buzón consultas Reuniones con representantes de trabajadores Intranet	Dtor. Gestión de personas Dtor. Auditoría Dtor. Calidad Dtor. Comunicación interna Dtor. Sostenibilidad
Proveedores	Portal de Compras Reuniones de seguimiento Cuestionarios	Dtor. Eficiencia y Transformación Dtor. Sostenibilidad
Socios Universidades y Escuelas Negocio	Reuniones Foros Jornadas	Dtor. Fundación Dtor. Comunicación y RSC
Tercer sector	Buzón implicación social Reuniones	Dtor. Sostenibilidad
Medios Comunicación	Ruedas de prensa Notas de prensa Redes Sociales Sala de prensa Buzón externo	Dtor. Comunicación y RSC
Sociedad (resto no incluido en anteriores)	Redes Sociales. Web corporativa Encuesta Reptak	Dtor. Comunicación y RSC Dtor. Reputación

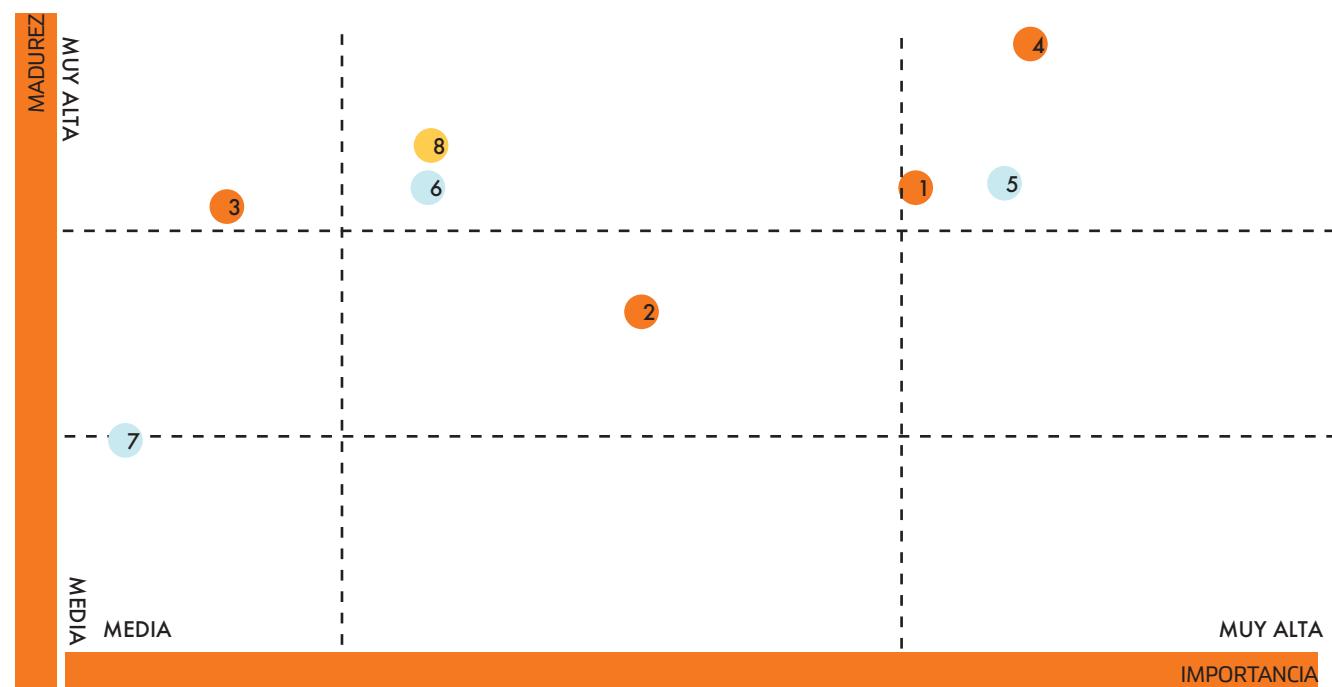
Análisis de materialidad

Para el diseño de un nuevo Plan de Sostenibilidad del banco, definido para el periodo 2021-2023, Bankinter ha llevado a cabo un nuevo análisis de materialidad, a partir del envío de un cuestionario a sus principales grupos de interés, con los objetivos de:

- Hacerles partícipes en la cocreación del nuevo Plan.
- Conocer sus necesidades y expectativas.
- Identificar cuáles son los asuntos que consideran más relevantes en materia de sostenibilidad, e incorporarlos en el nuevo Plan.
- Obtener sugerencias y comentarios de los grupos de interés para seguir trabajando en la mejora continua de la gestión de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno, y en la generación de valor compartido.

Asimismo, se ha tenido en cuenta la madurez de los aspectos relacionados con la actividad financiera según los principales analistas de sostenibilidad.

En la siguiente matriz se muestran los aspectos considerados de importancia media, alta o muy alta por los grupos de interés, y el grado de madurez que muestra el banco en la gestión de los mismos. Además, dentro de cada uno de estos grandes aspectos, se han ordenado los temas relacionados, según la importancia que les han otorgado los grupos de interés.



Asuntos relacionados con la gestión de la relación con clientes

Proporcionar un servicio de calidad orientado a la satisfacción del cliente.

Establecer una relación comercial transparente y equilibrada.

Garantizar la privacidad de los datos personales.

Ofertar servicios financieros multicanal: sucursal física, banca telefónica y banca on line.

Ofrecer canales físicos y digitales accesibles.

Asuntos relacionados con estrategia de negocio

Aplicar la innovación en nuevas tecnologías, productos y sistemas de comercialización.

Disponer de políticas y procedimientos para asegurar la Seguridad de la Información.

Considerar aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en el modelo de negocio y en la estrategia corporativa.

Diseñar y comercializar productos sostenibles, con un valor añadido social y/o ambiental.

Incorporar análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de inversión y financiación.

Comercializar productos de inversión sostenibles.

Asuntos relacionados con el gobierno corporativo

Control y gestión de riesgos no financieros (ambientales, sociales y buen gobierno) en sus operaciones, en compras, e inversiones

Funcionamiento y composición del Consejo de Administración (equilibrado, diverso, cualificado etc.)

Transparencia en la remuneración del Consejo de Administración

Asuntos relacionados con la ética

Disponer de mecanismos internos para prevenir la corrupción y el blanqueo de capitales.

Asumir el compromiso público con el cumplimiento de los Derechos Humanos e incorporar la gestión de riesgos de vulneración en actividades propias y de terceros en su vinculación con el Grupo.

Excluir determinados productos y servicios de nuestra cartera por estar vinculados con actividades controvertidas.

Disponer de mecanismos internos para asegurar el cumplimiento del Código de Conducta y de canales de denuncia a disposición de empleados, clientes, proveedores...

Contar con Programas de Cumplimiento normativo.

Aportar información transparente sobre la estrategia fiscal en los países en los que opera.

Asuntos relacionados con la gestión de personas

Creación y estabilidad en el empleo.

Clima laboral.

Oportunidades de desarrollo profesional.

Igualdad de oportunidades.

Gestión de la seguridad y la salud.

Atracción y retención del talento.

Medidas de conciliación.

Ayudas y beneficios corporativos.

Oferta formativa.

Aspectos de la relación con la comunidad

Fomentar el diálogo con las comunidades en las que el Banco opera y apoyar la inversión social.

Identificar y gestionar el valor generado en la comunidad de las contribuciones sociales, sus impactos y logros.

Desarrollar un Programa de Voluntariado Corporativo.

Asuntos relacionados con la cadena de suministro

Incorporar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en el proceso de homologación de proveedores.

Disponer de una Política de Compras Responsables.

Aplicar un Código de Conducta para proveedores y disponer de mecanismos de supervisión de cumplimiento del mismo.

Asuntos relacionados con la estrategia de cambio climático y capital natural

Gestionar eficientemente los recursos (energía, agua, materiales).

Desplegar una estrategia de Cambio Climático y Biodiversidad.

Incorporar medidas de economía circular: reducción, reutilización y reciclaje en la gestión de recursos.

Gestionar la Huella de Carbono (gestión de las emisiones de CO2 directas, indirectas e inducidas).

Implicar a los diferentes grupos de interés en la estrategia de Cambio Climático.

Gestión de los impactos de la actividad financiera en el capital natural.

Plan de Sostenibilidad 2021-2023

Teniendo en cuenta los resultados del análisis de materialidad, así como las principales tendencias y normativas en relación con los aspectos ASG del negocio financiero, se ha definido un nuevo Plan de Sostenibilidad 2021-2023.

Es un plan más ambicioso que los predecesores y quiere dar respuesta a las crecientes expectativas de los grupos de interés del banco en cuanto a la gestión sostenible de su negocio.

Para cada una de las líneas estratégicas se ha trabajado con las diferentes áreas responsables y pertenecientes al Comité de Sostenibilidad de la entidad, en el diseño de programas, indicadores de gestión, indicadores de impacto y objetivos para los próximos tres años.



El nuevo Plan de Sostenibilidad quiere dar respuesta a las crecientes expectativas de los grupos de interés en relación a la gestión sostenible del negocio del banco.

Estrategia de sostenibilidad del Grupo Línea Directa

Durante 2020 el Grupo Línea Directa ha puesto en marcha el IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022. Tras la finalización del III Plan Director de RSC 2017-2019, la compañía ha querido modificar el concepto de Responsabilidad Social Corporativa, que da mayor peso a la comunicación externa, la reputación y la acción social, para evolucionar su Plan hacia el concepto de Sostenibilidad, que imbrica la estrategia corporativa con las dimensiones ESG. El Consejo de Administración asume la responsabilidad última de supervisión de la gestión de la sostenibilidad del Grupo, y un Comité de Sostenibilidad, formado por el Comité de Dirección, el CEO y el presidente, que se reúne semestralmente para supervisar e impulsar las acciones aprobadas en el mismo.

Como novedad, el IV Plan incorpora un compromiso con la estrategia de desarrollo mundial de las Naciones Unidas, que se materializa en los ODS y la Agenda 2030. En concreto, el Grupo Línea Directa se ha vinculado con 8 de los 17:



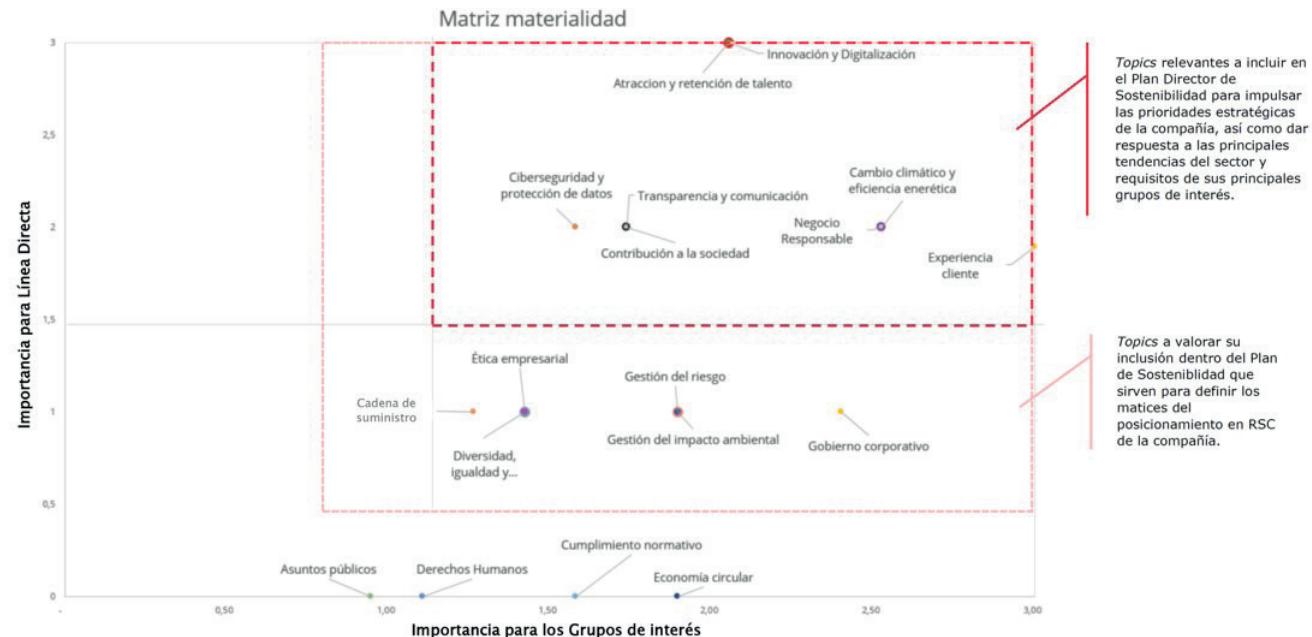
Para la elaboración del Plan, por un lado, se realizó un análisis externo que, además de contar con un *benchmark* de diferentes *peers* y la información de estudios sectoriales, incluyó las dimensiones de análisis de los principales estándares de gestión ESG y de algunos índices de sostenibilidad relevantes, así como diferentes regulaciones que afectan al sector asegurador y a las empresas en general respecto a esta materia.

Por otro lado, se realizaron entrevistas internas a los directores de aquellas áreas de gestión que tienen un mayor peso en cuestiones de sostenibilidad.

El resultado de este análisis permitió disponer de una matriz de materialidad que incluye, tanto la importancia que los Grupos de Interés dan a diferentes aspectos transversales al sector y a la actividad económica empresarial, como la importancia de la propia compañía en la gestión de su estrategia.



linea directa



	Eje Ambiental	Eje Social	Eje de Buen Gobierno
Negocio	<ul style="list-style-type: none"> Cadena de suministro responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> Productos comprometidos con la sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> Innovación y responsabilidad en el negocio.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> Cambio Climático. 	<ul style="list-style-type: none"> Empresa saludable. Empresa responsable. Compromiso. Talento y Cultura. 	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Corporativo. Salud y seguridad laboral.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Impacto ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad Vial. Contribución positiva a la sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> Alianzas. Transparencia del negocio.



Para completar el IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022, se analizó el *gap* que la compañía pudiese tener frente a las necesidades de cumplimiento como empresa cotizada, dada la posibilidad de la futura salida a Bolsa de la compañía. De tal forma, el Plan incorporó cuestiones fundamentales de Gobierno Corporativo, Gestión de riesgos ESG, Transparencia y fiscalidad, Finanzas sostenibles y Cambio climático, entre otros.

El resultado fue el IV Plan de Sostenibilidad 2020-2022, que hace atravesar las dimensiones ESG en el Negocio, la Organización y su presencia en la Sociedad.

Se han identificado 15 áreas de acción que, a su vez, se aterrizan en 71 acciones. De ellas el 16% son del eje Ambiental, 42% son del eje Social y otro 42% del eje de Buen Gobierno.

Cabe destacar, por último, durante 2020, la definición del Propósito Corporativo del Grupo Línea Directa. Este Propósito nace con la vocación de inspirar y guiar la estrategia de sostenibilidad en el largo plazo, y es un factor clave de diferenciación, sobre el que se apoya la forma de hacer las cosas de la compañía y la toma de decisiones coherentes, no sólo en relación con el negocio sino también en relación a sus principales grupos de interés: empleados, clientes, proveedores e inversores. Este Propósito, que ha sido formulado y aprobado por el Comité de Sostenibilidad y Reputación de la compañía, compuesto por su equipo de Dirección, su CEO y su presidente, se concreta bajo el rótulo "Innovar, proteger y acercar". De tal forma, recoge el carácter disruptivo del grupo desde su nacimiento; remite al compromiso de establecer relaciones de confianza, seguras con la comunidad y el entorno; y refleja, por último, a la relación directa, franca, próxima y accesible con sus Grupos de Interés y con la sociedad en general.

Indicadores relevantes en materia de sostenibilidad*

Dimensión	Indicador	2020	2019	Variación	Aspecto Material	ODS	Alcance
Económica	Índice de recomendación de clientes NPS (%)	41,5	38,9	6,7%	Gestión de la relación con clientes	8	Bankinter
	% Mujeres en el Consejo de Administración	36	33,3	9,2%	Gobierno corporativo / Gestión de personas	8/10	Grupo Bankinter
	% Mujeres en puestos directivos	33	31	5,5%	Gobierno corporativo / Gestión de personas	8/10	Grupo Bankinter
	% plantilla firmante del Código de ética	100	100	-	Ética	8/10	Grupo Bankinter
	% proveedores evaluados bajo criterios ASG	39,7	28	41,8%	Gestión de la cadena de suministro	8	Bankinter
	Índice de Reputación Corporativa - Reprak (%)	60,4	57,2	5,6%	Relación con la comunidad	8	Bankinter
Social	Importe contribución social según metodología LBG (MM€)	3,7	3,6	2,8%	Relación con la comunidad	10/17	Grupo Bankinter
	Índice de Satisfacción de empleados (%)	87	83	4,8%	Gestión de personas	8	Bankinter
	Índice de calidad interna NSS (%)	48,2	39,3	22,6%	Gestión de personas	4/8	Bankinter
	Nº horas de formación / empleado	59	49	20,2%	Gestión de personas	4/8/10	Grupo Bankinter
	Nº medidas Empresa Familiarmente Responsable	167	167	-	Gestión de personas	8/10	Bankinter
	% plantilla bajo Sistema de Accesibilidad Universal	10	9	9,7%	Gestión de personas / clientes	10	Bankinter
Ambiental	% plantilla bajo Sistema de Gestión Ambiental	54	54	-	Estrategia de cambio climático y capital natural	13	Grupo Bankinter
	Tn CO ₂ / empleado (Alcance I y II)	0,36	0,55	-34,5%	Estrategia de cambio climático y capital natural	13	Grupo Bankinter
	Consumo de energía (GJ/empleado)	15,36	16,25	-5,5%	Estrategia de cambio climático y capital natural	13	Grupo Bankinter
	Consumo de Electricidad Verde (% del total)	87	73	19,2%	Estrategia de cambio climático y capital natural	13	Grupo Bankinter
	Consumo de papel (Tn/empleado)	0,04	0,06	-33,3%	Estrategia de cambio climático y capital natural	13	Grupo Bankinter

* Información de Grupo Bankinter, incluyendo EVO y Avantcard desde 1 de junio de 2019, fecha de incorporación al Grupo.

Cuestiones medioambientales



ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA
CONSOLIDADO
2020



Los criterios ambientales están presentes en las políticas de financiación e inversión de la entidad.

Cuestiones medioambientales

Una estrategia para minimizar los impactos ambientales en nuestro entorno

Bankinter mantiene el firme compromiso de abordar su gestión ambiental 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 directo e indirecto, de acuerdo con el principio de precaución. Para ello, se basa en el principio de prevención, analizando y gestionando sus principales riesgos ambientales en toda su cadena de valor, tanto los directos propios de los inmuebles donde trabaja su plantilla, así como los indirectos derivados de su actividad.

La Política de Medio Ambiente de la entidad está orientada a potenciar los efectos positivos y a minimizar los negativos que pueda generar su actividad sobre el mismo. El área de Sostenibilidad, junto con el Comité de Sostenibilidad del banco, vela por el cumplimiento de los principios que rigen esta política y de garantizar el compromiso de la entidad con la protección del medio ambiente.

En el eje ambiental se recoge también la Estrategia de Cambio Climático, con objetivos a corto, medio y largo plazo, y el sistema de gestión de Huella de carbono, a través de los cuales se identifican, miden y controlan tanto los impactos ambientales directos como los indirectos que genera la actividad del banco.

Los criterios ambientales están presentes en las políticas de financiación e inversión de la entidad. A finales de 2016, Bankinter se adhirió a los Principios de Ecuador, llevando a cabo análisis ambientales y sociales en aquellos proyectos de financiación que, por su calificación, lo requieren.

Además, el banco ha definido guías sectoriales de financiación, con criterios sociales y ambientales, para determinados sectores que por su potencial impacto social o ambiental son considerados más relevantes. En el año 2020 se ha implantado la política del sector energético.

Por su parte, Bankinter Gestión de Activos, la Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva (SGIIC) perteneciente 100% al grupo Bankinter, incrementará su apuesta decidida por la Sostenibilidad e incorporará criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) para todos sus fondos de inversión a lo largo de 2021.

El banco colabora con organismos de referencia que evalúan y valoran su desempeño ambiental, como Carbon Disclosure Project (CDP), del que Bankinter ha sido entidad signataria desde su lanzamiento. En la evaluación del año 2020, Bankinter ha sido reconocido como uno de los bancos líderes en la gestión del cambio climático, obteniendo una calificación "A-", dentro de la categoría "Leadership".

Asimismo, Bankinter se ha adherido este año a la iniciativa sectorial del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI), firmando los Principios de Banca Responsable. Este es un marco establecido para llevar a cabo una actividad bancaria sostenible en línea con los ODS y la Agenda 2030.

Por otra parte, se ha implantado una Política de Medio Ambiente para Línea Directa Aseguradora.

Línea Directa se caracteriza por su modelo de negocio directo, sin redes de oficinas. No se encuentra en un sector crítico respecto al cambio climático, aunque sabe de sus responsabilidades con respecto a una buena gestión para reducir sus emisiones, y se suma a la participación en la promoción de nuevas formas de movilidad ante las nuevas

oportunidades y los nuevos retos que supone la transición energética.

Tanto Evo como Avantcard gestionan la dimensión ambiental desde la eficiencia energética, la racionalización en el consumo de recursos, la adecuada gestión de residuos y la adquisición de productos ecológicos y tecnologías respetuosas con el entorno. Asimismo, promueven entre sus profesionales y clientes el uso de canales electrónicos y correspondencia digital.

Respecto a su gestión ecológica, durante el ejercicio el Grupo no ha considerado necesario registrar ninguna provisión para riesgos y cargas de carácter medioambiental al no existir contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente, ni se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa en relación con la gestión ambiental desarrollada por el Grupo Bankinter. Los Administradores del Grupo consideran mínimos, y en todo caso adecuadamente cubiertos, los riesgos medioambientales que se pudieran derivar de su actividad, y estiman que no surgirán pasivos adicionales relacionados con dichos riesgos. El Grupo tampoco ha incurrido en gastos ni recibido subvenciones, relacionadas con dichos riesgos.



Bankinter reconocido como uno de los bancos líderes en gestión del cambio climático por CDP.

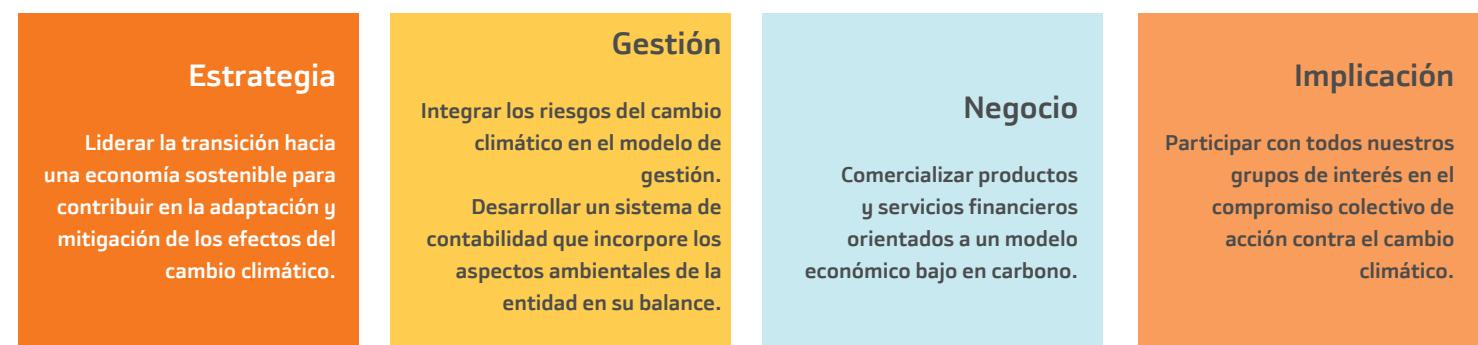
Primer Premio de la XVI edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. María Lorna Cuadrado – Que tu salud no interfiera en la suya.

Estrategia de cambio climático

En el reto que el cambio climático plantea, cada actor debe identificar su rol. Y aunque el sector financiero no es una industria intensiva en carbono, las entidades financieras tienen un papel relevante en la transición hacia una economía baja en emisiones.

Por lo tanto, la responsabilidad de la entidad con el medio ambiente no reside tanto en la gestión de los impactos directos que su actividad genera en el entorno (aspecto que se viene gestionando desde hace más de una década) como en la identificación y gestión de los impactos indirectos, es decir, los que se generan por la aplicación de las políticas de financiación y de inversión.

Por ello, en 2019 Bankinter diseñó una estrategia que incorpora las recomendaciones de las principales iniciativas internacionales en esta materia, partiendo del importante trabajo previo ya realizado, y estableció objetivos a corto, medio y largo plazo para la mejora de su desempeño ambiental, con las áreas del banco más directamente implicadas (Riesgos, Banca de Inversión, Gestión de activos, etc.).



En relación con los objetivos planteados para este ejercicio:

- Bankinter es neutral en carbono para los alcances 1 y 2.
- El 100% de la energía eléctrica consumida en las instalaciones del banco proviene de fuentes de origen renovable.
- Se han llevado a cabo significativos avances en cuanto a la implantación de las recomendaciones de la TCFD.
- Se ha sumado la política del sector energético al grupo de guías sectoriales con criterios ASG.
- Se ha llevado a cabo un análisis de la exposición del banco a los riesgos del cambio climático (ver capítulo de riesgos)
- Adhesión a UNEPFI, a los Principios de Banca Responsable y al Compromiso Financiero por la Biodiversidad.
- Se han comercializado nuevos productos sostenibles, como la emisión de Bonos verdes o un Plan de pensión con criterios ASG.

Implantación de las recomendaciones TCFD sobre cambio climático			
Área	Recomendaciones	Implantado	Próximas actuaciones
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> La evaluación y supervisión de los riesgos climáticos se integre en los procesos de gobernanza. Describir la supervisión del Consejo. Los procesos de gobernanza utilizados para revisar la información publicada deberían ser similares a los utilizados para la divulgación de información financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> La Política de Sostenibilidad aprobada por el Consejo lo incluye. Presentación de la estrategia de cambio climático por el Comité de Sostenibilidad ante el Consejo de Administración, que lo aprobó. Seguimiento periódico del desarrollo de la estrategia por el Comité de Sostenibilidad y el Consejo. El Estado de Información No Financiera, que incluye información sobre Cambio Climático, es formulado por el Consejo de Administración y verificado por auditor externo independiente. Grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles, que reporta al Comité de Sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento periódico del desarrollo de la estrategia y del grado de consecución de sus objetivos.
Estrategia	<ul style="list-style-type: none"> Describir los riesgos y oportunidades climáticas de la organización. Describir el impacto de los riesgos y oportunidades climáticas en la estrategia de negocio y planificación financiera. Describir la resiliencia de la estrategia de la organización antes los diferentes escenarios climáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de riesgos y oportunidades del cambio climático en la Estrategia. Establecidos objetivos principales a corto, medio y largo plazo de la Estrategia de Cambio Climático. Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles. Ánalisis de la cartera del banco en relación a los riesgos de cambio climático en función de diferentes escenarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles. Adhesión a la iniciativa Science Based Targets. Definición de hoja de ruta para adaptación de la cartera del banco a la taxonomía y a los objetivos de reducción de emisiones.
Gestión de riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> Describir los procesos para identificar y valorar los riesgos climáticos. Describir los procesos para gestionar los riesgos climáticos. Describir cómo se integran estos procesos en el marco general de gestión de riesgos. Describir cómo se identifican nuevas oportunidades de negocio relacionadas con el clima. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantación de políticas ASG sectoriales. Implantación de Principios de Ecuador. Políticas sectoriales y Principios de sostenibilidad en el Acuerdo Marco de Riesgos. Reuniones de trabajo con las áreas de Negocio. Primer análisis de Riesgo de cambio climático de la cartera del banco. Implantación herramienta para análisis de riesgos de la cartera del banco. Puesta en marcha del Grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles... Establecimiento de una Política sectorial de energía. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de procesos para gestionar los riesgos climáticos. Extensión de las políticas sectoriales a otras industrias. Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles.
Métricas y objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Reportar las métricas utilizadas para la gestión de oportunidades y riesgos climáticos. Reportar emisiones de gases de efecto invernadero Scope 1, Scope 2 y, cuando proceda, Scope 3. Describir los objetivos en oportunidades y riesgos climáticos y el desempeño en relación a los mismos. 	<ul style="list-style-type: none"> Emisiones alcances 1, 2 y 3 (parcial) reportadas y verificadas externamente. Estudio para ampliar reporte de alcance 3 en base a la publicación del GHG Protocol "Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard". Principales objetivos a corto, medio y largo plazo de la Estrategia de Cambio Climático. Primera aproximación al cálculo de la huella de carbono de la cartera del banco. 	<ul style="list-style-type: none"> Adopción de metodología estándar para el cálculo de todas las emisiones del Alcance 3. Rendición de cuentas del grado de consecución de los objetivos ante los stakeholders.

A la espera de la publicación definitiva de la Ley de Cambio Climático, se analizaron las implicaciones de las recomendaciones del Financial Stability Board y de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), que apuntan a la necesidad de que las entidades financieras gestionen los riesgos y oportunidades del cambio climático en el corto, medio y largo plazo.

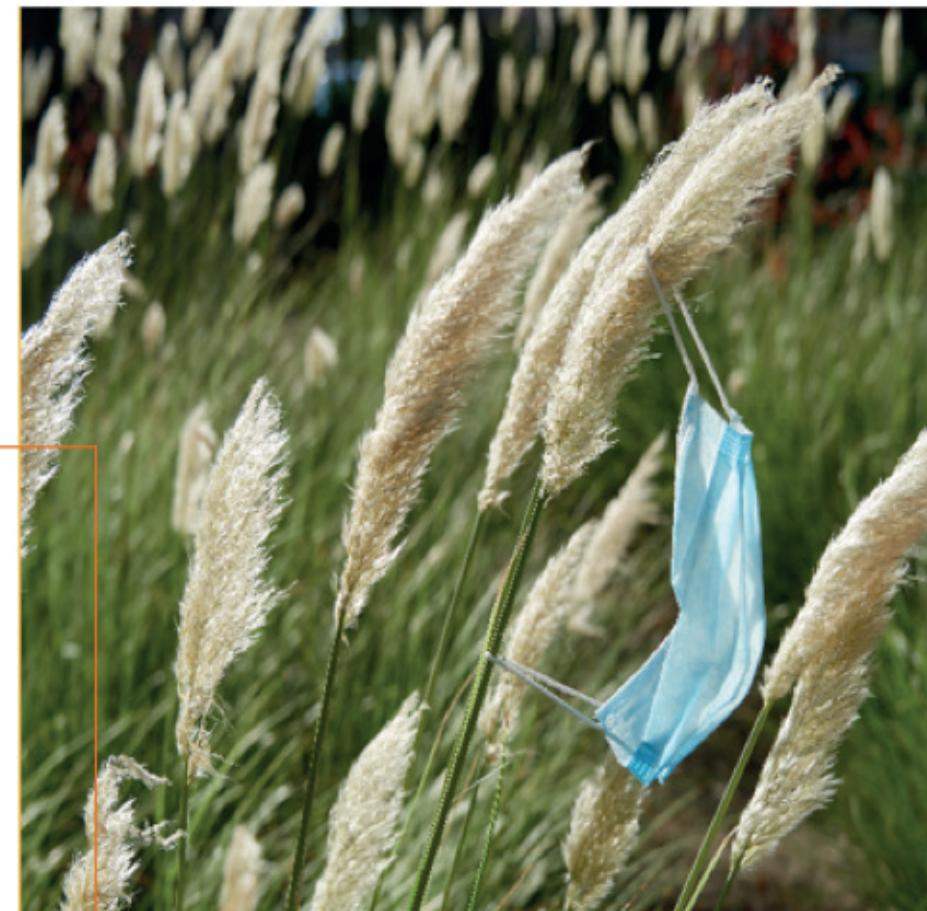
En 2019, Bankinter se ha comprometido con la integración de las recomendaciones de la TCFD en su modelo de negocio y se fijó una hoja de ruta parairlas incorporando. Además, se creó un grupo de trabajo de finanzas sostenibles para anticiparse a las exigencias regulatorias de la Unión Europea.

El negocio de Línea Directa se dirige, principalmente, a la movilidad, una de las principales fuentes de emisiones de CO₂ y otros GEI. El Grupo Línea Directa opera en el territorio nacional español. De tal forma, los riesgos existentes derivados del aumento en frecuencia e intensidad de los fenómenos meteorológicos extremos originados por el cambio climático, quedan recogidos en principio por un sistema de cobertura, establecido por ley y gestionado por el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), entidad pública estatal.

El sector asegurador español ya cuenta, a través de dicho sistema de aseguramiento de riesgos extraordinarios, con una herramienta útil para hacer frente a la eventualidad del aumento de la peligrosidad del cambio climático. El CCS con el incremento de estos fenómenos podría valorar la subida de las tasas que aportan las aseguradoras privadas. Para todo el resto de los fenómenos cuenta con un reaseguro. Línea Directa Aseguradora promueve conductas medioambientales que buscan la mitigación y reducción de las emisiones de efecto invernadero, anticipándose a próximas regulaciones europeas que avancen hacia una transición del modelo energético.

En el caso de EVO, se encuentra totalmente alineado con las principales políticas de ética corporativa, buen gobierno y gestión responsable, incluyendo por lo tanto la Estrategia de Cambio Climático. Por su parte, Avantcard, ya ha incorporado alguna de las buenas prácticas del Grupo, como son la compra de energía de fuentes renovables o su participación en el lanzamiento de productos sostenibles.

Segundo Premio de la XVI
edición del Premio de Fotografía
sobre Medio Ambiente. Alfredo
Rubín Rodríguez - Flow



Huella de carbono

Bankinter calcula desde 2009 su huella de carbono integral en sus tres alcances de emisiones: las directas (consumo de combustibles fósiles y posibles fugas de gases refrigerantes), las indirectas (consumo eléctrico) e inducidas (viajes in itinere, consumos de papel, tóner y agua, entre otros)

En 2020 el banco volvió a someter a verificación externa el cálculo de la huella de carbono organizacional en España y Portugal, realizada por la firma SGS conforme al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero y en línea con las exigencias del Panel Intergubernamental del Cambio Climático. Asimismo, Bankinter inscribió de nuevo su huella de carbono (la calculada para 2019) en el Registro de Huella de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Bankinter, desde mediados de 2020, es neutro en carbono para las emisiones de alcance 1 y 2 en su actividad de España, Portugal y Luxemburgo. El total de emisiones directas son compensadas a través de la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y Desarrollo, en el proyecto Conservación de la Amazonía en Madre de Dios (Perú). Además, gracias a la implantación de un pavimento especial en la sede sostenible de Alcobendas, en Madrid, se han compensado otras 34 toneladas de CO₂.

Por otra parte, el 100% de la electricidad consumida (alcance 2) en las instalaciones de Bankinter en España es energía verde con garantías de origen desde mediados del año 2018 y, desde julio de 2020 en Portugal, de ahí el descenso tan relevante en las cifras de emisiones de alcance 2.

Debido a la situación especial vivida durante el año 2020 a causa de la pandemia del COVID 19, las tendencias de los indicadores de emisiones se han visto influenciadas, ya que, durante parte del año, los edificios y oficinas no han estado ocupados al 100% y gran parte de la plantilla ha estado teletrabajando (con su consecuente influencia, por ejemplo, en las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados)

De cara al año 2021 se van a incluir más campos de emisiones de alcance 3, en base a la publicación del GHG Protocol *"Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard"*, mediante la estimación de emisiones a partir de cuentas contables.

En el caso de Línea Directa, se identifican las principales fuentes energéticas y se evalúa su desempeño, con objeto de establecer objetivos, realizar un seguimiento y completar así un sistema de gestión ambiental integral. Con esta gestión se busca reducir el impacto de la actividad de la compañía, proteger el medioambiente, minimizar la contaminación, disponer de un

sistema de mejora continua en la compañía, cumplir con los requisitos legales vigentes, fomentar la adquisición de productos y servicios más eficientes y asegurar la disponibilidad de información para poder llevarlo a cabo. Además, como medidas para la prevención y reducción de emisiones de carbono, se dispone de una flota de vehículos eléctricos para los desplazamientos entre los centros de oficinas de la plantilla. Asimismo, el consumo de energía eléctrica es verde con garantías de origen desde el último trimestre del año 2019.



Emisiones CO₂ Alcance 1 (Tn) *

	2020	2019
Gas/Gasoil/Gases	1.852,88	1.738,36
Total / Empleado	0,21	0,20

* El alcance de los datos es Grupo Bankinter (incluyendo EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

* Factores de emisión OECC Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 15 - Junio 2020)

Emisiones CO₂ Alcance 3 (Tn) *

	2020	2019
Viajes empresa	1.239,36	3.299,67
Desplazamientos in itinere	5.921,69	8.953,21
Aqua	17,74	23,44
Papel	317,00	444,75
Toner	44,79	31,90
Residuos	4,79	5,09
Equipos informáticos	879,15	879,21
Mobiliario	65,28	76,28
Electricidad clientes	1.051,89	1.053,81
Productos limpieza	6,39	3,37
Desplazamientos mantenimiento	11,84	13,88
Total	9.559,92	14.775,12
Total / Empleado	1,10	1,73

* El alcance de los datos es Grupo Bankinter (incluyendo EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

* Factores de emisión OECC Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 15 - Junio 2020) / SIMAPRO (Ecoinvent System Processes)

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

Emisiones CO₂ totales (Tn)

	2020	2019
Emisiones totales	12.663,97	19.449,61
Total / Empleado	1,46	2,28

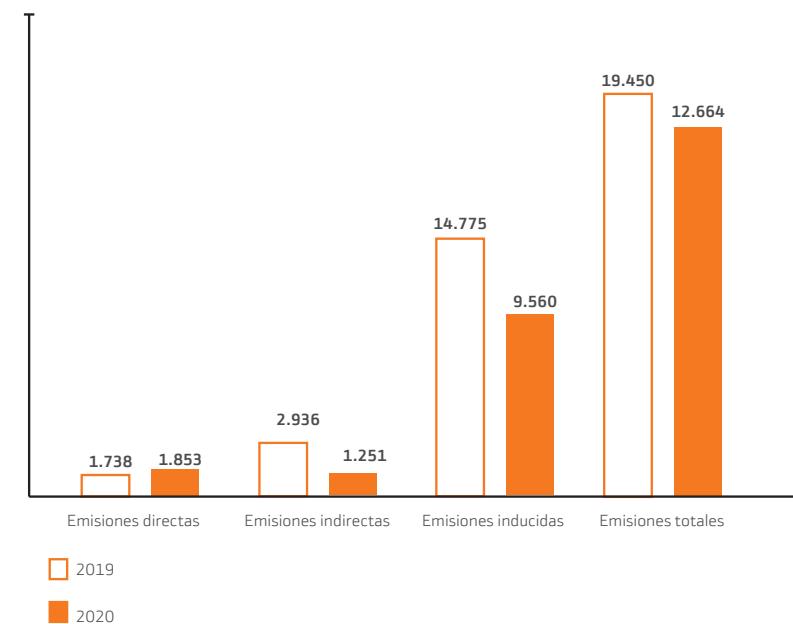
Emisiones CO₂ Alcance 2 (Tn) *

	2020	2019
Electricidad	1.251,17	2.936,12
Total / Empleado	0,14	0,34

* El alcance de los datos es Grupo Bankinter (incluyendo EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

* Factores de emisión OECC Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 15 - Junio 2020)

Emisiones (T CO₂)



Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos

La entidad tiene identificados los principales indicadores de ecoeficiencia que se derivan de su actividad para su medición y control. La finalidad que se persigue es implantar las medidas necesarias para optimizar el consumo de suministros y materiales. Esto se traduce en la reducción de su huella de carbono. Esto se traduce en la minimización de sus consumos y, por lo tanto, de su huella de carbono.

Debido a la situación especial vivida durante el año 2020 a causa de la pandemia del COVID 19, las tendencias de los indicadores se han visto influenciadas, ya que, durante parte del año, los edificios y oficinas no han estado ocupados al 100%.

El consumo indirecto de energía en el banco responde al consumo eléctrico. Esta es la principal fuente de energía utilizada por Bankinter y su consumo se ha ido reduciendo progresivamente en los últimos años como consecuencia de las medidas de eficiencia adoptadas (renovación de equipos por otros más eficientes, sustitución de luminarias por LED, sistemas de telegestión de consumos, etc.). Además, como se ha comentado anteriormente, el 100% de la electricidad consumida en las instalaciones del banco en España y Portugal ya proviene de fuentes de energía renovable.

En el caso del papel, Bankinter lo adquiere según exigentes criterios ambientales. Es 100% reciclado (en España) y está etiquetado con los sellos ecológicos Angel Azul y Cisne Nórdico.

Para la reducción de su consumo, el banco viene implantando medidas como la firma biométrica, ya vigente en puestos fijos de oficina y que se ha ido extendiendo estos últimos años a varias operativas y productos (contratación de fondos de inversión, cuentas corrientes, depósitos, planes de pensiones, actualización de datos de clientes, autorizados, etc.). Se ha estimado una reducción anual de más de 100.000 documentos en papel al año.

Otro hito importante ha sido la digitalización del proceso de contratación de empleados. Además de la firma digital del contrato, toda la documentación asociada a cada empleado ya forma parte de un archivo digital personal, reduciendo de esta forma las necesidades de papel.

En 2020 prosiguieron las campañas informativas a clientes para sustituir el recibo de correspondencia en papel por el modelo de correspondencia a través de la web.

En cuanto al consumo de agua, se controlan los consumos gracias al seguimiento de los indicadores del Sistema de Gestión Ambiental (son los derivados de usos sanitarios), y se han venido implantando progresivamente dispositivos para reducir los consumos en los edificios certificados.

Por su parte, Línea Directa implementa operativas y estrategias para el control y gestión de consumos y residuos orientadas a minimizar sus impactos medioambientales, en el marco de sus sistemas de gestión ambiental y energético, para gestionar adecuadamente los aspectos energéticos

Evolución del Consumo de Energía (GJ)*

	2020	2019	Variación
Electricidad	109.700,66	115.886,99	-5,3%
Gasóleo	4.966,44	3.802,82	30,6%
Gas natural	18.442,60	19.415,12	-5,0%
Total	133.109,70	139.104,93	-4,3%
Total / Empleado	15,36	16,25	-5,5%

* El alcance de los datos es Grupo Bankinter (incluyendo los indicadores de EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

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

*La variación con respecto al gasóleo se debe que Avantcard también utiliza este combustible y en este 2020 ya se ha contabilizado el año completo (en 2019, sólo 7 meses)"

Evolución del Consumo de Agua (m³)*

	2020	2019	Variación
Total	55.253,37	72.723,52	-24,0%
Total / Empleado	6,37	8,52	-25,2%

* El alcance de los datos es Grupo Bankinter (incluyendo los indicadores de EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

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

Evolución del Consumo de Papel (Tn)*

	2020	2019	Variación
Total	378,02	532,52	-29,0%
% A4 y A3 reciclado	87%	85%	2,5%
Total / Empleado	0,04	0,06	-27,3%

* El alcance de los datos es Grupo Bankinter (incluyendo los indicadores de EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

* Los datos de consumo de papel son los referidos al consumo de a los formatos DIN A4, DIN A3 y sobres.

derivados de su actividad, lo que se traduce en un ahorro real y cuantificable del coste energético.

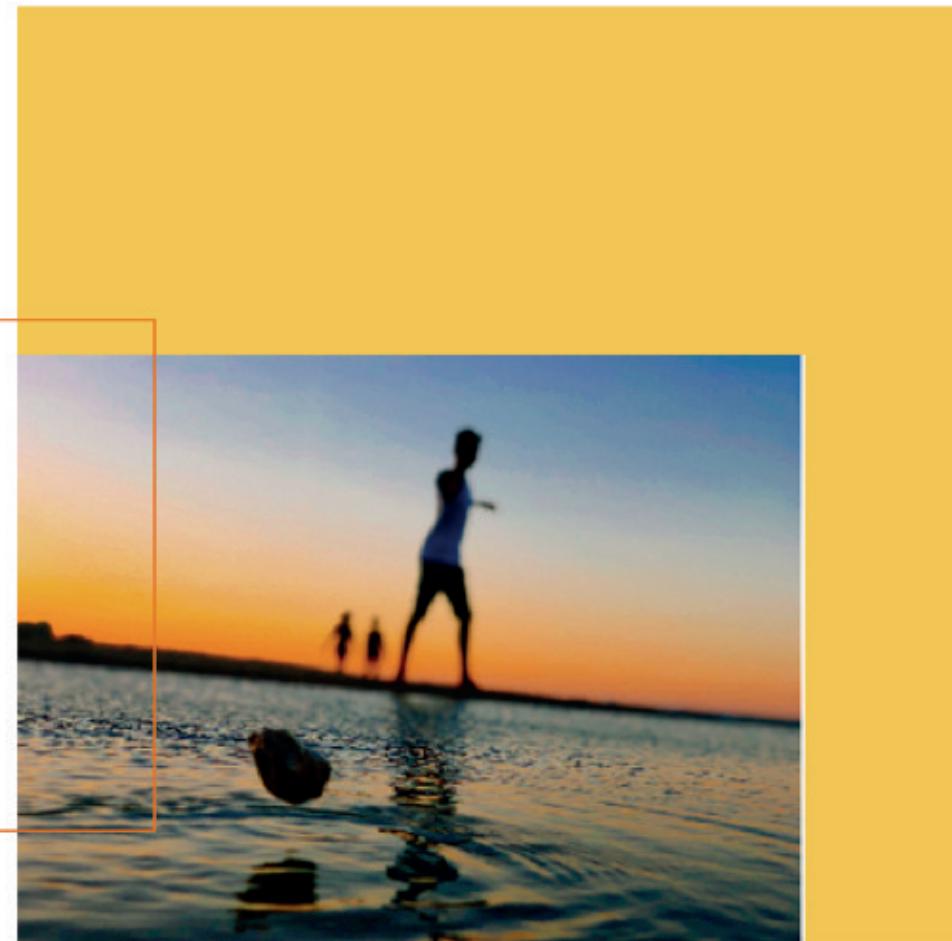
Como medidas destacables de 2020 están la sustitución de todas lámparas exteriores por lámparas LED, la compra de energía verde y la campaña de comunicación a toda la plantilla con el Manual de Buenas Prácticas ambientales y los objetivos de ahorro planteados para el año, solicitando la colaboración de los empleados en su consecución.

En relación con el consumo energético fuera de la organización, se ha estimado un consumo de electricidad de los clientes al conectarse a las webs del banco y al realizar videollamadas de 12.215 GJ (9.253 GJ en 2019), un consumo debido a los viajes in itinere de 78.721 GJ (117.239 GJ en 2019) y un consumo debido a los viajes de empresa de 4.103 GJ (47.729 GJ en 2019)

En cuanto al consumo de papel, en el año 2020 se han implementado medidas para reducir su consumo, gracias a la implantación de medios digitales. Este cambio tecnológico y cultural impactará de forma gradual en la gestión medioambiental de la organización, mejorando las ratios de seguimiento en los indicadores de este recurso. Desde 2016 la aseguradora cuenta además con el producto totalmente digital «Póliza Digital».

Para el uso sostenible del consumo agua, se realizan inspecciones diarias de las instalaciones por personal competente de la compañía para prevenir cualquier fuga de agua. Con motivo de hacer más eficiente el consumo de este recurso, además de disponer de sistemas de riego eficientes en los jardines de las instalaciones, se utilizan plantas de bajo consumo en agua o xerofíticas, aplicando progresivamente un modelo de jardinería más ecológica.

Tercer Premio de la XVI edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Jorge Rabasco Sánchez – Atardecer en la playa



Gestión de residuos

En todo el Grupo Bankinter, al disponer de sistemas de gestión ambiental certificados, la gestión de los residuos que se producen en sus edificios y oficinas está muy controlada y se lleva al día toda la documentación correspondiente y los indicadores de seguimiento. Se presentan a continuación los residuos más relevantes que se producen debido a la actividad de oficina.

Tanto el residuo de papel confidencial, como los residuos de tóneres, son gestionados por gestores autorizados que certifican que el 100% de los residuos de este tipo, son reutilizados para nuevo uso. En el caso del papel confidencial, para pasta de papel y generación de papel reciclado. Por su parte, los tóneres son reutilizados con nuevas tintas para nuevos usos.

En el caso de los equipos electrónicos, los gestores autorizados garantizan que estos residuos son tratados debidamente, priorizando las operaciones de gestión y superando los índices de reciclabilidad referenciados en los Planes y Programas sectoriales vigentes. Según la legislación vigente de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, a partir del año 2018, y dependiendo de las categorías de residuos, se exigen unos porcentajes de valorización de entre el 75% y el 80%; y de reciclaje, de entre 55% y el 80%, dependiendo del tipo de materiales gestionados.

Para la correcta gestión de residuos se dispone de centros de recogida de residuos en cada planta y oficina correctamente señalizados para que todo el personal pueda separar residuos orgánicos, residuos de papel y envases.

Las medidas establecidas por el Grupo en materia de economía circular son las comentadas anteriormente sobre las exigencias sobre la reutilización y reciclaje de residuos, así como en la utilización de materiales reciclados (papel para oficina, mobiliario en el edificio sostenible de Alcobendas, etc.)

Se han llevado a cabo otras mejoras como la sustitución de vasos de plástico por otros de cartón ecológico, eliminación de cubiertos de plástico en las cafeterías, suministro de botellas de cristal a los empleados para reducir el consumo de botellas de plástico, disponibilidad de botellas de plástico reciclado en las máquinas de vending, etc.

Es destacable también, en el caso de Bankinter, la identificación de más de 300 CPUs que ya no son utilizadas en el banco, que van a ser preparadas (borrado de información) y completadas con material informático, por parte de un grupo de voluntarios del departamento de sistemas, para ser donadas a varias ONGs.

Evolución de la gestión de residuos (Kg)

	2020	2019	Variación
Papel confidencial	147.954	162.045	-8,7%
Tóner	2.133	1.472	44,9%
Equipos electrónicos	19.564	37.308	-47,6%

* El alcance de los datos es Grupo Bankinter (incluyendo los indicadores de EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

* El aumento del residuo tóner en el año 2020 se ha debido a que se ha aprovechado el cambio de metodología de gestión para retirar toners que estaban acumulados



Sistema de gestión ambiental

Para garantizar la mejora continua de su desempeño ambiental, Bankinter dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), certificado según la norma UNE EN ISO 14001. De esta forma, actualmente están incluidos en este certificado los cuatro edificios singulares de la entidad en Madrid (Paseo de la Castellana, Tres Cantos, los dos edificios de Alcobendas), el edificio de Barcelona y la denominada Oficina Sostenible en Madrid, lo que significa que un 44% de la plantilla del banco está en edificios que tienen dicha certificación ambiental. Durante 2020 se ha incluido el edificio del banco en Bilbao dentro del alcance del sistema, que será auditado en 2021. En el proceso anual de verificación participa el área de Auditoría Interna.

En Portugal, también se cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado, que incluye en su alcance la sede de Marqués de Pombal y el edificio de Torre Oriente, ambos en Lisboa, y alcanza en este caso a un 47% de la plantilla.

En el caso del Grupo Línea Directa, todos los edificios de la entidad matriz, Línea Directa Aseguradora, están certificados en medio ambiente. En total, un 86% de la plantilla del Grupo está cubierta por esta certificación. Por otra parte, cuenta también con un sistema de gestión de la energía certificado según la norma internacional ISO 50001.

En las sociedades EVO y Avantcard, aunque de momento no se dispone de sistemas de gestión certificados, se vela por el control y disminución de los consumos energéticos y de materiales, así como la adecuada gestión de los residuos.

En sus Programas Anuales de Gestión Ambiental, el Grupo Bankinter recoge una serie de objetivos y metas destinados a la optimización de consumos y a la correcta gestión de residuos; a la disminución de emisiones a la atmósfera, y a la programación de campañas de comunicación, sensibilización y formación a los empleados sobre buenas prácticas ambientales.

En Portugal, se ha lanzado un Plan de Acción de Sostenibilidad ambiental con horizonte 2030, con 19 medidas en materia de energía, movilidad, agua, economía circular, participación ciudadana y ampliación de la certificación ISO 14001. Este programa forma parte del paquete de medidas de la Agenda Climática de Lisboa para 2030 y los compromisos derivados del nombramiento de Lisboa como capital verde europea para el año 2020.

Concretamente para el año 2021, se han planteado los siguientes objetivos ambientales:

- Consumo de electricidad: reducción de 1% kwh/empleado
- Consumo de papel: reducción de 5% tn papel/empleado
- Residuos: reducción de residuos de plástico de 5% tn/empleado
- Aumentar el alcance del sistema de gestión ambiental con las 15 oficinas de Lisboa, conforme al Compromiso Lisboa Capital Verde firmado en 2019.

Principales objetivos en materia medioambiental de Bankinter en España.

1. Ampliación de alcance del SGA a la sede principal de Bankinter en Bilbao.
2. Continuar con la implantación de la Estrategia de Cambio Climático.
3. Adhesión a iniciativas para la gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático y la biodiversidad.
4. Plan de formación y comunicación ambiental.
5. Reducción de un 2% en la ratio consumos/ empleado en los principales indicadores de ecoeficiencia (consumos energéticos, consumo de papel y emisiones de alcance 1 y 2).

Por su parte, Línea Directa se establece objetivos de mejora en todos los indicadores de ecoeficiencia relevantes que monitoriza mediante sus sistemas de gestión.

Biodiversidad

El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta directamente en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.

No obstante, al igual que en materia de cambio climático, aunque normalmente el sector financiero no es una industria identificada como de alto impacto en materia de biodiversidad, las entidades financieras tienen un papel relevante en la transición hacia una economía neutra en impactos sobre la biodiversidad.

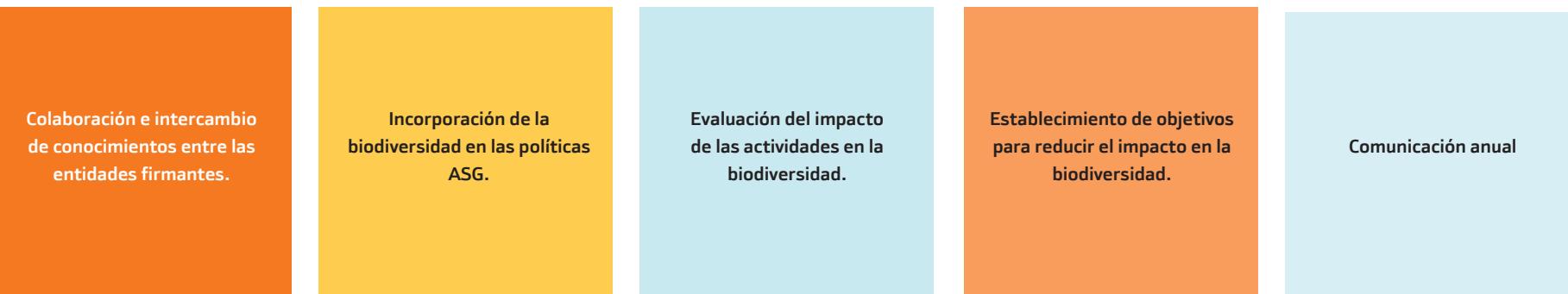
Ya en el año 2018, Bankinter lideró en España un proyecto junto a la Natural Capital Coalition. Su objetivo fue el de desarrollar una guía específica para el sector financiero que facilitara la identificación y gestión de los impactos en el capital natural. De esta forma, Bankinter dio un primer paso llevando a cabo la evaluación de la cartera del banco en materia impactos y dependencias del capital natural. Como resultado de este proyecto

se obtuvo información sobre los sectores de la cartera del banco que mayor impactos y dependencias tienen del capital natural, así como la exposición del banco a los mismos.

El banco se adhirió al grupo de trabajo de instituciones financieras y biodiversidad "Business and Biodiversity" para estar al tanto de las mejores prácticas en relación con estos aspectos. En 2020, a iniciativa de este grupo, Bankinter firmó su adhesión al "Compromiso financiero por la biodiversidad", siendo una de las 26 entidades financieras de todo el mundo en adherirse a este manifiesto, que fue presentado en el evento "Nature for life Hub", organizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Convenio sobre la Diversidad Biológica. En diciembre, 11 nuevas entidades financieras se han incorporado a este compromiso.



Objetivos con horizonte 2024:



Influencia en los grupos de interés

El Grupo dispone de diferentes canales de comunicación, tanto internos como externos, para la difusión de sus diversas iniciativas en materia social y medioambiental, promoviendo así la participación de todos sus grupos de interés.

Entre las acciones de sensibilización que se llevan a cabo destacan las siguientes: web de medio ambiente, sección de sostenibilidad en el blog de Bankinter, financiación de jornadas de emprendimiento verde, premios de fotografía medioambiental convocados para la plantilla, jornadas de voluntariado medioambiental. Además, Bankinter es empresa líder del Clúster de Cambio Climático organizado por Forética, interviene en foros y eventos de cambio climático y medio

ambiente. También apoya la campaña anual Hora del Planeta, impulsada por WWF, y utiliza medios como el calendario de mesa para difundir los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y dar a conocer las iniciativas que el banco desarrolla para contribuir a los mismos.

Por otra parte, Línea Directa ha puesto en marcha campañas dirigidas a sus empleados, con recomendaciones ambientales, y pone a su disposición un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales.

**Cuestiones
sociales y
relativas al
personal**



ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA
CONSOLIDADO
2020

En este entorno complejo e inesperado, se ha seguido consolidando el Plan Estratégico de Personas con sus cuatro ámbitos de actuación



2020: un año para recordar

Un año lleno de retos impensables para todos

El 2020 ha sido un año lleno de retos impensables para todos, claramente marcados por el impacto de la crisis sanitaria y económica, que han acelerado la transformación cultural tanto en las estructuras como muy especialmente en las formas de trabajar, impulsando más que nunca la innovación, la digitalización y la agilidad de aprendizaje en un entorno seguro.

Siguiendo las prioridades marcadas por la Consejera Delegada al inicio de la pandemia, durante este año la actividad se ha centrado en:

1. Salud: para la creación de un entorno de trabajo seguro, tanto en medios materiales como a través de la divulgación y formación sobre conductas y hábitos seguros para todos, reforzando la cercanía del equipo de Gestión de Personas a todos los empleados en un año especialmente convulso, tanto en lo personal como en lo profesional.

2. Preservar el empleo: a través de la formación y desarrollo en nuevas habilidades y conocimientos, necesarios en un entorno de trabajo que durante gran parte del año se ha desarrollado en remoto, adoptando nuevos modelos de trabajo más eficientes y seguros.

3. Clientes: acelerando el proceso de digitalización de nuestra red comercial, a través de herramientas y conductas de venta digital que les permitan seguir manteniéndose cerca y atendiendo las necesidades de nuestros clientes incluso en los momentos de confinamiento.

En este entorno complejo e inesperado, hemos seguido consolidando nuestro Plan Estratégico de Personas con sus cuatro ámbitos de actuación, con especial foco en la protección de la salud, en el mantenimiento de la "cercanía en la distancia", y en la adaptación a una digitalización acelerada.

Un plan estratégico 360º transformado por la COVID-19



En el caso de Línea Directa, las principales acciones del año estuvieron centradas asimismo en las nuevas formas de trabajo, herramientas y competencias digitales, flexibilidad y eficiencia. Por supuesto, la gestión de la pandemia antes, durante y después del estado de alarma centró mucho esfuerzo en cuanto a comunicación, seguimiento de salud de los empleados, adaptación a nuevas formas de trabajo y nuevas medidas para el cuidado de la salud de los empleados. Y finalmente, la preparación de la organización para la futura salida a bolsa de la compañía en el año 2021, que conllevará cambios en los modelos de gestión de personas, la incorporación de nuevo talento y retos en cuanto a apoyo al negocio, experiencia del empleado, agilidad y flexibilidad, reputación y marca.

Un plan estratégico 360º transformado por la COVID-19

Tipo de contrato

	2020			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	4.017	4.422	8.439	3.927	4.319	8.246
Temporal	105	124	229	149	136	285
Total	4.122	4.546	8.668	4.076	4.455	8.531

Tipo de jornada

	2020			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
A tiempo completo	3.708	3.383	7.091	3.679	3.320	6.999
A tiempo parcial	414	1.163	1.577	397	1.135	1.532
Total	4.212	4.546	8.668	4.076	4.455	8.531

Desglose por edad y tipo de contrato

	2020			2019		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Menos de 30	464	90	554	459	148	607
De 30 a 39	2.395	80	2.475	2.590	79	2.669
De 40 a 49	3.806	41	3.847	3.636	37	3.673
De 50 a 56	1.273	13	1.286	1.141	18	1.159
Más de 56	501	5	506	420	3	423
Total	8.439	229	8.668	8.246	285	8.531

Desglose por tipo de contrato y categoría profesional

	2020			2019		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Staff	1.831	195	2.026	1.778	262	2.040
Comerciales / Técnicos	2.767	30	2.797	2.505	22	2.527
Comerciales / Técnicos Senior	1.875	4	1.879	1.837	1	1.838
Mandos Intermedios	1.764	0	1.764	1.916	0	1.916
Directores	202	0	202	210	0	210
Total	8.439	229	8.668	8.246	285	8.531

Distribución por categoría profesional 2020

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Staff	696	1.132	9	20	0	0	76	93	2.026
Comerciales / Técnicos	1.001	1.354	155	235	4	3	20	25	2.797
Comerciales / Técnicos Senior	898	829	51	55	8	5	19	14	1.879
Mandos Intermedios	881	626	152	86	8	1	9	1	1.764
Directores	126	65	7	2	1	0	1	0	202
Total	3.602	4.006	374	398	21	9	125	133	8.668

Distribución por categoría profesional 2019

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Staff	697	1.140	10	24	0	0	70	99	2.040
Comerciales / Técnicos	942	1.132	165	235	4	3	19	27	2.527
Comerciales / Técnicos Senior	821	868	53	59	9	4	15	9	1.838
Mandos Intermedios	971	711	141	74	7	2	8	2	1.916
Directores	136	64	6	2	1	0	1	0	210
Total	3.567	3.915	375	394	21	9	113	137	8.531

Distribución por tramos de edad 2020

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Menos de 30	236	253	4	10	0	2	23	26	554
De 30 a 39	1.033	1.204	59	107	7	2	32	31	2.475
De 40 a 49	1.509	1.770	234	225	8	5	49	47	3.847
De 50 a 56	514	622	62	50	5	0	16	17	1.286
Más de 56	310	157	15	6	1	0	5	12	506
Total	3.602	4.006	374	398	21	9	125	133	8.668

Distribución por tramos de edad 2019

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Menos de 30	284	266	4	2	1	1	19	30	607
De 30 a 39	1.105	1.282	64	131	8	5	38	36	2.669
De 40 a 49	1.403	1.728	237	210	9	3	40	43	3.673
De 50 a 56	512	510	59	47	2	0	12	17	1.159
Más de 56	263	129	11	4	1	0	4	11	423
Total	3.567	3.915	375	394	21	9	113	137	8.531

Distribución por tramos de antigüedad

	2020			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Hasta 5	1.527	1.284	2.811	1.525	1.265	2.790
De 6 a 15	1.523	1.877	3.400	1.566	1.931	3.497
De 16 a 25	588	1.035	1.623	498	988	1.486
Más de 25	484	350	834	487	271	758
Total	4.122	4.546	8.668	4.076	4.455	8.531

Tipo de contrato 2020 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Indefinido	3.501	3.867	373	395	21	10	92	106
Temporal	94	93	3	4	0	0	26	28
Total	3.595	3.960	376	399	21	10	117	133

Tipo de contrato 2019 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Indefinido	3.341	3.738	381	399	20	10	85	100
Temporal	137	115	1	5	0	0	27	35
Total	3.478	3.853	382	404	20	10	111	135

Tipo de contrato 2020 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
A tiempo completo	3.191	2.843	376	399	21	10	117	119
A tiempo parcial	404	1.117	0	0	0	0	0	15
Total	3.595	3.960	376	399	21	10	117	133

Tipo de contrato 2019 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
A tiempo completo	3.117	2.763	382	404	20	10	111	122
A tiempo parcial	362	1.090	0	0	0	0	0	13
Total	3.478	3.853	382	404	20	10	111	135

Distribución de plantilla por categoría profesional 2020 (Promedio)

	España	Portugal	Luxemburgo	Irlanda				
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Staff	1.681	164	26	7	0	0	114	53
Comerciales / Técnicos	2.173	20	393	0	6	0	44	0
Comerciales / Técnicos Senior	1.719	2	106	0	13	0	28	0
Mandos Intermedios	1.595	1	235	0	10	0	10	0
Directores	201	0	8	0	1	0	1	0
Total	7.368	187	769	7	31	0	197	53

Distribución de plantilla por categoría profesional 2019 (Promedio)

	España	Portugal	Luxemburgo	Irlanda				
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Staff	1.594	219	35	6	0	0	107	59
Comerciales / Técnicos	1.983	30	406	0	7	0	41	3
Comerciales / Técnicos Senior	1.660	3	115	0	14	0	26	0
Mandos Intermedios	1.653	1	216	0	9	0	10	0
Directores	191	0	8	0	1	0	1	0
Total	7.080	252	780	6	30	0	185	62

Distribución de plantilla por categoría profesional 2020 (Promedio)

	España	Portugal	Luxemburgo	Irlanda				
	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial
Staff	726	1.118	33	0	0	0	154	14
Comerciales / Técnicos	1.951	241	393	0	6	0	43	1
Comerciales / Técnicos Senior	1.590	131	106	0	13	0	28	0
Mandos Intermedios	1.566	30	235	0	10	0	10	0
Directores	201	0	8	0	1	0	1	0
Total	6.034	1.520	775	0	31	0	236	15

Distribución de plantilla por categoría profesional 2019 (Promedio)

	España	Portugal	Luxemburgo	Irlanda				
	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial
Staff	777	1.036	41	0	0	0	153	13
Comerciales / Técnicos	1.776	236	406	0	7	0	44	0
Comerciales / Técnicos Senior	1.515	147	115	0	14	0	26	0
Mandos Intermedios	1.620	33	216	0	9	0	10	0
Directores	191	0	8	0	1	0	1	0
Total	5.880	1.452	786	0	30	0	233	13

Distribución de plantilla por edad y contrato 2020 (Promedio)

	España	Portugal		Luxemburgo		Irlanda		
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Menos de 30	441	88	8	7	2	0	18	30
De 30 a 39	2.250	53	170	0	11	0	58	11
De 40 a 49	3.173	33	460	0	13	0	83	5
De 50 a 56	1.067	12	111	0	4	0	26	4
Más de 56	437	1	19	0	1	0	13	3
Total	7.368	187	769	7	31	0	197	53

Distribución de plantilla por edad y contrato 2019 (Promedio)

	España	Portugal		Luxemburgo		Irlanda		
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Menos de 30	398	128	3	6	1	0	13	37
De 30 a 39	2.387	78	226	0	13	0	64	12
De 40 a 49	2.955	35	435	0	12	0	75	7
De 50 a 56	959	10	101	0	3	0	21	4
Más de 56	381	1	14	0	1	0	11	3
Total	7.080	252	780	6	30	0	185	62

Distribución de plantilla por edad y jornada laboral 2020 (Promedio)

	España	Portugal		Luxemburgo		Irlanda		
	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial
Menos de 30	320	208	14	0	2	0	47	1
De 30 a 39	1.739	564	171	0	11	0	69	0
De 40 a 49	2.597	609	460	0	13	0	81	6
De 50 a 56	965	113	111	0	4	0	27	4
Más de 56	413	25	19	0	1	0	12	4
Total	6.034	1.520	775	0	31	0	236	15

Distribución de plantilla por edad y jornada laboral 2019 (Promedio)

	España	Portugal		Luxemburgo		Irlanda		
	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial
Menos de 30	331	194	9	0	1	0	48	1
De 30 a 39	1.887	578	226	0	13	0	75	0
De 40 a 49	2.415	575	435	0	12	0	76	6
De 50 a 56	886	83	101	0	3	0	22	3
Más de 56	361	21	14	0	1	0	11	3
Total	5.880	1.452	786	0	30	0	233	13

Salud y Seguridad

La crisis sanitaria generada por la pandemia del virus SARS-CoV-2 ha afectado a todos los países y ciudadanos de nuestro entorno sin excepción. El cuidado del bienestar y de la salud y la seguridad de todos los empleados en el Grupo Bankinter, que ya de por sí es un elemento prioritario dentro de las políticas de Gestión de Personas, ha cobrado en este año 2020 una relevancia singular.

Por este motivo, desde principios del mes de marzo el área de Prevención de Riesgos Laborales, consciente de la gravedad de la crisis sanitaria, constituyó un grupo de trabajo enfocado a informar, formar y asesorar a los empleados en relación con las medidas preventivas a adoptar en función de la evolución de la situación sanitaria, así como de las instrucciones y recomendaciones que periódicamente emitían tanto el Gobierno, como las autoridades sanitarias. Este grupo de trabajo, coordinado por la Dirección de Gestión de Personas, ha contado con los Técnicos de Prevención de los Servicios de Prevención Propio, del área de Relaciones Laborales, el asesoramiento de Técnicos del Servicio Prevención Ajeno, Valora Prevención S.L., y el apoyo y refuerzo constante del resto de áreas de Gestión de Personas.

Trabajando coordinadamente con el área de Inmuebles y Servicios Generales, así como con el área de Compras, han informado y asesorado permanentemente al Comité de Crisis integrado por la Dirección de Bankinter, en todos aquellos aspectos técnicos de salud y seguridad que se han ido poniendo en marcha para hacer frente a la pandemia y garantizar un entorno de trabajo seguro en estas especiales circunstancias.

La actividad de los servicios financieros fue declarada por las autoridades una actividad esencial para la población, tanto durante la declaración del estado de alarma, como en las fases posteriores. Ello obligó a realizar un esfuerzo importante para que todos los centros de trabajo y oficinas fueran entornos seguros para aquellos empleados prestando servicios de forma presencial y para los clientes que por necesidad tuvieran que acudir a ellas. Entre dichas medidas podemos mencionar, entre otras, las siguientes:

- Separación de puestos de trabajo, que garantizasen la distancia de seguridad.
- Señalización de distancias de seguridad para clientes y empleados.
- Dotación de mascarillas quirúrgicas y guantes para todos los empleados junto con su Manual de utilización.
- Instalación de mamparas.
- Gel hidroalcohólico accesible a cualquier persona del centro.
- Limitación de aforo de clientes para evitar aglomeración (atención de un cliente por empleado)
- Limpieza diaria con productos desinfectantes, así como nebulizaciones puntuales con virucidas en aquellos centros de trabajo en los que potencialmente se evaluará su conveniencia, por confirmarse en ellos la presencia de personas confirmadas como infectadas por la COVID-19, que no hubieran cumplido con las adecuadas medidas preventivas.

- Creación de protocolos preventivos para la vuelta paulatina al trabajo presencial después del confinamiento, así como para el uso adecuado de las zonas comunes, áreas de trabajo y uso de comedores.
- Realización de test serológicos a toda la plantilla que se iba incorporando presencialmente a sus puestos de trabajo después del confinamiento.

Asimismo, se ha realizado un importante esfuerzo, junto con el área de Comunicación Interna para informar, formar y actualizar a todos los empleados de todas aquellas recomendaciones establecidas por las Autoridades Sanitarias sobre conductas y hábitos seguros para todos, así como sobre las acciones y recomendaciones puestas en marcha por Bankinter.

Destaca especialmente el hecho de que a lo largo del año se han impartido 8 cursos en remoto, tanto para la Red de Oficinas como para los Servicios Centrales, y se han publicado posteriormente en la Intranet los vídeos de dichas formaciones, para quien quisiera consultarlas. Las grabaciones de estos cursos han sido vistas por más del 70% de los empleados.

Por otra parte, y englobado en el apartado de la Salud, se ha hecho seguimiento de manera directa e individualizada de la evolución de todos los empleados que han resultado infectados, y se ha hecho un rastreo y monitorización de todas las personas que potencialmente hubieran tenido contacto con ellas en las instalaciones de Bankinter. Igualmente se ha hecho seguimiento preventivo de todos los

Se ha realizado un importante esfuerzo, junto con el área de Comunicación Interna para informar, formar y actualizar a todos los empleados de todas aquellas recomendaciones establecidas por las Autoridades Sanitarias

empleados que han reportado, de acuerdo con el procedimiento creado, haber tenido contacto estrecho con casos confirmados de Covid-19, independientemente de donde se hubiera producido éste. El área de Prevención de Riesgos Laborales ha realizado un seguimiento continuo de la evolución de dichas personas, apoyando y dando soluciones a todas las dudas y consultas derivadas de la situación (qué hacer, con quién contactar, duración de cuarentenas, etc.). Dicha gestión ha estado apoyada en la implantación de un protocolo interno de actuación basado en el protocolo del Ministerio de Sanidad y sus continuas actualizaciones, adoptando un criterio estricto de prudencia y de seguridad.

En relación con la gestión de la situación de los empleados con patologías previas que les hacían potencialmente más vulnerables al riesgo de un posible contagio de la enfermedad, Bankinter ha optado siempre por un criterio de salud y seguridad extremadamente prudente, con el único objetivo de salvaguardar a estas personas y a sus familias. Para ello ha mantenido a estos empleados teletrabajando el tiempo que ha sido necesario en función de la situación de la pandemia y de las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

En la Intranet, accesible para todos los empleados, se ha mantenido una total transparencia informativa publicando toda la información necesaria en relación con la situación sanitaria, así como un reporte diario de la alta Dirección -durante los meses en los que estuvo vigente el estado de alarma- en el que Dª María Dolores Dancausa, CEO del Grupo Bankinter, trasladaba a todos

los empleados los principales impactos del Covid-19 en el Banco, la situación tanto a nivel de salud como de negocio, las medidas preventivas adoptadas, los protocolos de prevención, y cualquier otra información relevante.

En cuanto al programa de Salud y Bienestar, durante 2020, Bankinter apostó por seguir fomentando entre los empleados la adopción de hábitos saludables, a través del programa 'Bankinter Te Cuida', que en su plataforma digital ha seguido ofreciendo contenidos, herramientas y asesoramiento de expertos sobre rutinas de entrenamiento adaptadas, planes nutricionales, técnicas de bienestar emocional, etc.

A mediados de abril, en pleno confinamiento, se lanzó la IV edición de un desafío que celebramos anualmente en Bankinter y que en 2020 tuvo como objetivo el de sumar minutos de actividad física por una buena causa. De esta forma, además de fomentar la actividad durante semanas de confinamiento domiciliario, se quiso contribuir con la Cruz Roja Española y el plan de emergencia sanitario activado como consecuencia de la crisis provocada por la COVID-19.

En el resto de sociedades y países del Grupo Bankinter, la gestión de la salud y la seguridad de los empleados ha sido, igualmente, el tema capital durante este año 2020 y la forma de trabajar y las medidas implantadas han estado muy en línea con las desarrolladas por el banco.

La preservación del empleo, la creación de comités de crisis, los planes de contingencia, la comunicación continua y cercanía con

los empleados, las medidas de protección implementadas, la realización de test, los servicios para la continuidad del negocio, los planes de vuelta paulatina al trabajo presencial y la colaboración con acciones sociales, han sido los aspectos destacados durante el año.

Específicamente, en Línea Directa, las medidas implantadas relacionadas con la pandemia se estructuraron en cuatro ejes:

- Foco en la salud de los empleados "Tu salud es lo que más nos importa": rapidez en la actuación y nuevas formas de trabajo permitieron el trabajo 100% en remoto. Información continua enfocada al estado de salud de los empleados, pasos de la compañía para preservar el funcionamiento del negocio, medidas preventivas, etc.
- Motivación de los empleados, a través de pulsos de opinión e Información continua.
- Garantizar los puestos de trabajo, el servicio y el cumplimiento del plan de negocio. Adecuación tecnológica inmediata. Además, potenciado medidas de conciliación, adelantándose a las reguladas jurídicamente y mejorando lo establecido.
- Respaldo a la Sociedad. Colaboración con varias acciones sociales relacionadas con la lucha contra la pandemia.

Durante 2020, Bankinter apostó por seguir cuidando de todos los empleados y fomentar la adopción de hábitos saludables, a través del programa 'Bankinter Te Cuida'

Modelo de relación con el empleado

En un año tan complejo como ha sido este 2020, el principal objetivo del equipo de Gestión de Personas ha sido proporcionar un especial valor añadido al negocio y mantenerse especialmente cerca de los empleados, digitalizando procesos y promoviendo el autoservicio digital al mismo tiempo que se han realizado campañas específicas de contacto con todos los empleados, buscando el equilibrio más adecuado entre cercanía y digitalización.

Y para potenciar la cercanía y mantenerse junto a los empleados en los meses más duros de confinamiento y posterior desescalada, el equipo de Gestión de Personas ha realizado las siguientes acciones de contacto:

- **Campaña Contacto con Empleados en COVID-19:** durante la segunda quincena del mes de marzo y el mes de abril el equipo de Gestión de Personas realizó 5.069 llamadas a empleados, alcanzando a la totalidad de la plantilla, con el objetivo de interesarse por su estado de salud, entorno familiar y situación profesional, además de recoger las principales preocupaciones en cuanto a la gestión de la crisis y el futuro del negocio. Además, en ese mismo periodo el equipo de Prevención de Riesgos Laborales realizó 668 llamadas, relacionadas en este caso con el impacto de la pandemia y el seguimiento de los casos de contagio identificados.
- **Plan de retorno a la oficina:** en el mes de mayo, el equipo de *HR Business Partners* contactó con más de 1.000

managers para testar la situación de los equipos tras siete semanas de estado de emergencia, identificar preocupaciones y dificultades del regreso y apoyar al Manager ante el reto de liderar la vuelta de su equipo a la "nueva normalidad".

- Entre mayo y julio se realizaron varias **sesiones de divulgación de los protocolos de seguridad y salud para la vuelta al trabajo presencial**, sesiones en remoto a las que se conectaron más de 2.200 empleados.

Uno de los aspectos más relevantes de nuestro Modelo de Relación es el foco puesto en trasladar a los empleados la oferta de recursos humanos desde el punto de vista del empleado, de lo que cada persona necesita en cada momento.

En esa línea, a partir del mes de septiembre se ha puesto en marcha una nueva campaña de contacto con empleados, llamada **#GestiónDePersonas @Vosotros**, en esta ocasión pensada para llevar a cabo reuniones con equipos naturales (oficinas de la Red o departamentos de SSCC) en las que las *HR Business Partners* comparten, con los empleados, los productos y servicios que Bankinter desde Gestión de Personas pone a su disposición, según una agenda de contenidos planificada en función del momento del año.

También, siguiendo esta línea de construir una oferta y herramientas que sirvan los intereses de los empleados en cada momento de su carrera profesional, en octubre de 2020 se lanzó la nueva Web de Personas; diseñada por y para el empleado, permitiendo la

personalización de contenidos, en función de las necesidades de cada uno, y funcionando como un verdadero autoservicio digital, al proporcionar soluciones inmediatas y eficaces al empleado. El objetivo es que el 40% de las consultas se resuelvan a través de la web de forma ágil y sencilla.



Para más información, ver apartado de "diálogo con empleados"

En octubre de 2020 se lanzó la nueva Web de Personas; diseñada por y para el empleado, permitiendo la personalización de contenidos, en función de las necesidades de cada uno.



Formación y talento

A lo largo de 2020, con las necesarias adaptaciones debidas a la imposibilidad de impartir formación presencial a partir del mes de marzo, se ha podido llevar a cabo el desarrollo del intenso plan de formación anual previsto para apoyar el desarrollo de los conocimientos, las competencias y las habilidades de los profesionales del banco, en estos tres ámbitos de actuación principales:

1. Cumplimiento normativo:

Cumpliendo con las necesidades derivadas de la creciente regulación y en concreto, de la nueva Ley de Crédito Inmobiliario, se ha impartido formación en esta materia a más de 2.300 personas de nuestra red comercial y de las áreas que tienen relación directa con el proceso hipotecario, con el resultado de la certificación oficial del 96% de las personas formadas. Asimismo, para cumplir con las exigencias de la directiva europea MIFID 2 se desarrolló un programa de formación de asesoramiento financiero a clientes, que permitió que el 98% de las personas que necesitan esta certificación, la tengan actualizada. También se llevó a cabo la formación que requiere la Ley de Mediación de Seguros, con un 97% de cumplimiento.

2. Despliegue del programa B-Líder.

Iniciado a finales de 2017, alcanzó su madurez en 2019 como sólida herramienta de desarrollo del liderazgo y de transformación cultural, involucrando a 659 gestores de personas. Partiendo de un feedback 360º, los participantes diseñan un plan de desarrollo individual (a través de talleres, coaching, seguimiento, etc.) para llegar a alcanzar su máximo potencial de liderazgo. A finales de 2021 todos los gestores de personas de Bankinter lo habrán realizado.

3. Consolidación del modelo de gestión integral de talento.

Permite tener definidos los puestos críticos del banco y un plan de sucesión para cada uno de ellos, además de conocer el tipo de talento de determinados colectivos del banco. En 2020 se ha realizado el 2º ejercicio de revisión de talento y sucesión para los 82 reportes del equipo directivo, se cuenta con un mapa de talento en cada área y se han actualizado todos los planes de sucesión.

Por otra parte, en 2020, como todos los años, se ha evaluado el desempeño de los profesionales del banco a través del programa BKcrece, cuyo objetivo principal es ayudar a su desarrollo, midiendo su desempeño y contribución, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora y facilitando un feedback de calidad. Durante el ejercicio, el 99,6% de la plantilla las personas susceptibles de recibir evaluación del desempeño en España, la recibieron y el 95,2% de los gestores de personas tuvieron valoración ascendente.

A lo largo de 2020, se ha podido llevar a cabo el desarrollo del intenso plan de formación anual previsto para apoyar el desarrollo de los conocimientos, las competencias y las habilidades de los profesionales del banco.



Nuestro modelo de aprendizaje

El eje de la actividad formativa en Bankinter es la Universidad Corporativa, en la que el aprendizaje y el propio desarrollo de nuestros profesionales se impulsan desde la proactividad y la responsabilidad de cada uno.

La Universidad Corporativa se estructura en ocho escuelas:



A la amplia diversidad de la oferta formativa de Bankinter en España, con 316 acciones formativas impartidas, se unen las actividades del campus virtual. Durante 2020 se impartieron 387.000 horas de formación, un 30% más que en el año 2019, siendo el 90% de ellas en formato online. El 99% de los empleados recibieron formación a lo largo del año, con una media de 79 horas por empleado. El índice de satisfacción de las encuestas (NPS) fue del 48,73%, en media móvil anual.

En Bankinter Portugal, se ha continuado invirtiendo en el desarrollo de las personas, con una notable inversión en la formación y en la promoción del talento. Un ejemplo claro son Certificaciones Internacionales de la EFPA (European Financial Planning Association), contando ya con el 65% de gestores de la Red Comercial certificados, siendo los únicos en Portugal.

Además de las Certificaciones Internacionales y con la colaboración de proveedores especializados, el Banco ha fomentado la participación de sus empleados en acciones de formación de Public Speaking e Presentaciones Efectivas, gestión del trabajo a distancia todas ellas online y adaptadas a la coyuntura actual.

Por otra parte, Línea Directa ha evolucionado su modelo de formación y ha llevado a cabo un cambio en su estructura con los objetivos de: asegurar que se prepara a las personas en la transformación digital, tanto en contenido como en sus prácticas, fomentar la cultura

del autoaprendizaje y autodesarrollo, aumentar el porcentaje de formación digital frente a metodologías presenciales, centralizar la formación y canalizarla a través de la plataforma, adopción de la misma como herramienta por parte del resto de empresas del grupo, necesidad de una mayor y mejor explotación de los datos, así como de una gestión ágil.

La nueva estructura de contenidos se clasifica en Escuelas (similar al modelo Bankinter) y Programas de desarrollo, así como un catálogo abierto de recursos formativos online para todos los empleados.

Las acciones formativas en EVO se consolidan a través de la herramienta de formación *B Smart* como una única propuesta formativa transversal para toda la organización, clasificándose en varios bloques: formación obligatoria y regulatoria, formación de desarrollo, sesiones de formación lideradas por empleados para dar visibilidad a sus áreas y sesiones diseñadas para acompañar a los empleados durante los meses de confinamiento.

El plan de formación en Avantcard está enfocado y comprometido en desarrollar a los empleados en capacidades y habilidades y crear oportunidades de aprendizaje. La capacitación técnica permanece a la vanguardia, debido a los cambios regulatorios.

Nuestra adaptación a una nueva realidad

Durante 2020, las áreas de Formación y Talento se han centrado en elevar la capacitación digital y tecnológica de los empleados, a través de programas específicos y de referencia que faciliten la comprensión del entorno actual, así como en dar continuidad a los programas orientados a responder a las exigencias derivadas de la cada vez mayor regulación normativa de la actividad bancaria, convirtiendo a los profesionales de la banca en un colectivo altamente cualificado.

Programas todos ellos inspirados en una filosofía de crecimiento personal y protagonismo del empleado como responsable de su propio aprendizaje y desarrollo, de la mejora de las habilidades apoyada en la evolución de las fortalezas, y de la creación de una cultura de liderazgo que permita a los gestores de personas desplegar su máximo potencial.

- **Bdigital: Programa de aceleración de la cultura digital**

Su objetivo es facilitar la evolución de la cultura Bankinter, ya de por sí ágil e innovadora, hacia una cultura más digital, promoviendo conductas y habilidades digitales a través de metodologías agiles y formas de trabajar colaborativas. Se estructura en torno a tres ejes:

- **Mejora de conductas y habilidades digitales vinculada a objetivos de negocio**, partiendo de un diagnóstico individual de habilidades digitales y poniendo a disposición de todos los empleados una oferta formativa específica en habilidades digitales y

talleres de mejora de habilidades de venta digital. En paralelo, el objetivo ha sido que cada centro/oficina o equipo natural ponga en marcha planes de acción sobre conductas digitales e indicadores de negocio que promuevan la digitalización, con el apoyo de agentes del cambio (82 Embajadores digitales y 667 Cónsules) formados y entrenados para facilitar la aplicación de las metodologías ágiles y el desarrollo de los planes de acción.

- **Mejora de la eficiencia, digitalización y trabajo colaborativo** en el día a día: el objetivo ha sido mejorar las habilidades de trabajo colaborativo, poniendo a disposición de todos los empleados cinco guías prácticas para el uso de herramientas colaborativas y 10 sesiones de divulgación de las mismas a las que asistieron 1521 personas.

- **Mejora del perfil digital de los líderes**: los líderes son ejemplo para sus equipos, así que resulta clave mejorar sus habilidades orientadas a generar una cultura y una forma de hacer más digital y ágil. Se cuenta, en este caso, con dos programas: uno dirigido a todos los gestores de equipos y otro dirigido a los líderes top del banco, cuyo objetivo es también sensibilizarlos sobre su doble responsabilidad como referentes y, por tanto, como generadores de cultura.

- **Modelo de Gestión de Talento STEAM**
Las constantes transformaciones que el mundo digital nos trae han puesto el foco en la necesidad de captar, desarrollar y retener nuevos perfiles profesionales

para afrontar con éxito la nueva "era del dato".

Por ello, se ha desarrollado un modelo específico de Gestión de Talento para perfiles STEAM (Science, Technology, Engineering, Arts, Mathematics), apostando por un concepto más abierto del perfil necesario en estos profesionales con una base académica básicamente tecnológica o científica, sin olvidar otras disciplinas como el arte o el diseño, relevantes en un mundo que exige cada vez más creatividad (herramientas como design thinking, pensamiento creativo o resolución de conflictos, son utilizadas ya de forma habitual en las empresas).

Para la identificación de este colectivo tan específico se ha tenido en cuenta criterios de formación académica, formación específica en materia de datos (Data Driven) y de experiencia tanto en áreas puramente analíticas, como en otras adyacentes a las mismas.

Cabe destacar que, en el diseño de este modelo, que se apoya básicamente en el conocimiento técnico adquirido tanto a través de la formación como de la experiencia, se ha considerado la experiencia en áreas analíticas al mismo nivel que la formación profunda en materias de Data Driven (en general desarrolladas en los últimos cinco años), de manera que el colectivo identificado tras la aplicación del modelo ha resultado totalmente diverso no sólo en género, sino especialmente en edad.

Gracias a este nuevo modelo se ha identificado a este colectivo tan

estratégico para el banco, distribuido en grupos de talento, lo que nos ha permitido marcarnos objetivos de retención, desarrollo y movilidad para cada uno, así como los planes de acción más adecuados en cada caso.

En el caso de Línea Directa, el abanico de programas de Formación y Talento como por ejemplo "Crece" o "Smile", persiguen crear una propuesta de valor dirigida a profesionales que lideran equipos en Línea Directa aportando una formación que les genera una visión estratégica del negocio y de la gestión de personas. Estos programas, asimismo, se fundamentan en las últimas tendencias en formación y liderazgo con el objetivo también de impulsar la transformación digital de la Compañía. En las últimas promociones se está trabajando la capacidad de inspirar a los equipos a la transformación digital, nuevos paradigmas para la gestión empresarial y el "managament 3.0".

Los colectivos de Procesos y Tecnología se han centrado en la metodología "Agile". A través del programa "Despierta tu lado agile" los profesionales de Procesos y Tecnología están inmersos en el aprendizaje y uso de principios, metodologías y herramientas en torno al método Kanban. Se trata de introducir un cambio sustancial que redunde en la eficiencia en la gestión de los proyectos a través de la transparencia de la misma y de la creación de entornos colaborativos, así como en la relación diaria de los equipos en lo que a las tareas se refiere. Esta formación y la comunidad que ha generado a su alrededor ha supuesto una profesionalización superior de los equipos de trabajo especialistas.

Formación*

	Total Grupo 2020	Total Grupo 2019
Nº acciones formativas	796	848
Personas formadas	8.349	8.273
Horas de formación	493.416	404.381
Horas de formación por empleado	59	49

* No se incluye la información de Avantcard

Horas de capacitación por categoría 2020*

	Hombre	Mujer	Total general
Staff	24.302	35.796	60.098
Comerciales / Técnicos	70.043	92.820	162.863
Comerciales / Técnicos Senior	68.176	63.842	132.017
Mandos Intermedios	81.259	51.257	132.516
Directores	4.014	1.907	5.921
Total	247.794	245.622	493.416

* No se incluye la información de Avantcard

Promedio de horas de capacitación por categoría 2020*

	Hombre	Mujer	Total general
Staff	34	31	32
Comerciales / Técnicos	60	58	59
Comerciales / Técnicos Senior	71	72	72
Mandos Intermedios	78	72	76
Directores	30	28	29
Total	62	56	59

* No se incluye la información de Avantcard

Horas de capacitación por categoría 2019*

	Hombre	Mujer	Total general
Staff	25.884	35.574	61.458
Comerciales / Técnicos	50.888	68.319	119.207
Comerciales / Técnicos Senior	51.165	50.641	101.805
Mandos Intermedios	68.968	44.801	113.769
Directores	5.340	2.803	8.143
Total	202.244	202.137	404.381

* No se incluye la información de Avantcard

Promedio de horas de capacitación por categoría 2019*

	Hombre	Mujer	Total general
Staff	37	31	33
Comerciales / Técnicos	46	50	48
Comerciales / Técnicos Senior	58	54	56
Mandos Intermedios	62	57	60
Directores	37	42	39
Total	51	47	49

* No se incluye la información de Avantcard

Evaluaciones de desempeño

País	2020			2019		
	Nº Evaluaciones	Plantilla cierre	Tasa realización	Nº Evaluaciones	Plantilla cierre	Tasa realización
España	7.384	7.608	97%	7.012	7.482	97%
Luxemburgo	30	30	100%	28	30	100%
Portugal	757	772	98%	746	769	98%
Irlanda	181	258	70%	-	-	70%
Total	8.352	8.668	96%	7.786	8.281	96%

Evaluaciones de desempeño por género

	2020				2019				
	España	Luxemburgo	Portugal	Irlanda	Total	España	Luxemburgo	Portugal	Total
Hombre	3.484	21	369	84	3.958	3.282	19	366	3.667
Mujer	3.900	9	388	97	4.394	3.730	9	380	4.119
Total	7.384	30	757	181	8.352	7.012	28	746	7.786

Evaluaciones de desempeño por categoría profesional

Categoría Profesional	2020				2019				
	España	Luxemburgo	Portugal	Irlanda	Total	España	Luxemburgo	Portugal	Total
Staff	1.834		27	107	1.968	1.811	0	47	1.858
Comerciales / Técnicos	2.107	7	384	37	2.535	1.869	7	396	2.272
Comerciales / Técnicos Senior	1.633	13	104	28	1.778	1.598	12	96	1.706
Mandos Intermedios	1.636	9	235	8	1.888	1.572	8	200	1.780
Directores	174	1	7	1	183	162	1	7	170
Total	7.384	30	757	181	8.352	7.012	28	746	7.786

Evaluaciones de desempeño por edad

Tramo de Edad	2020				2019				
	España	Luxemburgo	Portugal	Irlanda	Total	España	Luxemburgo	Portugal	Total
Menos de 30	452	2	11	14	479	468	1	7	476
de 30 a 39	2.176	9	162	46	2.393	2.238	12	217	2.467
de 40 a 49	3.206	13	454	82	3.755	2.979	11	422	3.412
de 50 a 56	1.106	5	110	26	1.247	965	3	89	1.057
más de 56	444	1	20	13	478	362	1	11	374
Total	7.384	30	757	181	8.352	7.012	28	746	7.786

* Los datos de 2019 no incluyen Avantcard

Selección

En 2020 la pandemia y el periodo de confinamiento que ocasionó a partir del mes de marzo ha llevado al área a enfocarse en aquellos perfiles imprescindibles para apoyar el impulso de la tecnología y la digitalización.

En este entorno, el banco ha seguido apostando por el talento interno como una de las principales canteras de captación, alcanzando en este 2020 un 11% de rotación interna. La política de rotación o movilidad interna permite a los empleados asumir nuevos retos y evolucionar profesionalmente, además de seguir formándose de manera continua para adaptarse a nuevas responsabilidades, fomentando la transmisión del conocimiento y la integración cultural en el caso de la movilidad internacional (Bankinter Luxemburgo y Bankinter Portugal).

En relación con el talento joven, durante este año tan diferente la prioridad del banco ha sido en todo momento velar por la salud de las personas, sin olvidar el compromiso adquirido con la formación y desarrollo profesional de los jóvenes incorporados a nuestros Programas de prácticas. Por ese motivo, siguiendo las recomendaciones establecidas por las autoridades sanitarias y docentes decretadas durante la situación de emergencia primero y aplicando un criterio de prudencia después, el banco decidió suspender las prácticas de los estudiantes entre los meses de marzo y septiembre, poniendo en marcha un plan de retorno en el mes de octubre para que los jóvenes universitarios pudieran completar sus

prácticas en las mismas áreas y centros que tuvieron que abandonar en primavera.

En cualquier caso, el banco sigue apostando por la diversidad y por la incorporación de talento joven y especialmente por los perfiles especializados en ciencias y datos, y ha puesto en marcha en el último trimestre del año un Programa de Universitarios STEAM con el objetivo de incorporar un nuevo grupo de estudiantes a principios de 2021 para realizar prácticas en diferentes áreas analíticas de la entidad (Gestión del Dato, Tecnología del Dato, CRM Analítico, etc.).

En el resto de las sociedades del Grupo, la estrategia de selección también está dirigida a cubrir las necesidades estratégicas de cada negocio, se apuesta por el talento interno y por la mejora del proceso de incorporación y acogida de nuevos candidatos. En los procesos de selección en todo el Grupo Bankinter se reconocen y aplican como principios generales el respeto a la igualdad de oportunidades y la no discriminación por cualquier causa, además de favorecer la contratación de personas con discapacidad.

En Bankinter Portugal se continúa con el programa *"Portugal First"*, teniendo actualmente 22 empleados portugueses entre España y Luxemburgo, con excelentes resultados.

En el caso específico de Línea Directa, 2020 ha sido un año marcado por la futura salida a bolsa y la transformación digital de la compañía, por lo que se ha preparado a los equipos con los profesionales que traen conocimiento y experiencia imprescindible

para afrontar los retos de esta nueva etapa. Los objetivos principales del área de Selección han sido:

- Asegurar que la compañía cuenta con los mejores profesionales, preparados e identificados con el proyecto de compañía con experiencia principalmente en empresas cotizadas y transformación digital.■
- Llevar a la práctica el nuevo proceso de *OnBoarding Digital*, entendido como el proceso de integración de las personas en la compañía que comienza 1 semana antes de su incorporación y finaliza a los 6 meses. Forma parte de la nueva experiencia del candidato y del empleado en su ciclo de vida. El proceso está basado en una App.
- Se mantiene el foco en especialistas en Data & Tecnología, el Talento Joven y profesionales de relación con el cliente. Un año marcado por procesos de selección en remoto combinados con numerosas iniciativas en redes sociales (Linkedin) y a través Hackatons, así como presencia en Universidades de forma virtual. Un modelo de selección basado en la aportación de valor al candidato.

El banco ha seguido apostando por el talento interno, alcanzando un 11% de rotación interna en 2020.

Selección

	Total Grupo 2020	Total Grupo 2019
Nº Procesos Selección	377	1.007
Nº Candidatos	6.307	16.854

Rotación Interna

	Total Grupo 2020	Total Grupo 2019
Nº vacantes	137	260
Nº candidatos	1.054	1.749

ALTAS 2020

País	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
España	473	7.608	6%
Irlanda	28	258	11%
Luxemburgo	3	30	10%
Portugal	20	772	3%
Total general	524	8.668	6%

ALTAS 2020

Género	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
Hombre	283	4.546	6%
Mujer	241	4.122	6%
Total general	524	8.668	6%

ALTAS 2020

Tramo de Edad	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
Menos de 30	178	554	32%
de 30 a 39	200	2.475	8%
de 40 a 49	114	3.847	3%
de 50 a 56	26	1.286	2%
más de 56	6	506	1%
Total general	524	8.668	6%

ALTAS 2019

País	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
España	706	7.482	9%
Irlanda	30	250	12%
Luxemburgo	3	30	10%
Portugal	25	769	3%
Total general	764	8.531	9%

ALTAS 2019

Género	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
Hombre	426	4.076	10%
Mujer	338	4.455	8%
Total general	764	8.531	9%

ALTAS 2019

Tramo de Edad	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
Menos de 30	271	607	45%
de 30 a 39	287	2.669	11%
de 40 a 49	163	3.673	4%
de 50 a 56	38	1.159	3%
más de 56	5	423	1%
Total general	764	8.531	9%

BAJAS 2020

País	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
España	342	7.608	4%
Irlanda	2	30	7%
Luxemburgo	23	772	3%
Portugal	20	258	8%
Total general	387	8.668	4%

BAJAS 2020

Género	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
Hombre	194	4.546	4%
Mujer	193	4.122	5%
Total general	387	8.668	4%

BAJAS 2020

Tramo de Edad	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
Menos de 30	92	554	17%
de 30 a 39	116	2.475	5%
de 40 a 49	114	3.847	3%
de 50 a 56	15	1.286	1%
más de 56	50	506	10%
Total general	387	8.668	4%

BAJAS 2020

Voluntarias	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
Grupo Bankinter	172	8.668	2%

Despidos por Edad

Edad	2020	2019
Menos de 30	30	22
de 30 a 39	29	80
de 40 a 49	34	57
de 50 a 56	2	23
más de 56	1	6
Total	96	188

Despidos por Categoría Profesional

Categoría profesional	2020	2019
Staff	71	102
Comerciales / Técnicos	12	43
Comerciales / Técnicos Senior	6	23
Mandos Intermedios	7	19
Directores	0	1
Total	96	188

Despidos por Género

Género	2020	2019
Hombre	52	91
Mujer	44	97
Total	96	188

Beneficios corporativos

Bankinter ofrece beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente y que se aplican a todos los empleados. Estos son los principales:

- Ayuda de formación para empleados.
- Ayuda de formación para hijos de empleados.
- Seguro médico.
- Seguro de vida.
- Seguro de accidentes.
- Anticipo del salario mensual (los incluidos en el convenio de banca y los destinados a la compra de ordenador, la financiación de cursos de idiomas de inmersión en el extranjero y los programas profesionales de posgrado).
- Productos y servicios bancarios con condiciones especiales para empleados, como el préstamo hipotecario (incluyendo novación), tanto el ordinario como el destinado a la construcción de vivienda; la revisión de los tipos de interés de los préstamos hipotecarios, los préstamos dirigidos a la compra de la primera vivienda habitual y los que tienen otras finalidades sin justificación.
- Ayuda alimentaria, en nómina o a través de la tarjeta restaurante, en función del horario y el tipo de jornada.

Asimismo, los empleados pueden participar en un sistema de retribución flexible, en virtud del cual pueden sustituir parte de su remuneración fija dineraria por determinados bienes y servicios (retribuciones en especie), como vales de guardería, acciones, seguro médico, formación, aportaciones a plan de pensiones, tarjeta transporte o tarjeta restaurante.

De este modo, el empleado mejora su retribución por dos vías: por la capacidad de negociación del banco para optimizar el precio de los bienes y servicios incluidos en el sistema y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos contratados a través de este sistema. Un 60% de los empleados en España utilizan esta herramienta de flexibilidad.

Por su parte, Línea Directa dispone del Plan de Ventajas y Beneficios para los empleados que incluye más de 130 ventajas, acciones y medidas a disposición de todas las personas que trabajan en la compañía. Se ponen a disposición de los empleados beneficios sociales relacionados con el desarrollo profesional, la flexibilidad, el bienestar y el ahorro, contribución a un mundo más sostenible, conciliación, etc. Además, seguros de vida y accidentes, descuentos en los productos de Línea Directa, descuentos en renting de vehículos, ayudas en formación, anticipos, etc.

En Línea Directa también existe un Programa de Retribución Flexible que permite contratar o renovar el Servicio de Guardería, el Servicio de Transporte, el Seguro de Salud, así como cursos de formación, beneficiando a los empleados con importantes ventajas fiscales en el IRPF.

En EVO y Avantcard también disponen de beneficios similares, relacionados con seguros de vida y de salud, así como diferentes tipos de ayudas para formación, guardería, discapacidad, etc.

Bankinter ofrece beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente y que se aplican a todos los empleados

Previsión social

En las retribuciones a largo plazo, destinadas a cubrir ciertas contingencias, el banco ofrece los siguientes beneficios:

- Garantías complementarias en materia de percepciones del sistema de la Seguridad Social en los supuestos de viudedad, orfandad, incapacidad permanente profesional, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez. Se aplican a la totalidad de la plantilla.
- Cobertura de los compromisos por pensiones para los empleados con antigüedad en banca reconocida anterior al 1 de marzo de 1980, tal y como establece el convenio colectivo del sector.
- Aportación de 450 euros anuales al plan de pensiones, constituido por convenio sectorial, para los empleados con una antigüedad en banca superior a dos años y que no tengan los compromisos de pensiones cubiertos por otro plan.

Por otro lado, Bankinter forma parte del Plan Familia para Empleados. Este programa, promovido por la Fundación Adecco, proporciona diversas ayudas a los trabajadores con alguna discapacidad, o a sus familiares en similar situación, para su integración real en el mundo laboral y social o la realización de diferentes actividades, incluidas las de ocio.

Retribución total

Desde 2018, Bankinter cuenta con una plataforma de retribución total que facilita a los empleados la consulta, de forma actualizada, de todos los elementos que forman parte de su paquete de remuneraciones: retribución fija y variable, beneficios sociales y retribución emocional (es decir, el conjunto de medidas que complementan la propuesta retributiva que Bankinter pone a disposición de los empleados, cuyo fin es satisfacer sus necesidades personales, familiares y profesionales, mejorando su calidad de vida y fomentando la conciliación laboral).

Promedio de retribución total por categoría

	2020			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Staff	28.062,43	27.822,22	27.914,82	27.053,69	27.609,36	27.397,61
Comerciales / Técnicos	41.844,14	39.016,38	40.209,35	41.710,75	39.033,32	40.230,59
Comerciales / Técnicos Senior	59.574,05	51.333,88	55.614,03	58.015,87	49.471,73	53.646,18
Mandos Intermedios	81.320,40	70.048,61	76.758,01	80.792,60	68.382,00	75.681,97
Directores	244.535,29	204.122,49	231.064,36	323.314,03	255.823,43	302.001,21
Total general	60.080,38	45.704,70	52.540,07	63.199,83	46.410,80	54.432,29

Promedio de retribución total por edad

	2020			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Menos de 30	28.918,86	27.267,05	28.059,31	27.733,81	26.733,20	27.240,95
de 30 a 39	45.384,80	39.044,88	41.988,32	46.432,00	38.536,91	42.129,35
de 40 a 49	60.548,18	47.293,62	53.474,83	63.310,08	49.332,16	55.761,55
de 50 a 56	82.112,43	55.941,42	67.855,59	93.190,65	59.464,90	76.487,55
más de 56	95.371,07	65.530,07	84.972,87	111.527,31	74.281,73	98.847,96
Total general	60.080,38	45.704,70	52.540,07	63.199,83	46.410,80	54.432,29

Remuneración Media de los Consejeros y Directivos

	2020 ^{1,2}			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Consejero ejecutivo	1.150.177,30	2.178.037,85	1.664.107,58	1.809.124,53	2.607.905,74	2.208.515,14
Consejero no Ejecutivo	104.904,43	133.582,00	113.507,70	141.145,83	110.662,67	130.984,78
Alta Dirección	644.557,48	546.749,60	607.879,53	1.033.023,46	730.713,96	919.657,40
Total general	392.868,90	602.718,95	466.316,42	651.759,74	733.147,95	681.744,87

(1) La remuneración total percibida por los consejeros no ejecutivos ha sido satisfecha mediante: i) asignación fija anual por su pertenencia al Consejo de Administración y el ejercicio de sus funciones como presidentes de sus comisiones y ii) dietas de asistencia a las reuniones del Consejo y de sus comisiones. Se incluye un nuevo Consejero nombrado en marzo de 2020

(2) La remuneración total percibida por los consejeros ejecutivos y la alta dirección incluye el cobro del Incentivo Variable plurianual 2016-2018.

Brecha Salarial

- Brecha salarial calculada por promedio de categorías: La brecha salarial de género se ha calculado teniendo en cuenta la retribución total del empleado (esto incluye, retribución fija al 100%, otros conceptos, y todos los conceptos de variable percibidos por el empleado durante el curso del año 2020). El cálculo se realiza dividiendo la retribución total promedio de las mujeres entre la retribución total promedio de los hombres por cada una de las cinco categorías, y haciendo una media ponderada de la brecha salarial de estas cinco categorías para obtener la brecha salarial total de 8,58% en 2020.
- Brecha salarial calculada por puestos tipo: La brecha salarial de género se ha calculado teniendo en cuenta la retribución total del empleado (esto incluye, retribución fija al 100%, otros conceptos, y todos los conceptos de variable percibidos por el empleado durante el curso del año 2020). El cálculo se realiza dividiendo la retribución total promedio de las mujeres entre la retribución total promedio de los hombres por cada uno de los puestos tipo que hemos definido previamente (teniendo en cuenta nivelación interna y subfamilia de puesto), y haciendo una media ponderada de la brecha salarial de cada uno de estos puestos tipo para obtener la brecha salarial total de 6,0% en 2020.

Brecha salarial calculada por promedio de categorías

	2020	2019
Total general	8,58%	8,55%

Brecha salarial calculada por puestos tipo

	2020	2019
Total general	6,00%	5,41%

Relación entre la retribución fija de la persona mejor pagada y la retribución fija mediana de toda la plantilla excepto la persona mejor pagada

	2020	2019
España	24,25	23,22
Portugal	6,59	6,31
Luxemburgo	3,02	2,70
Irlanda	7,64	7,91

Relación entre el incremento porcentual de la retribución fija de la persona mejor pagada y el incremento porcentual de la retribución fija mediana de toda la plantilla excepto la persona mejor pagada

	2020	2019
España	1,42	1,47
Portugal	2,31	0,16
Irlanda	0	0

* No se incluye información de Luxemburgo por no tener una muestra significativa de empleados.

Se ha considerado la media del incremento porcentual de toda la plantilla menos la persona mejor pagada

Ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo local*

	2020	2019
España	1,75	1,85
Portugal	1,39	1,47
Luxemburgo	1,14	1,05
Irlanda	1,12	1,12

* La ratio está calculada teniendo en cuenta la categoría inicial estándar del convenio aplicable, por lo tanto es el mismo para hombre y mujer.

Políticas de desconexión laboral

En el Grupo Bankinter se vela porque los empleados no superen el horario de trabajo asignado y en ningún caso se les solicita realizar tareas laborales fuera de su jornada. Para ello se trabaja para garantizar que las cargas de trabajo estén ajustadas a las horas de trabajo disponibles. En el caso de que puntualmente se deba extender la jornada se establecen mecanismos de flexibilidad para compensar los excesos.

Asimismo, en los convenios de banca y cajas ya se están incluyendo, mediante negociación colectiva, medidas de desconexión laboral, que serán de aplicación en las empresas del Grupo Bankinter.

Bankinter está certificada como Entidad Familiarmente Responsable (EFR) y participa en un grupo de trabajo creado por la "Fundación másfamilia" para poner en común las prácticas en esta materia de las grandes empresas EFR. Línea directa, también está certificada como Entidad Familiarmente Responsable y dispone de una política interna específica de desconexión digital.

En el caso de EVO, le es de aplicación el nuevo Convenio Colectivo aprobado el pasado 3 de diciembre de 2020, para "Cajas y Entidades financieras de Ahorro 2019-2023", donde se regula el marco legal de desarrollo de las políticas de desconexión laboral.

Por su parte, en el caso de Avantcard, el tiempo de trabajo de los empleados se rige por el "Organisation of Working Time Act" (promulgado por el gobierno irlandés para velar por el justo tratamiento y compensación de las empresas a los empleados)

Empleados con discapacidad

Bankinter tiene acuerdos con entidades como la Fundación ONCE, para la incorporación de personas con discapacidad. Además, Bankinter forma parte del Plan Familia para Empleados. Este programa, promovido por la Fundación Adecco, proporciona diversas ayudas a los trabajadores con alguna discapacidad, o a sus hijos en similar situación, para su integración real en el mundo laboral y social o la realización de diferentes actividades, incluidas las de ocio. Asimismo, dentro de las medidas implantadas en el sistema de gestión de Empresa Familiarmente Responsable, se incluyen varias relacionadas con los empleados y familiares con discapacidad. Además, el banco ha incorporado criterios de accesibilidad en sus entornos laborales para facilitar la contratación de personas con discapacidad, y además tiene certificados en este aspecto los edificios de Madrid, el que ocupa la sede social en Paseo de la Castellana 29, y el edificio LEED de Avda. de Bruselas 14.

Igualmente, la Universidad Corporativa del banco cuenta con esta certificación de accesibilidad física universal según la Norma UNE 170001.

En el caso de Línea Directa, se realiza la integración de la discapacidad en la cadena de valor a través del Programa Sin Límites, cuyo objetivo es facilitar la integración y el desarrollo de personas con diferentes grados de discapacidad en diferentes posiciones de la sociedad. A través de este programa, cuando una persona con discapacidad presenta su certificado se le ofrece una ayuda económica de 1.500 euros. Línea directa cuenta con empleados con discapacidad en todos los grupos profesionales.

Línea Directa asimismo proporciona un servicio de un guía o tutor para aquellos empleados que certifiquen alguna discapacidad igual o superior al 33%. Dicha figura les ayuda en cuántas gestiones le sean necesarias en la empresa.

Por otra parte, dispone de un servicio de asesoramiento laboral y psicológico ofrecido por la Fundación Randstad y dirigido a los empleados de Línea Directa y sus familiares que tengan algún tipo de discapacidad. Además, la Fundación ofrece a los empleados que aportan su certificado de discapacidad una ayuda económica adicional a la de Línea Directa.

Empleados con discapacidad

	Empleados	Total plantilla	% discapacidad
España	49	7.608	0,64%
Portugal	8	772	1,04%
Irlanda	1	258	0,39%
Luxemburgo	0	30	0,00%
Total general	58	8.668	0,67%

Empleados con discapacidad

	Empleados	Total plantilla	% discapacidad
España	87	7.482	1,16%
Portugal	9	769	1,17%
Irlanda	1	250	0,40%
Luxemburgo	0	30	0,00%
Total general	97	8.531	1,14%

Conciliación

Tanto Bankinter como Línea Directa disponen del certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable). La Fundación 'Más Familia' reconoce con este certificado a las entidades que más contribuyen a la armonización de la vida personal y laboral en materia de calidad en el empleo, conciliación, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional. Estas medidas están implícitamente relacionadas con la organización del tiempo de trabajo de los empleados.

Para ello, se ha acreditado la implementación de numerosas medidas de responsabilidad social y conciliación, que el sistema EFR agrupa en seis bloques:

- 1.- Calidad en el empleo.
- 2.- Flexibilidad temporal y espacial.
- 3.- Apoyo a la familia de los empleados.
- 4.- Desarrollo profesional.
- 5.- Igualdad de oportunidades.
- 6.- Liderazgo y estilo de dirección.

En la Intranet corporativa de todas las sociedades del Grupo existen apartados específicos dedicados a la conciliación en el que se pone a disposición de los empleados información relativa a todas las medidas implantadas y las formas de poder acogerse a las mismas

Tanto Bankinter como Línea Directa disponen del certificado de Empresa Familiarmente Responsable.

Permiso parental

	Hombre	Mujer	Total	TOTAL GRUPO 2020 *		TOTAL GRUPO 2019 **	
				Hom	Muj	Total	Hom
Personas con derecho a disfrutar de un permiso parental durante 2020	198	220	418	201	238	439	
Personas que han disfrutado de un permiso parental en 2020 (*)	170	218	388	192	257	449	
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso	99,3	95,0	96,9	98,4	91,7	94,7	
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización doce meses después	95,1	95,1	95,1	92,8	94,8	94,0	

* Incluye personas que comenzaron su permiso parental en el año 2019

** Incluye personas que comenzaron su permiso parental en el año 2018

Diálogo con los empleados

Bankinter ha definido un marco integral de actuaciones que pone en el centro a los empleados, como principal activo de la entidad, entendiendo que su satisfacción y su implicación son determinantes para el éxito del banco, con un impacto directo en la cuenta de resultados, lo que representa el principal riesgo de la gestión social interna de la entidad.

Para monitorizar este aspecto se llevan a cabo encuestas de clima laboral a toda la plantilla cada dos años (Encuesta Opina) y a una muestra de empleados en los años alternos (Encuesta Sénson).

A partir de las conclusiones obtenidas de estas encuestas, se ponen en marcha planes de acción para mejorar los atributos peor valorados. El indicador 'Compromiso Sostenible' es considerado como un aspecto clave, dado que se demuestra la correlación directa entre las empresas con un alto nivel de este compromiso y las que destacan en sus resultados de negocio.

Los resultados de la última encuesta Opina del año 2020 mostraron el incremento de 10 puntos en el indicador 'Compromiso Sostenible' con respecto a la encuesta Sénson 2019 y 3 puntos respecto a la encuesta Opina 2018, situándose en un 87% y superando también en 10 puntos porcentuales la media de las empresas españolas.

En el apartado de "Modelo de relación con el empleado" se describen las acciones de comunicación con los empleados llevadas a cabo durante la pandemia en 2020.

En Portugal se han llevado a cabo varios programas relacionados con la comunicación y la cercanía del área de gestión de personas con la plantilla, como son: "RH Contigo", "Juntos hacemos la diferencia", "Desayunos entre equipos" y "Somos Bankinter". Se lleva a cabo, al igual que en España, encuestas semestrales de calidad de servicio para que todos los empleados puedan evaluar el servicio que reciben internamente de las demás áreas y den sugerencias de mejora o reconocimiento. Adicionalmente, cada año se hace la Encuesta de Clima Organizacional, totalmente confidencial y gestionada por una Consultora Externa, en el que se obtiene la visión, sugerencias e ideas de los empleados sobre múltiples temas relacionados la gestión del Banco

Por otra parte, en el año 2020 se ha llevado a cabo una consulta a los empleados del banco sobre la importancia que tienen para ellos los diferentes temas de gestión de la sostenibilidad (en sus ámbitos social, ambiental y de gobernanza) para el diseño del nuevo Plan de Sostenibilidad del banco (ver apartado de Análisis de Materialidad en el capítulo de Sostenibilidad)

En el caso de Línea Directa, anualmente se realiza una encuesta de clima 'Implícate', en la que los empleados dejan constancia de aquellos aspectos que la Compañía puede mejorar y, en consecuencia, se toman las medidas oportunas para hacerlo. Durante 2020 la pandemia impidió que se pudiera lanzar con normalidad esta encuesta. Se optó, sin embargo, por la metodología del pulso de opinión, encuestas segmentadas, directas y de las que obtener una respuesta rápida y directa sobre la gestión. De este

modo se pudo conocer la percepción sobre las numerosas medidas y la gestión de la pandemia que se estaba realizando. Además, se dispone de varios canales de comunicación permanente con los empleados como son el Portal del empleado, el Canal del empleado, el Canal Covid y el Canal de asuntos generales.

El diálogo directo con la plantilla de EVO se ha potenciado y adaptado a lo largo del año 2020 a la situación derivada de la pandemia, a fin de mantener la comunicación y bienestar de la plantilla durante un período marcado por el teletrabajo de toda o parte de la plantilla. En este sentido se desarrollaron las siguientes iniciativas: comunicaciones recurrentes de la Dirección General, comunicación proactiva del área de recursos humanos, encuestas de bienestar a la plantilla y comunicaciones generales para incentivar el bienestar y motivación de la plantilla.

Por su parte, en Avantcard, se han llevado a cabo encuestas a la plantilla en 2020 en materia de vinculación e implicación de los empleados, obteniendo resultados muy positivos que contribuyeron al reconocimiento de la entidad como "Great Place to Work". También en 2020, en vista de los desafíos de la pandemia, se completó una "encuesta de pulso" en mayo para comprender las preocupaciones de los empleados y recopilar comentarios sobre la respuesta de la empresa a la pandemia.

El indicador "Compromiso Sostenible" se sitúa en un 87%, 10 puntos por encima de la media de las empresas españolas.

Representación sindical

El Grupo muestra su firme compromiso con el respeto por las normas laborales, los derechos sindicales y la libertad de asociación y representación colectiva, poniendo a disposición de los empleados, canales de diálogo social y participación óptimos para superar los conflictos o diferencias existentes entre las partes y alcanzar acuerdos dentro del marco laboral.

La Representación de los trabajadores ejerce su función a través de dos mecanismos:

- La representación unitaria (allí donde se presentan libremente candidaturas y son votadas por los empleados).

En el caso de Bankinter existen:

- en Bankinter Global Services, S.A., donde la representación unitaria es para toda la empresa, por ser centro único de trabajo
- en Bankinter, S.A., aunque sólo en algunas zonas geográficas. En la práctica existen Comités de Empresa o Delegados de Personal en todos aquellos centros o agrupaciones de centros donde CC.OO. ha presentado una candidatura.

- La representación a través de la Sección Sindical: esta representación se extiende a todo el ámbito de la empresa, tanto en Bankinter, S.A. como en Bankinter Global Services, S.A. que son las dos empresas donde CC.OO. tiene constituida oficialmente una Sección Sindical. En el caso de Bankinter, S.A. cuenta además con 1 delegado LOLS (en Málaga)

Con esta estructura sindical, que es la que contempla el Estatuto y la Ley Orgánica de Libertad Sindical (LOLS) podemos considerar que el 100% de los trabajadores de la empresa quedan cubiertos por esa representación, al igual que en los casos de EVO y Línea Directa.

En el caso de Avantcard, la entidad reconoce el derecho de los empleados a afiliarse a sindicatos, aunque en Irlanda no existe obligación o requerimiento a las empresas en esta materia.

Convenios Colectivos

El 100% de los empleados del Grupo se encuentran adscritos al convenio colectivo que resulta de aplicación en cada uno de los centros de trabajo de las empresas que lo componen.

Se da cumplimiento a estas obligaciones de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente, según las circunstancias de cada empresa.

Dentro de los distintos convenios colectivos de aplicación en cada una de las sociedades del Grupo, se hace referencia a asuntos relacionados con la salud y seguridad de los empleados, así como a la prevención de riesgos laborales. Asimismo, se promociona y fomentan acciones organizativas, formativas e informativas en este ámbito.

El 100% de los empleados del Grupo se encuentran adscritos al convenio colectivo que resulta de aplicación en cada uno de los centros de trabajo de las empresas que lo componen.

Empleados cubiertos por convenio colectivo

	2020	2019
España	100%	100%
Luxemburgo	100%	100%
Portugal	100%	100%
Irlanda	(1)	(1)

(1) Avantcard reconoce el derecho de los empleados a afiliarse a un sindicato, sin embargo, no existe un reconocimiento obligatorio de los sindicatos en Irlanda, por lo tanto, no es necesario que Avantcard reconozca o negocie con un sindicato.

Comités de Salud y Seguridad

En Bankinter, se han constituido Comités de Salud y Seguridad en Barcelona provincia, Madrid provincia, Valencia provincia, Alicante provincia y Murcia provincia, así como en Bankinter Global Services, compuestos por el sindicato y por la empresa, que se reúnen trimestralmente y en los que se tratan temas de seguridad y salud enfocados a minimizar los riesgos laborales y mejorar la salud de los empleados.

En otras provincias, como en Guipúzcoa, Álava, y Gerona en las que por número de empleados no se puede formar dicho Comité, hay delegados de Prevención de CCOO. Con ellos se debaten los aspectos de seguridad y salud que les afectan a los empleados que representan.

Asimismo, en EVO también hay constituido un comité de Salud y Seguridad.

El Comité de Seguridad y Salud es el órgano de participación interno para una consulta

regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. Está compuesto por Delegados/as de Prevención y un número igual de representantes designados por el empresario. Es, por tanto, un órgano de participación colegiado, paritario y consultivo.

La regulación legal de los Delegados de Prevención se encuentra contenida en el Artículo 35 de la Ley 31/1995. Esta designación es realizada "por y entre los delegados de personal" (salvo que se pacte

otra fórmula de designación por convenio colectivo, que no es el caso). Teniendo en cuenta que actualmente Línea Directa carece de Delegados de Personal designados en la Empresa, no se cuenta con Delegados de Prevención y por tanto Comité de Seguridad y Salud.

Es destacable por otra parte que, en las instalaciones de Bankinter en Portugal, existe un sistema de gestión de la seguridad y salud implantado y certificado según la norma OHSAS 18001.

Días de ausencia*

	España				Portugal				Irlanda	
	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia
Enfermedad común	55.416	381.723	50.984	372.051	4.062	28.434	2.245	15.715	1.468	10.864
Mujer	38.127	261.528	38.338	278.766	2.901	20.307	1.431	10.017	1.101	8.150
Hombre	17.289	120.195	12.646	93.285	1.161	8.127	814	5.698	367	2.714
Total accidentes de trabajo con baja	1.105	7.242	1.318	9.947	37	259	29	203	0	0
Mujer	539	3.314	455	3.426	10	70	17	119		
Hombre	566	3.927	863	6.521	27	189	12	84		
Total	56.521	388.965	52.302	381.998	4.099	28.693	2.274	15.918	1.468	10.864

Días de ausencia*

	España				Portugal				Irlanda	
	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia
Maternidad	14.274	103.001	12.762	95.298	2.580	18.060	2.447	17.129	496	3.670
Mujer	14.186	102.327	12.683	94.721	2.580	18.060	2.447	17.129	496	3.670
Hombre	88	674	79	577		0	0			
Paternidad	5.640	39.804	3.759	28.265	546	3.822	566	3.962	69	511
Mujer	61	342	0	0		0	0			
Hombre	5.579	39.462	3.759	28.265	546	3.822	566	3.962	69	511
Total	19.914	142.805	16.512	123.563	3.126	21.882	3.013	21.091	565	4.181

* Los datos de 2019 no incluyen información de Avantcard

Tasa de absentismo, sin maternidades/ paternidades^{1,2}

España				Portugal				Irlanda	
2020		2019		2020		2019		2020	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Tasa absentismo	1,059	2,294	0,827	2,374	0,678	1,661	0,451	0,791	0,585
Total	3,4		3,2		2,3		1,2		2,3

Tasa de absentismo, con maternidades/ paternidades^{1,2}

España				Portugal				Irlanda	
2020		2019		2020		2019		2020	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Tasa absentismo	1,396	3,140	1,062	3,150	0,990	3,133	0,761	2,129	0,695
Total	4,5		4,2		4,1		2,9		3,2

Tasa de accidentes^{1,2}

España				Portugal				Irlanda		
2020		2019		2020		2019		2020		
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Tasa de accidentes	0,001	0,001	0,003	0,003	0,001	0,001	0,007	0,009	0	0

Accidentes de trabajo^{1, 2, 3}

España				Portugal				Irlanda	
2020		2019		2020		2019		2020	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Tasa de frecuencia	0,701	0,234	1,518	0,400	0	0	0	0	0
Tasa de gravedad	0,014	0,004	0,041	0,003	0	0	0	0	0
Nº de muertes por enfermedad laboral	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tipo de enfermedades	Debido a la actividad desarrollada en el banco, no se han detectado enfermedades profesionales profesionales								

1. Los datos de 2019 no incluyen información de Avantcard

2. Solo se informa del personal propio y se utilizan promedios de empleados para los cálculos de las tasas.

3. El riesgo de lesión por accidente laboral presentado es bajo

Planes de Igualdad y medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades

Bankinter dispone de un Plan de Igualdad vigente que recoge las políticas que rigen el día a día de la empresa en lo que a igualdad y no discriminación se refiere. Los principales compromisos de este Plan son:

- Bankinter respeta el principio de no discriminación por razón de raza, sexo, ideología, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier otra condición personal, física, psíquica o social de sus empleados, y promoverá la igualdad de oportunidades entre los mismos, incluidas la igualdad de género, la integración de los empleados de otras nacionalidades y la incorporación de personas con discapacidad. Este compromiso comporta remover cualquier obstáculo que pueda provocar el no cumplimiento del derecho de igualdad de trato y de oportunidades.
- Asimismo, Bankinter rechaza cualquier manifestación de violencia o acoso físico, sexual, psicológico o moral en el ámbito laboral, así como cualesquiera conductas ofensivas o abusivas que generen un entorno intimidatorio hacia los derechos personales de los empleados.
- Igualmente, la entidad rechaza las discriminaciones laborales contrarias a los derechos fundamentales de las personas que lo integran.
- La Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es imperativa por

razones de justicia y equidad, pero, además, se ha convertido en una condición de progreso económico y en una necesidad para las empresas que quieran competir eficazmente por atraer y retener el talento.

No obstante, a lo largo de 2021 se podrán en marcha las acciones oportunas para adecuar el Plan de Igualdad a la nueva legislación, aprobada en el último trimestre de 2020. Del mismo, modo se procederá a la implantación de Planes de Igualdad para empresas del grupo de más de 50 trabajadores, a las que hasta ahora les resultaba de aplicación el Plan de Igualdad de Bankinter.

Bankinter cuenta con un Protocolo de Prevención y Actuación por cualquier situación de acoso laboral y con un buzón de Denuncia Confidencial, con el fin de hacer frente de forma rápida, confidencial y adecuada a posibles situaciones de acoso que pudieran plantearse.

Asimismo, Línea Directa dispone de un "Protocolo de Prevención y actuación ante situaciones de riesgo psicosocial" (publicado en la intranet corporativa) que recoge sus principios de actuación en esta materia, encaminados a la prevención de cualquier tipo de acoso, así como el procedimiento de denuncia, tratamiento y resolución de estas situaciones.

Las decisiones que tienen que ver con la gestión de las personas que forman parte de la organización se adoptan con criterios objetivos, como pueden ser los resultados de la evaluación de desempeño y objetivos, entre otros.

Adicionalmente, los planes de formación buscan sensibilizar a los gestores de personas sobre la necesidad de tratar de igual forma a todos sus colaboradores.

En el caso de Línea Directa se dispone de una Política de Igualdad, suscrita por el Consejero Delegado, que reconoce, como un principio estratégico, el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades y la no discriminación de mujeres y hombres dentro de la organización, el respeto y la promoción profesional equitativa en un entorno favorable a la diversidad, así como el desarrollo e implementación de medidas de conciliación de la vida personal y laboral acorde con la legislación vigente.

Asimismo, la compañía ha elaborado y publicado un Plan de Igualdad. Este plan se revisa anualmente por el Equipo Técnico de Igualdad, a fin de detectar y, en su caso, corregir, cualquier posible desviación al mismo.

Los planes de formación buscan sensibilizar a los gestores de personas sobre la necesidad de tratar de igual forma a todos sus colaboradores.

El Plan de Igualdad parte del compromiso inicial adquirido por la Dirección General de la empresa, difundiéndose a toda la organización y desarrollándose, principalmente, en los siguientes aspectos:

- Igualdad en el acceso al empleo, contratación y desvinculación.
- Promoción y desarrollo profesional fundado en el mérito individual y logros adquiridos.
- Políticas retributivas acordes a los principios expuestos.
- Formación como instrumento específico para el desarrollo de los fines perseguidos por el presente plan y simultáneamente como elemento esencial de la propia actividad empresarial. Corresponsabilidad y conciliación laboral, personal y familiar para con los empleados de Línea Directa.
- Comunicación y publicidad como canal de transmisión de valores, de participación y compromiso mutuo.
- Prevención de riesgos laborales con perspectiva de género, específicamente en relación a aquellos riesgos psicosociales entre los que destaca el acoso.

Entre las medidas adoptadas por Línea Directa para promover la igualdad de oportunidades, son destacables el Código Ético y el canal de Denuncia Confidencial, la suscripción del Código EJE&CON de Buenas Prácticas para la Gestión del Talento y la

mejora de la Competitividad en la Empresa, la adscripción a la red EWI de impulso al talento femenino, la colaboración con el Ministerio de Igualdad comprometiéndose en la prevención de la violencia de género, el desarrollo de un programa detección y ayuda en casos de violencia de género, programas de integración de personas con discapacidad, etc.

Asimismo, cabe destacar que tanto Bankinter como Línea Directa forman parte de la Red MasHumano, junto con muchas otras grandes empresas del país, que trabaja para la implantación de modelos de trabajo flexibles basados en la productividad, la corresponsabilidad y la humanidad como clave principal para su sostenibilidad.

Por su parte, EVO banco está actualmente elaborando un Plan de Igualdad en el seno de la Comisión Negociadora, compuesta de forma paritaria por miembros de la empresa y de los trabajadores.

En el caso de Avantcard, la entidad está comprometida con una política de igualdad de oportunidades en el empleo sin tener en cuenta el género, el estado civil, el estado familiar, la orientación sexual, la religión, la edad, la discapacidad, la raza o la membresía a diferentes comunidades. Su objetivo es seleccionar, reclutar, desarrollar y recompensar a las mejores personas basándose únicamente en la idoneidad para el trabajo y garantizar que todos los términos y condiciones de empleo y los requisitos laborales reflejen nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades.

Bankinter y Línea Directa forman parte de la Red MasHumano, que trabaja para la implantación de modelos de trabajo flexibles basados en la productividad, la corresponsabilidad y la humanidad.



Política de gestión de la diversidad

En el desempeño de sus actividades, Bankinter reconoce el valor de las diferencias individuales, promoviendo la diversidad dentro de la gestión del talento de las personas que lo conforman. En 2020, Bankinter ha establecido una nueva política de inclusión y diversidad. El objetivo de esta política es cumplir con el compromiso de proteger y promover el cumplimiento de los derechos humanos y las leyes aplicables en los países en los que el banco opera sobre diversidad e inclusión, garantizando la igualdad de oportunidades, proporcionando un trato justo y no discriminatorio sin sesgos asociados de ningún tipo.

Línea Directa, por su parte, también ha aprobado durante 2020 una Política de diversidad e inclusión en la que plasma su visión, enfoque y compromiso. Con ella, contribuye a lograr los objetivos corporativos y a reflejar el valor y la riqueza que la diversidad aporta a la cultura y los valores de Línea Directa y además proporciona un marco de actuación para conseguir su cumplimiento.

Tanto Bankinter como Línea Directa están adheridas al Chárter de la Diversidad, un proyecto promovido por la Comisión Europea a través de la Fundación de la Diversidad dentro de las directivas antidiscriminación de la Unión Europea. Esta adhesión implica para las entidades el respeto a los siguientes compromisos:

- Respetar los principios fundamentales de igualdad.
- Potenciar un comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad.
- Reconocer los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización, implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.
- Impulsar el fomento de programas de no-discriminación hacia grupos desfavorecidos. Todas las sociedades del Grupo disponen de políticas de gestión de personas con criterios de diversidad e igualdad de oportunidades. Asimismo, se colabora con diferentes organizaciones, asociaciones y grupos de trabajo para promocionar este tipo de políticas.

Todas las sociedades del Grupo disponen de políticas de gestión de personas con criterios de diversidad e igualdad de oportunidades. Asimismo, se colabora con diferentes organizaciones, asociaciones y grupos de trabajo para promocionar este tipo de políticas.

Bankinter reconoce el valor de las diferencias individuales, promoviendo la diversidad dentro de la gestión del talento de las personas que lo conforman.



Accesibilidad

Bankinter ha puesto en marcha unos mecanismos para identificar las necesidades, expectativas y motivaciones de sus grupos de interés, tanto externos como internos, procurando darles respuesta a través de un nutrido número de programas de gestión social y laboral avanzados. Estos programas están orientados a mejorar el desempeño de la entidad en su relación con estos grupos. Entre estos programas, destaca el enfocado a responder ante las necesidades y expectativas de las personas con discapacidad y personas mayores, a las que procura ofrecer un servicio adaptado y de calidad.

Accesibilidad e inclusión financiera

La estrategia inclusiva de Bankinter se despliega a través de su programa 'Un Banco para Todos', en el que se concreta su firme compromiso para hacer accesibles sus canales de relación con sus grupos de interés. Esta línea de actuación aborda tanto la accesibilidad física, como la digital y la cognitiva.

Para conseguir una mejora continua de sus indicadores de accesibilidad, Bankinter tiene implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU) certificado según la norma UNE 170001, en edificios singulares de Madrid y en sucursales distribuidas en varias provincias. Además, la Universidad Corporativa de la entidad (Tres Cantos, Madrid) dispone de dicha certificación, con lo que la hace accesible a personas con cualquier tipo de discapacidad.

En Bankinter Portugal, el área de Inmuebles ha continuado con el plan de reformas para garantizar el acceso físico a los clientes y empleados del banco con movilidad reducida al espacio interior de todas las oficinas y grandes centros de trabajo.

En el entorno digital, el banco ha establecido el objetivo para que tanto los contenidos como los servicios que sean ofrecidos a través de sus webs sean accesibles, atendiendo a las recomendaciones marcadas por el World Wide Web Consortium (W3C) a través de las pautas WACG 2.0.

En línea con el compromiso de accesibilidad recogido en el 'Banco para todos', la entidad ofrece además tarjetas de coordenadas en sistema Braille para personas invidentes, que les permite operar a través del teléfono; el extracto mensual en formato audio y de letra grande y el servicio de asesoramiento en lengua de signos por videollamada que el banco pone a disposición de personas sordas.

En relación con la accesibilidad cognitiva, la entidad ha colaborado con el Instituto de Empresa en la elaboración de un Diccionario de Finanzas Claras (<http://diccionarioeconomia.com/>), que adapta las acepciones de los términos más utilizados en el ámbito bancario para que sean más fácilmente entendibles.

Por otra parte, el Protocolo Comercial de los empleados de la entidad incluye las pautas de atención adaptada a personas con distintas capacidades para cada una de las fases de la actividad comercial.

Para apoyar la difusión de la cultura financiera, Bankinter lanzó en 2019 la plataforma digital Money Town de educación financiera que incluye un juego de simulación dirigido a estudiantes de 12-18 años. Esta plataforma es de libre acceso para docentes y padres que quieran enseñar a los más jóvenes conceptos como ahorro, presupuesto, inversión o medios de pago. (<https://bankinter.moneytown.es/>) A finales de 2020, se han superado los 11.000 usuarios registrados.

Por otra parte, el banco ha diseñado un juego de iniciación en el mundo de la renta variable para jóvenes universitarios, denominado Game of Traders que, en sus dos ediciones del año 2020, ha contado con más de 2.500 participantes de más de 80 instituciones y centros universitarios españoles. Se trata de un juego de bolsa, con un gran componente formativo, que cuenta con una plataforma gráfica para operar como un auténtico trader. Gracias a este juego, los participantes, sin experiencia previa en su mayoría, han podido iniciarse en el mundo de la inversión en un entorno que simula en real la evolución de los mercados.

Además, Bankinter ha firmado un convenio de colaboración con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), con el objetivo de hacer accesibles los conocimientos financieros a las personas con discapacidad auditiva. Dentro de las acciones formativas contempladas en el mismo, se tiene prevista la impartición de sesiones formativas presenciales en distintas federaciones territoriales de la CNSE, así como la difusión de vídeos formativos online en Lengua de Signos Española.

Para este mismo colectivo, el banco pone a su disposición un servicio de videollamada en lengua de signos atendido por profesionales del banco expertos en este lenguaje, que con el fin de ayudar a realizar operaciones y ofrecer asesoramiento.

En el caso de Línea Directa, todos sus edificios son accesibles y se han establecido mejoras de accesibilidad digital en las webs corporativas.

Derechos humanos



ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA
CONSOLIDADO
2020

El banco ha asumido el compromiso de no financiar operaciones que puedan derivar en una vulneración de los derechos humanos.



Derechos Humanos

Compromiso con el respeto, apoyo y protección de los derechos humanos en nuestras actividades

Bankinter es socio de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas y, como tal, asume el compromiso de incorporar en su actividad sus diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, entre los que se encuentran a los principios de no discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición del trabajo infantil.

Además, el banco ha establecido una Política de Derechos Humanos que recoge su compromiso con el respeto, apoyo y protección de los derechos humanos en el desarrollo de su actividad y en su relación con los grupos de interés dentro del entorno en el que opera: empleados, clientes, proveedores y otros socios comerciales; todo ello bajo el lema de la ONU: "proteger, respetar, solucionar".

Los miembros del Comité de Sostenibilidad, órgano responsable de aprobar la política

y de seguir el grado de cumplimiento de los principios recogidos en ella, han recibido formación sobre la aplicación de los derechos humanos en la actividad empresarial.

Siguiendo estos principios, en sus análisis de financiación e inversión, el banco ha asumido el compromiso de no financiar operaciones que puedan derivar en una vulneración de los derechos humanos. Además, se han establecido políticas sectoriales sobre industrias como la de Defensa, Extractiva, Agrícola y Energía, que incluyen criterios sobre derechos humanos, sociales y ambientales, entre los que se encuentran a los principios de no discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición del trabajo infantil. En 2020 un 4% (14% en 2019) de las operaciones analizadas sujetas a dichas políticas, han sido desestimadas por no cumplir con estos criterios extra financieros.

En los procesos de due diligence previos a la formalización de acuerdos de financiación o de cualquier otra naturaleza, y dentro del ámbito de los Principios de Ecuador y de las políticas de gestión del riesgo social y ambiental, Bankinter se compromete a evaluar las políticas y prácticas en materia de derechos humanos de sus contrapartes, así como a actuar de conformidad con los principios establecidos en su Política.

El banco ha llevado a cabo una identificación y evaluación de los riesgos asociados a su actividad en relación con el cumplimiento de los dos principios de Pacto Mundial en materia de Derechos Humanos: "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia." y "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos."

Para el desarrollo de este ejercicio, se han tenido en cuenta la relación que el banco mantiene con sus grupos de interés (empleados, clientes, diferenciando entre particulares y empresas, proveedores de productos y servicios y clientes potenciales o entorno). En esta identificación y evaluación de los riesgos potenciales derivados de las actividades del banco han participado las áreas directamente implicadas en su gestión, valorando tanto la probabilidad como el impacto sin tener en cuenta los controles ya existentes en la organización. Posteriormente, considerando los controles identificados se realiza una segunda evaluación, considerando dichos controles para obtener el riesgo residual, que, en función de una escala de valores, se

categorizan los riesgos en tres niveles, alto, medio y bajo.

Se ha identificado asimismo un grupo de KPIs para monitorear el desempeño de los controles de cada riesgo. Este monitoreo será un punto adicional en el orden del día en todos los Comités de Sostenibilidad del banco.

El desarrollo de esta evaluación de los riesgos de DDHH ha permitido a la entidad identificar cuáles son los aspectos significativos en cuanto al riesgo potencial de vulneración de los derechos humanos. Este mapa evidencia que el hecho de operar en España, Portugal y Luxemburgo reduce los riesgos de impacto directo de la actividad del banco en esta materia. Sin embargo, por la propia actividad de la entidad, se identifican los principales riesgos en sus operaciones de inversión y/o financiación. Es en estas operaciones donde el banco establece y aplica controles para minimizar el riesgo residual.

Como resultado de esta evaluación, no se han identificado riesgos significativos para los derechos humanos. Sin embargo, como una actividad de mejora continua, el banco reforzará la batería de controles con el fin de minimizar el riesgo residual. Algunos ejemplos son: la ampliación del alcance de los sistemas certificados, el establecimiento de objetivos adicionales al área comercial, más allá de los puramente económicos o financieros (p.e. NPS), la mejora de la accesibilidad en cajeros automáticos y en las webs operativas, la realización de auditorías de cumplimiento del código de conducta a aquellos proveedores identificados como críticos, el refuerzo de las auditorías sobre facturas de proveedores,



y el análisis interno de controversias de la organización a partir de fuentes públicas.

Además, el banco ha lanzado un curso sobre los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos para todos los empleados, y pondrá a disposición de sus proveedores una píldora formativa sobre capacitación en gestión de riesgos asociados con el cumplimiento de los derechos humanos.

En el caso de Línea Directa, en 2020 se ha aprobado una Política de Derechos Humanos, de aplicación a Línea Directa Aseguradora y sus filiales, con el objetivo de servir de guía en la protección y respeto de los Derechos Humanos a través del establecimiento de principios y pautas de actuación que permitan identificar, prevenir, mitigar y reparar posibles impactos negativos.

Asimismo, en su Código Ético se regulan una serie de principios basados en el respeto a los derechos humanos y libertades públicas.

El Código Ético de Línea Directa es la norma fundamental de donde se derivan el resto de las políticas que lo desarrollan y que, por lo tanto, deben guardar coherencia con él. En el apartado relativo a Derechos Humanos y Libertades Públicas del Código Ético, Línea Directa se compromete a respetar y proteger los derechos humanos y libertades públicas reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y en los principales acuerdos internacionales promulgados al respecto, asegurando que los principios recogidos en dichos acuerdos estén presentes en todas sus políticas.

Por otra parte, tanto Bankinter como Línea Directa disponen de Códigos éticos para sus proveedores, donde se incluyen apartados de respeto a los derechos humanos y la legislación laboral.

EVO está sujeto a los principios, derechos y obligaciones del Código Ético de Bankinter y Avantcard, por su parte, dispone de unas políticas de riesgos y conflictos de interés, asimilables a un código ético, que incluyen también aspectos relacionados con la protección de los derechos humanos.

En todas las sociedades del grupo se incluyen en los planes de formación anuales, píldoras formativas sobre el código ético y las políticas de "Compliance" que contienen aspectos relacionados con los derechos humanos.

Existen canales de denuncias en las diferentes sociedades del Grupo para comunicar incumplimientos del Código Ético. Este canal es de libre acceso para todos los empleados y tiene carácter confidencial. Durante 2020 no se han recibido denuncias relativas a vulneración de los derechos humanos.

Cabe destacar que no se han producido casos de discriminación en materia de DDHH en el año 2020.

El Grupo Bankinter cumple escrupulosamente con las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT sobre el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, así como con la Constitución Española, la Ley Orgánica de Libertad Sindical, el Estatuto de los Trabajadores y el Convenio Colectivo de

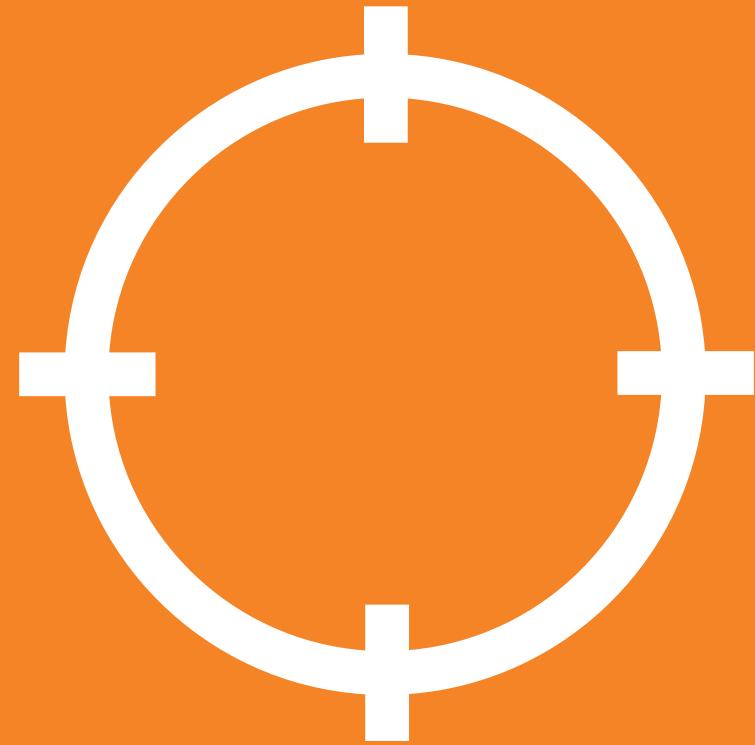
aplicación en todo lo que se refiere a esta materia.

Además, tanto Bankinter como Línea Directa están adheridos al Chárter de la Diversidad, un proyecto promovido por la Comisión Europea a través de la Fundación de la Diversidad dentro de las directivas antidiscriminación de la Unión Europea.

Por otra parte, el personal de las empresas de Seguridad que trabajan en las instalaciones del Grupo Bankinter debe estar acreditado para poder ejercer dicha profesión, garantizando la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. Entre los cursos requeridos se encuentran los de deontología y derechos fundamentales.

En todas las sociedades del grupo se incluyen en los planes de formación anuales, píldoras formativas sobre el código ético y las políticas de *compliance* que contienen aspectos relacionados con los derechos humanos.

**Lucha contra la
corrupción y el
soborno**



ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA
CONSOLIDADO
2020



La finalidad de la función de cumplimiento es asesorar y proporcionar directrices a las líneas de negocio que ayuden a definir la estrategia, asegurando en todo momento el cumplimiento de la normativa aplicable.

Lucha contra la corrupción y el soborno

Desarrollando las mejores prácticas en el cumplimiento normativo

La consecución de los objetivos empresariales ha de ser compatible no solo con el cumplimiento normativo, sino también con el desarrollo de las mejores prácticas y estándares exigidos a su actividad. Por ello, el cumplimiento constituye para Bankinter, además de una obligación legal, un compromiso ético.

Ese compromiso sirve, además, de reflexión para la transformación de Bankinter en una entidad de vanguardia adaptada a la nueva realidad de la industria financiera, en la que se impone la necesidad de cambiar las relaciones con el cliente y de ajustar el modelo de negocio del banco a los nuevos hábitos de consumo financiero y a las múltiples exigencias de información.

La creciente importancia de la función de cumplimiento normativo se ha visto refrendada con la entrada en vigor, a raíz de la crisis económica y financiera, de diversas regulaciones de gran complejidad y la puesta en marcha de la nueva arquitectura de supervisión, obligando a la entidad a reforzar los recursos a su disposición.

La finalidad de la función de cumplimiento es asesorar y proporcionar directrices a las líneas de negocio que ayuden a definir la estrategia, asegurando en todo momento el cumplimiento de la normativa aplicable. Con ese propósito, en todas las áreas de la función de cumplimiento se realiza un notable refuerzo de las actividades de formación de su personal comercial.

Marco institucional

La función de Cumplimiento Normativo se integra en Bankinter por medio de un marco institucional interno. El responsable de la dirección de Cumplimiento Normativo, Regulación y Gobierno Corporativo actúa bajo la dependencia de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración de Bankinter, y está adscrito a la Secretaría General del Banco, a través de la cual se integra en el conjunto de la Organización garantizando la estrecha cooperación con el resto de áreas de la Alta Dirección, particularmente Riesgos, y con Asesoría Jurídica en todos aquellos ámbitos de competencias de éstas.

Esta estructura organizativa permite gestionar adecuadamente el riesgo de incumplimiento normativo, que lleva aparejado un relevante riesgo reputacional, con un potencial impacto negativo en la relación con los clientes, los mercados, los empleados y las autoridades. En especial, el incumplimiento normativo puede dar lugar a sanciones, daños o anulación de contratos, con el consiguiente perjuicio para la imagen que proyecta la entidad.

En particular participa en los siguientes órganos de la entidad:

- **El Comité de Cumplimiento Normativo.** Es el órgano de la Alta Dirección que realiza el seguimiento de las políticas del banco en este ámbito de acuerdo con el estatuto de la función de cumplimiento normativo. El Comité ejecuta las políticas relativas a cuestiones regulatorias y de cumplimiento normativo que establece la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración.
- **El Comité de Productos y Riesgo Operacional.** Aprueba el lanzamiento, modificación o cancelación de productos y servicios ofrecidos a clientes y es el órgano al que se reporta la información relativa al riesgo operativo y operacional de la entidad. Durante 2020 como principal novedad y en línea con las recomendaciones del Comité de Basilea, se amplió el ámbito objetivo de actuación del Comité de Productos pasando a incorporar, junto con los informes de gobernanza de los productos, la información relativa al riesgo operativo u operacional de la entidad, constituyéndose de esta forma en el Comité de Productos y Riesgo Operacional. Por otro lado, se ha continuado con el proceso de consolidación del Gobierno de Productos y Servicios, incorporando a la normativa interna aspectos tales como la definición de novedades o cambios significativos en los productos. Se ha continuado con la revisión, no solo de los nuevos productos y servicios, sino también de la cartera actual de los productos y servicios ofrecidos a clientes, asegurando que el público objetivo al que van dirigidos es el oportuno y que los servicios y productos se ofrecen con garantías de calidad y control suficientes.
- **El órgano de Control Interno.** Es el encargado de la aprobación de las políticas y procedimientos de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo, conforme a la Ley 10/2010 y su desarrollo reglamentario, y vela por su cumplimiento.

Mapa Regulatorio

El Grupo Bankinter ha atribuido al Área de Regulación, adscrita a la Dirección de Cumplimiento Normativo, Regulación y Gobierno Corporativo las competencias propias de la identificación y comunicación de los cambios normativos. El área de regulación facilita por tanto la detección temprana de los posibles impactos de los cambios normativos reduciendo con ello los sus riesgos. En este sentido elabora anualmente un mapa regulatorio a tres años que sirve de base para la definición de la estrategia regulatoria. La gestión del cambio regulatorio se llevó a cabo durante el año de un modo transversal, participando desde el inicio en los diversos proyectos regulatorios que han requerido la adaptación de las actividades o procesos del Grupo. Entre ellos figuran la normativa derivada del paquete legislativo sobre Finanzas Sostenibles de la Unión Europea, el revisado Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, la normativa sobre Distribución de Seguros, las Circulares del Banco de España y de la CNMV sobre publicidad de servicios bancarios y productos y servicios de inversión respectivamente, el Reglamento Comunitario sobre índices de Referencia, EMIR Refit, así como las diferentes implicaciones consecuencia de la retirada del Reino Unido de la Unión Europea.

Por su especial relevancia las implicaciones de la retirada del Reino Unido de la Unión Europea y la finalización del período transitorio, ha resultado ser una prioridad y tanto las áreas de Cumplimiento Normativo como la de Regulación, asesoraron al Grupo en los trabajos de adaptación y en el análisis y decisiones a adoptar a fin de mitigar su impacto.

La entrada en vigor de la normativa nacional derivada de la transposición de la Directiva de Distribución de seguros requirió una transformación de procesos y tecnologías que benefician la protección de los clientes.

Otro cambio regulatorio de calado fue la derivada del Reglamento de Índices de Referencia, participando el área de Regulación en la consiguiente adaptación con especial foco en el cese del LIBOR en sus diferentes divisas.

Asimismo, el área de Cumplimiento Normativo intervino en el proyecto de adaptación de la nueva normativa, en cierta parte aún en curso de tramitación, incluida en el paquete legislativo del Plan de Acción de Finanzas sostenibles de la Comisión Europea que trata de potenciar el papel de las finanzas en la consecución de una economía que permita alcanzar los objetivos ambientales y sociales de la Unión Europea.

Conviene destacar que uno de los aspectos más relevantes de ejercicio ha sido el derivado de la crisis sanitaria producida por la situación de pandemia provocada por la COVID-19, y por lo tanto el consiguiente estado de alarma.

Esta situación ha provocado la aprobación y publicación de normativa en la que se han tomado las medidas económicas necesarias para hacer frente al impacto económico, que han hecho necesario el desarrollo de productos y procesos en un corto plazo de tiempo, y la realización de los controles inmediatos y necesarios para asegurar que se estaba dando cumplida ejecución a las medidas aprobadas.

En este proceso todas las áreas que componen Cumplimiento Normativo han participado activamente en el análisis de la norma de forma que resultara más fácil la implantación en la entidad y han llevado a cabo distintas acciones entre las que habría que destacar la creación de productos y procesos específicos que han dado cumplimiento a las medidas económicas y la revisión como parte de la actividad de control de segunda línea de algunos de ellos.

El área de regulación facilita la detección temprana de los posibles impactos de los cambios normativos, reduciendo con ello los sus riesgos.



Dos áreas básicas

Con este marco institucional y regulatorio, la entidad desarrolló en 2020 las áreas básicas de la función de cumplimiento:

- Control y asesoramiento en materia de cumplimiento normativo en materia de transparencia bancaria y productos y servicios de inversión:** Bankinter tiene implantada una metodología basada en el enfoque de riesgo que permite evaluar el riesgo de incumplimiento en cada ámbito de actividad en relación con la prestación de servicios de inversión y bancarios.
- Prevención del blanqueo y financiación del terrorismo.** En el ejercicio 2020 se ha continuado con el refuerzo del marco de control, tanto en el ámbito del conocimiento del cliente como en lo que respecta a los controles aplicables a las sanciones financieras internacionales y corresponsalía bancaria, así como los asociados a la diligencia debida y a la operativa de clientes.

El Área de Prevención de Blanqueo de Capitales, integrada en la Unidad de Cumplimiento Normativo, Regulación y Gobierno Corporativo, es la encargada de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados por la Entidad en materia de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo. Su objetivo es garantizar la adecuada cobertura de los riesgos existentes derivados del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, en cumplimiento de todos los requerimientos normativos en esta materia.

La prevención de estas actividades constituye un objetivo estratégico y un compromiso ético con el conjunto de la sociedad, con el cumplimiento de los estándares internacionales y con las mejores prácticas en esta materia. En línea con este objetivo, durante 2020 Bankinter y sus filiales han continuado desarrollando las medidas de control necesarias para cumplir con la normativa reguladora y ha desarrollado el marco y mapa de apetito al riesgo de BC/FT alineado con el Marco del Banco, así como las herramientas informáticas destinadas a esta función.

El estado de situación actual motivado por la COVID ha provocado la aprobación y publicación de informes y guías para identificar los riesgos y cambios en los comportamientos de los clientes y de la actividad delictiva relacionada con el Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo (como la falsificación de productos relacionados con farmacia y medicina, ciberdelincuencia, fraudes de inversión, etc.) como resultado de la pandemia, además de valorar su impacto en la lucha contra los delitos de BC/FT y las medidas implementadas.

En este sentido se ha revisado la actividad de control de segunda línea de algunos procesos.

Por otro lado, se ha continuado trabajando en el Plan de Acción aprobado para el ejercicio en cumplimiento de las recomendaciones emitidas por el Experto Externo y por el Supervisor en la materia.

A lo largo de 2020 en el Grupo Bankinter, 5.204 empleados (5.836 en 2019) han sido formados en materia de PBC, con un total de 4.544 horas (5.049 en 2019).

Cabe destacar, desde 2019, la consolidación de la Dirección de Cumplimiento Normativo, Regulación y Gobierno Corporativo en el Grupo Bankinter, debido a la implementación de una metodología y cultura de cumplimiento común a todas las entidades que conforman el Grupo tanto en materia de Cumplimiento Normativo, gestión del riesgo regulatorio, Gobierno de Productos y la Prevención del Blanqueo de Capitales.

Línea Directa y sus filiales no son sujetos obligados conforme al art. 2 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, por lo que no se dispone de una política específica al respecto, si bien cuenta con una Función de Cumplimiento Normativo que gestiona el control y asesoramiento a la Dirección en materia de cumplimiento normativo relacionado con la comercialización de productos de seguro, y la gestión de los riesgos legales.

Asimismo, dispone de una Política de Gobierno de productos, que tiene por objeto garantizar que todos los productos comercializados por Línea Directa respondan a las necesidades de sus destinatarios para así evitar los riesgos de incumplimiento de las normas de protección de los consumidores.

La prevención de estas actividades constituye un objetivo estratégico y un compromiso ético con el conjunto de la sociedad

En el caso de EVO, que tiene dependencia funcional de la Dirección de Cumplimiento Normativo, Regulación y Gobierno Corporativo de Bankinter, tiene establecida la siguiente estructura en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales:

- Una Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. La Comisión define las políticas y normas de prevención de BCFT aplicables en EVO, tomando como base el riesgo según la naturaleza de su actividad y está formada por la primera línea directiva de las principales áreas de gestión de la entidad, siendo su presidente la Secretaría General del Grupo Bankinter.
- Comité Permanente de la Comisión de PBC se delega la adopción de cualquier decisión de carácter urgente en el ámbito de las competencias de la Comisión de PBC que deba ser adoptada en el período comprendido entre dos reuniones sucesivas ratificándose en la Comisión de PBC en su siguiente convocatoria.
- Una Unidad Técnica de Prevención de Blanqueo de Capitales, que depende funcional y jerárquicamente del Director General de EVO Banco y supervisada por el Departamento de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo Bankinter, con la finalidad de que todas las políticas y actuaciones en esta materia se apliquen de manera conjunta en las entidades del grupo, independientemente de las funciones y responsabilidades que se asignen a cada una de las agrupaciones de negocio.

- Un representante ante el SEPBLAC, nombrado por el Consejo de Administración al efecto, previo informe favorable de su idoneidad emitido por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y un autorizado del representante ante el SEPBLAC.

La unidad de PBC es parte de la función de Cumplimiento Normativo y su objetivo principal es definir y supervisar los procesos dentro del negocio, así como velar por el cumplimiento de la Política de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Por otra parte, Avantcard, mantiene una sólida estructura en materia de cumplimiento normativo y prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, para contrarrestar cualquier posible incumplimiento, desarrollada con un amplio grupo de políticas internas. La unidad de PBC es parte de la función de Cumplimiento Normativo y su objetivo principal es definir y supervisar los procesos dentro del negocio, así como velar por el cumplimiento de la Política de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Perspectivas

En 2021 el paquete legislativo de Finanzas sostenibles será el mayor foco de atención, esperándose vean la luz los desarrollos normativos de nivel 2. El Grupo Bankinter apuesta y apoya este paquete legislativo que fortalecerá la resiliencia de Europa.

Asimismo, veremos la flexibilidad en algunos aspectos de la Directiva de Mercados e Instrumentos Financieros, derivada de su modificación a raíz del Quick Fix propiciado por la pandemia de la COVID-19.

El cese del LIBOR a finales de 2021 requerirá, asimismo, una atención especial. Igualmente, en este año concluirá la adaptación de la entidad a la regulación de publicidad de los servicios y productos bancarios. Además, será necesario impulsar la adaptación de la entidad al marco regulatorio derivado de la transposición de la Directiva 2017/828 en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas, y de la Directiva 2015/849 relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo. Asimismo, se impulsará la gestión de control coordinada de las Segundas Líneas de Defensa y se completará el diseño de un modelo definitivo que permita integrar un proceso de actualización de diligencias sobre los clientes de todos los niveles de riesgo, según los plazos establecidos para ello.

Otras exigencias regulatorias previstas para 2021 son las Directrices de ESMA sobre los requerimientos de la función de cumplimiento normativo bajo MiFID II, como unidad crucial para la identificación, la evaluación, la supervisión y el reporte del riesgo de cumplimiento de las Entidades. Con MiFID II la función se refuerza dado que de este modo se reduce en su riesgo de cumplimiento además de facilitar a las autoridades competentes el ejercicio de sus poderes de un modo efectivo. El claro establecimiento de las atribuciones de control y de análisis y asesoramiento, los requerimientos de estructura organizativa, junto con las competencias, conocimiento, habilidades y autoridad refuerzan la posición de esta función en las Entidades.

Finalmente será de importante calado la inclusión del riesgo de Blanqueo de Capitales por parte de la EBA en las directrices SREP a finales de 2021, que ya adelantó con las expectativas dirigidas a finales de 2020 a los supervisores prudenciales donde les insta al uso de indicadores clave de seguimiento obtenidos de la información reportada por las Entidades por motivos prudenciales, la revisión y atención a los posibles indicadores de vulnerabilidades en materia de prevención de blanqueo motivada por deficiencias o riesgos operacionales, de crédito, de financiación o liquidez.

Control de Auditoría Interna

El departamento de Auditoría Interna lleva a cabo controles de riesgos relacionados con la corrupción y la prevención de blanqueo de capitales.

En el año 2020, el 100% de los centros de Bankinter en España ha sido analizado a través de los programas de auditoría automática. Auditoría Interna ha auditado y revisado procedimientos de control en 8 unidades de negocio de la Red de Oficinas de España, lo que equivale al 1,75% del total (2,2% en 2019).

En el caso de Portugal, Auditoría Interna ha auditado y revisado presencialmente procedimientos de control en 15 centros de la Red de Oficinas (23 en 2019), lo que equivale aproximadamente al 17,2% del total (26,1% en 2019).

Además, se ha analizado a través de la auditoría automática el 100 % de las Agencias.

En cuanto al canal de denuncia confidencial, se han recibido 6 denuncias confidenciales (10 en 2019), que ha sido tramitadas por los departamentos responsables.

Ética Profesional

Bankinter ha demostrado a lo largo de estos años su tolerancia cero con el delito, habiendo adoptado todas las medidas necesarias para trasladar ese compromiso y la obligación de prevenir, detectar y perseguir el delito en todas sus manifestaciones, y hasta sus últimas consecuencias, a todos los niveles de la estructura de la entidad.

De acuerdo con la reforma del Código Penal aprobada por Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, que entró en vigor el 1 de julio de 2015, el Consejo de Administración de Bankinter S.A., con fecha de 21 de octubre de 2015, aprobó la constitución del Comité de Prevención Penal y Ética Profesional,

al que encomienda la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención, dotando a dicho órgano de poderes autónomos de iniciativa y control.

El Reglamento que desarrolla las competencias y funciones del Comité se ha actualizado en lo relativo a los sistemas de Compliance Penal en Bankinter Consumer Finance, Luxemburgo y EVO, para la adecuada armonización e integración con el sistema del Banco, presentándose a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo y siendo aprobado por el Consejo de Administración.

La presidenta del Comité de Prevención Penal y Ética Profesional reporta anual y directamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, informándose en el Consejo de Administración.

Igualmente, durante 2020, se ha finalizado el Informe de modelo general de Compliance Penal, con efectos procesales y con certificación de experto externo implementado en Bankinter. En sus conclusiones se recoge que cumple de manera sobresaliente con los requisitos establecidos por el Código Penal vigente: identifica adecuadamente los riesgos de responsabilidad penal, cuenta con las herramientas necesarias, dispone de una completa estructura interna de control, cuenta con los recursos necesarios, presta atención a la formación continuada de los empleados y está sujeto a revisión y mejora continua.

En el año 2020, el 100% de los centros de Bankinter en España ha sido analizado a través de los programas de auditoría automática.

Durante 2020, se ha finalizado el Informe de modelo general de Compliance Penal, con efectos procesales y con certificación de experto externo implementado en Bankinter.

Además, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo y el Consejo de Administración, aprobaron la Política de Anticorrupción del Grupo Bankinter, cuyo objetivo es difundir un mensaje de rotundo rechazo frente a la corrupción y establecer las normas y principios de actuación necesarios para prevenir y actuar frente a cualquier conducta vinculada con la corrupción en el marco de la actividad social del Grupo.

Actualmente Bankinter cuenta, además de las Circulares y Políticas de obligado cumplimiento, con:

- Código de Ética profesional de empleados del Grupo Bankinter, a disposición de todos los empleados a través de la Intranet.
- Código de Ética profesional para agentes, a disposición de los agentes a través de Extranet de agentes.
- Código de Conducta de Proveedores, a disposición de los proveedores a través del Portal de proveedores.

Bankinter dispone, asimismo, de un canal de denuncias accesible a través de la Intranet para los empleados; de la Extranet de agentes para los agentes y para los proveedores, a través del Portal de proveedores.

Durante el ejercicio 2020 se han tramitado por el Comité de Prevención Penal y Ética Profesional de Bankinter 25 expedientes disciplinarios (33 en 2019) por incumplimiento del Código de Ética Profesional de Empleados. 9 de ellos han sido en España (24 en 2019); 8 en Portugal (7 en 2019) y 8 de agentes (2 en 2019).

En el caso de empleados del banco, 2 en España y 1 en Portugal se han resuelto con despido y 4 resoluciones de contrato en el caso de los agentes.

En líneas generales las conductas irregulares detectadas han sido derivadas de incumplimientos de normativa interna de la entidad en cuanto a procesos y operativas.

En el caso de Línea Directa, dispone de un modelo general de compliance penal, el cual es aplicable a todas las entidades del Grupo Línea Directa, así como de un modelo específico en el que se detallan para cada potencial delito, los controles identificados e implantados por Línea Directa Aseguradora.

En concreto, Línea Directa cuenta con las siguientes políticas y procedimientos:

- **Política de contratación con proveedores:** establece los principios básicos de actuación que han de regir las relaciones de los empleados de LDA con los proveedores con los que se relaciona.
- **Política de compras:** define el procedimiento a seguir en las compras realizadas y en cada una de las etapas de contratación.
- Además, el **Manual de Prevención de Delitos del Grupo LDA**, parte especial, especifica que todos los procesos de adjudicación deben ser aprobados por compras y el área solicitante con los siguientes requisitos: (i) análisis técnico y económico de las ofertas presentadas por los proveedores; (ii) tratamiento confidencial de las ofertas recibidas; (iii) los procesos de contratación directa serán acordes a un procedimiento establecido y están justificados, y (iv) todas las adjudicaciones requieren un mínimo de tres propuestas de proveedores distintos.
- **Procedimiento interno de solicitud y firma de contratos:** regula la actividad de la función de compras y la contratación de servicios con terceros mediante las Condiciones Generales de Contratación y el Portal de Compras del Grupo LDA.
- **El Código de Conducta para Proveedores**, se sigue incorporando también a todos los contratos mercantiles nuevos y a las renovaciones. Asimismo, se incorpora a los pliegos que se lanzan desde Compras.

Por otra parte, el Código Ético, que es aplicable a todo el personal de Línea Directa o de cualquiera de sus filiales, contiene un apartado relativo a las medidas contra el soborno y la corrupción. En dicho apartado se incluye la prohibición de realizar o recibir pagos en metálico.

Línea Directa ha designado un Gestor Ético para recibir y dar respuesta a las dudas que la aplicación del Código Ético pueda conllevar, así como para que recoja, analice y resuelva las diferentes comunicaciones que se reciban sobre posibles incumplimientos. El Gestor Ético mantendrá la confidencialidad de la información recibida y será responsable de la consolidación, desarrollo y mejora continua de la gestión del Código Ético en Línea Directa, desarrollando sus funciones con el apoyo del presidente y del Consejo de Administración.

El Código ético de Línea Directa contempla un sistema para la recepción y tratamiento de posibles incumplimientos y denuncias de dicho código. Cualquier persona puede denunciar los presuntos incumplimientos del código que serán tratados con absoluta

confidencialidad. Se ha llevado a cabo, durante 2020, una actualización del procedimiento de gestión de consultas y denuncias, así como la implantación de una herramienta que automatiza ciertas partes del proceso de gestión de las comunicaciones, obtiene un registro completo del ciclo de vida de la denuncia con el sellado de tiempo y roles, posibilita la anonimato del proceso, un mayor control de las personas que acceden a la información y genera informes anuales.

Por último, en el caso de Avantcard, no existe un código ético como tal, pero se incluyen las materias relacionadas con la conducta ética de los empleados en la Política de conflictos de interés y en el acuerdo marco de Riesgos de conducta.

Además, los temas relacionados con los comportamientos éticos se discuten en los comités de riesgo trimestrales y en las reuniones del Consejo. En 2020 no se han detectado incumplimientos.

En materia de formación a la plantilla, durante el año 2020 se han llevado a cabo cursos en materia de compliance penal y códigos éticos en todas las sociedades del Grupo.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Las principales aportaciones del Grupo Bankinter se materializan en las dos fundaciones que promueve el Grupo: la Fundación Innovación Bankinter, con programas de emprendimiento, think tank de innovación y programas de formación, y la Fundación Línea Directa, cuyo foco de actuación principal es la Seguridad Vial.

Además, el Grupo Bankinter establece alianzas estratégicas con organizaciones del tercer sector en las comunidades en las que opera, apoyándose en las mismas con el fin de identificar y procurar dar respuesta a las necesidades del entorno local.

Con el fin de mejorar la eficacia de su gestión social, la entidad ha adoptado la metodología desarrollada por Corporate Citizenship Limited y London Benchmarking Group (LBG), que permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social del banco en la comunidad y en el entorno. Según esta metodología, la contribución total de inversión social del Grupo Bankinter a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro ha ascendido a 3,7 MM€ (3,6 MM€ en 2019).

Aportaciones en 2020

3,7
MM€

Sociedad



ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA
CONSOLIDADO
2020



Bankinter ha identificado los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que puede llevar a cabo una mayor contribución.

Compromisos con el desarrollo sostenible

La generación de valor sostenido en el tiempo

En el desempeño de sus actividades, las entidades del Grupo Bankinter persiguen el cumplimiento del objeto propio de cada una de ellas en beneficio de sus accionistas, pero también la generación de valor sostenido en el tiempo para sus grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, etc.), generando oportunidades e invirtiendo en las comunidades de su entorno, procurando un desarrollo próspero en las geografías en las que el banco opera.

La información del impacto social del Grupo recoge indicadores tales como el empleo neto del Grupo Bankinter, que a cierre de 2020 se cifra en 8.668 empleos (8.531 en 2019).

Al impacto social del empleo directo, cabe añadir el gasto del Grupo en procesos de compra de bienes y servicios a proveedores, que superó los 383,1 MM€ (319,4 MM€ en 2019), de lo que se puede estimar la generación de empleo indirecto.

Objetivos de desarrollo sostenible

Como entidad asociada de la Red Española del Pacto Mundial, Bankinter ha identificado los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los

que puede hacer una mayor contribución, y ha incorporado en su estrategia metas que apuntan a unos ODS primarios, en concreto: Educación de calidad (ODS 4), creación de empleo y desarrollo económico (ODS 8), Reducción de las desigualdades (ODS 10), Acción por el clima (ODS 13) y Alianzas estratégicas (ODS 17). De cara al nuevo Plan de Sostenibilidad 2021-2023 se han añadido también Energía asequible y no contaminante (ODS 7), Industria, Innovación e Infraestructura (ODS 9), Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11) y Producción y consumo responsable (ODS 12).

Asimismo, Línea Directa en la definición de su nuevo Plan de Sostenibilidad, ha incorporado un compromiso con la estrategia de desarrollo mundial de las Naciones Unidas, que se materializa en los ODS y la Agenda 2030. En concreto, se ha vinculado con 8 de los 17 ODS: Salud y bienestar (ODS 3), Igualdad de género (ODS 5), Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), Industria, Innovación e Infraestructura (ODS 9), Reducción de las desigualdades (ODS 10), Acción por el clima (ODS 13), Paz, justicia e instituciones sólidas (ODS 16) y Alianzas para conseguir los objetivos (ODS 17).

Objetivo	Metas establecidas	Iniciativas desarrolladas en Bankinter	Retos planteados en Bankinter
 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos De aquí a 2030, aumentar considerablemente la oferta de docentes calificados, incluso mediante la cooperación internacional para la formación de docentes en los países en desarrollo, especialmente los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo 	<ol style="list-style-type: none"> Formación online a empleados para la impartición del programa de educación financiera. Programa de voluntariado de educación financiera presencial para distintos colectivos: <ul style="list-style-type: none"> Alumnos de primaria y secundaria. Grupos en riesgo de exclusión social. Personas con discapacidad. Oferta de plataformas on-line de educación financiera para estudiantes de secundaria, bachillerato y universitarios. Programa de formación para facilitar la inserción sociolaboral dirigida a mujeres víctimas de violencia y otros colectivos vulnerables. Accesibilidad física certificada de la universidad corporativa para posibilitar la formación a empleados con discapacidad en igualdad de condiciones. Programa de voluntariado técnico de altos directivos en países en vías de desarrollo. Formación online para empleados en atención a personas con discapacidad 	<ol style="list-style-type: none"> Desarrollo del programa de voluntariado de educación financiera. Impartición de formación a empleados en materias de igualdad y diversidad. Impartición de formación a empleados sobre los Principios Rectores de Derechos Humanos en el entorno empresarial. Formación presencial a empleados sobre atención a personas con discapacidad. Difusión de las plataformas on-line de educación financiera: Money Town y Game of Traders.
 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	<ul style="list-style-type: none"> Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y Medianas Empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros. Lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios 	<ol style="list-style-type: none"> Iniciativas relacionadas con el negocio. <ul style="list-style-type: none"> Política de inversión y financiación sostenible Impulso de los productos sostenibles. Formación y sensibilización orientada al fomento del emprendimiento. Iniciativas de la Fundación Innovación. <ul style="list-style-type: none"> Programa Emprendedores. Programa Akademia. Programa FTF Programas de la Fundación Cre100do. Iniciativas relacionadas con la gestión de las personas. <ul style="list-style-type: none"> Certificación de Empresa Familiarmente Responsable. Programa Bankinter te cuida. Programas dirigidos al desarrollo del capital humano. Programas de atracción y retención del talento. Accesibilidad física certificada de los entornos laborales. 	<ol style="list-style-type: none"> Establecimiento de nuevas políticas de financiación de actividades y activos de alto impacto social o ambiental. Formación a la plantilla de las áreas de Riesgos y Gestión de activos en la aplicación de criterios ASG. Ampliación de la gama de productos sostenibles. Desarrollo de la metodología de seguimiento y control de la Política de DDHH. Desarrollo del programa Bankinter te cuida. Desarrollo de programas de la Fundación Ampliación del alcance del sistema de gestión de la accesibilidad universal a nuevos centros de trabajo
 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	<ul style="list-style-type: none"> Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. 	<ol style="list-style-type: none"> Elaboración del mapa de impactos de la Política de DDHH. Iniciativas varias para la inclusión financiera y social. Implantación de la Accesibilidad física Accesibilidad digital. Accesibilidad cognitiva. Formación y sensibilización de la plantilla orientada a la integración financiera. Desarrollo de productos solidarios. Educación financiera y Educación para el emprendimiento (voluntariado técnico). Voluntariado social. Acción Social y ciudadanía. Empresa familiarmente responsable. Planes de Igualdad. Establecimiento de una Política de Diversidad Canal de denuncia confidencial 	<ol style="list-style-type: none"> Plan de formación y sensibilización para una cultura diversa. Ampliación del alcance de la certificación del sistema de gestión de la accesibilidad a nuevos centros de trabajo. Desarrollo de productos con alto impacto social. Ampliación del alcance de la certificación EPR. Desarrollo de programas de la Fundación: Akademia, FTF Desarrollo de programas de educación financiera adaptada a distintos colectivos.

Objetivo	Metas	Iniciativas desarrolladas	Retos
	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países. Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emisión de Bono Verde. 2. Política de Inversión y Financiación Sostenible. 3. Inclusión de criterios ambientales en la Política de Compras. 4. Apoyo a empleados, clientes y proveedores para implantar medidas de ecoeficiencia 5. Diseño y lanzamiento de productos sostenibles. 6. Línea de financiación verde. 7. Iniciativas de gestión de impactos ambientales de la Entidad 8. Neutralidad en carbono de la actividad operacional. 9. Compra de energía procedente de fuentes renovables 10. Programas de ecoeficiencia en la organización. 11. Acciones de impacto ambiental y social. 12. Difusión de información de desempeño sostenible. 13. Impartición de jornadas de formación y toma de conciencia medioambiental. 14. Implantación canal de comunicación con grupos de interés de temática ambiental. 15. Buzón ambiental 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lanzamiento de nuevos productos: hipoteca verde. 2. Desarrollo de programas de la Fundación: FTF 3. Identificación del impacto de las operaciones de inversión y financiación en el capital natural. 4. Identificación de la carga de CO2 de las carteras de inversión y financiación. Implicación de los clientes en la reducción. 5. Formación a empleados en asesoramiento de sostenibilidad. 6. Campaña de comunicación y sensibilización en materia de Cambio Climático a distintos grupos de interés. 7. Alineamiento de los objetivos de reducción con la iniciativa SBTi
	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas. Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los ODS en todos los países, particularmente los países en desarrollo. Aumentar la estabilidad macroeconómica mundial, incluso mediante la coordinación y coherencia de las políticas. Mejorar la coherencia de las políticas para el desarrollo sostenible. Respetar el margen normativo y el liderazgo de cada país para establecer y aplicar políticas de erradicación de la pobreza y desarrollo sostenible. De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo. Potenciar las adhesiones a iniciativas internacionales relacionadas con las finanzas sostenibles y la gestión de riesgos climáticos. Promoción de acciones sectoriales en materia de desarrollo sostenible 	<p>Adhesión a iniciativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. UNEP FI 2. Principios de Banca Responsable 3. Principios de Ecuador 4. Pacto Mundial de Naciones Unidas 5. Cluster de Cambio Climático 6. Cluster de Transparencia y Gobierno Corporativo 7. Cluster de Impacto Social 8. LBG 9. Forética 10. Charter de la Diversidad 11. Patrocinio de eventos con sector público y privado, para el apoyo del emprendimiento ambiental y social de cara al desarrollo de nuevas empresas, tecnologías y proyectos: 12. Greenweekends 13. Circularweekends 14. Premios al emprendimiento social de la Red Más Humano 15. Participación en la elaboración de la guía para el sector financiero del Natural Capital Protocol 16. Grupos de trabajo de la Task Force on Climate related financial disclosures. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adhesión a los PRI (Principios de Inversión Responsable) de Naciones Unidas. 2. Identificación y gestión de nuevas alianzas

Prácticas de inversión y financiación sostenibles

En su Marco de Control y Gestión de Riesgos, Bankinter tiene integrados unos Principios de Sostenibilidad de la Inversión. Además, se han establecido unas guías sectoriales de financiación para industrias con una potencial mayor incidencia en el entorno, que le permiten desarrollar las medidas y referencias que el banco ha de seguir en su toma de decisiones, considerando las mejores prácticas y estándares internacionales.

En sintonía con esta estrategia, la entidad está adherida a los Principios de Ecuador, iniciativa internacional de referencia de las inversiones responsables en el sector financiero, cuyo objetivo es la evaluación y gestión de los riesgos ambientales y sociales de los proyectos. En 2020 se financiaron 16 proyectos sujetos a estos principios (16 en 2019), todos en España y Portugal, de energías renovables. 14 fueron calificados con B (13 en 2019) y 2 con C (3 en 2019). La inversión ascendió a 340,5 millones de euros (261,6 millones de euros en 2019).

En los procesos de debida diligencia previos a la formalización de acuerdos de financiación o de cualquier otra naturaleza, y en el ámbito de los Principios de Ecuador y de las políticas de gestión del riesgo social y ambiental, Bankinter se compromete a evaluar las prácticas en materia ambiental, social y de derechos humanos, y a actuar de conformidad con los criterios establecidos en sus políticas.

En especial, la promoción de fuentes de energía sostenibles, competitivas y seguras. A lo largo de 2020, la entidad participó en distintos proyectos de energías renovables (fotovoltaica, eólica y termosolar).

El banco igualmente se ha adherido a la iniciativa financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), y ha suscrito los Principios de Banca Responsable, asumiendo, entre otros, el compromiso de alinear su estrategia empresarial con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París.

A lo largo de 2020, la entidad participó en distintos proyectos de energías renovables (fotovoltaica, eólica y termosolar).



Productos sostenibles

Los principales productos de Bankinter que integran en su diseño atributos diferenciales de sostenibilidad son los siguientes:

Fondo Bankinter Sostenibilidad. Invierte en valores de renta variable incluidos en los principales índices de responsabilidad social y medioambiental. A cierre del año 2020 contaba con un patrimonio superior a los 54 millones de euros y una rentabilidad de 1,48%.

Fondo Eficiencia Energética y Medio Ambiente. Invierte en renta variable de empresas relacionadas con la mejora de la eficiencia en el uso de la energía y del transporte, el almacenamiento de la electricidad, la automatización y mejora de la productividad industrial, la reducción del impacto ambiental del uso de combustibles fósiles y las energías renovables. A cierre del año 2020 contaba con un patrimonio superior a los 18 millones de euros y una rentabilidad de 20,94%.

Fondos de inversión responsables. La entidad tiene a disposición de sus clientes más de 1.100 fondos de prestigio internacional que aplican criterios responsables, con un patrimonio superior a los 2.900 millones de euros. Invierten en empresas dedicadas a las energías renovables, innovación y tecnología y a la reducción del impacto del cambio climático, o que están presentes en los principales índices de sostenibilidad.

Bonos verdes. Bankinter coordinó el primer programa de bonos verdes del Mercado Alternativo de Renta Fija (MARF) por 50 millones de euros que ha registrado la compañía Greenergy Renovables. Además, la entidad publicó el Acuerdo Marco de bonos verdes, que cuenta con la acreditación de Sustainalytics (compañía de segunda opinión). En enero de 2020 se produjo la primera emisión de estos bonos verdes por valor de 750 millones de euros.

Participación en entidades de capital riesgo y empresas que invierten en productos sostenibles. Se mantuvieron participaciones como el 4,3% y el 4,6% en Ysios Biofund I y II (biotecnología y ciencias de la vida), el 10% en Going Green (automoción eléctrica) y el 2,5% en CPE Private Equity LP (tecnologías limpias).

Helia Renovables. Desde 2017, el banco mantiene una alianza con Plenium Partners para la constitución de la sociedad Helia Renovables como fondo de capital de riesgo para invertir en el negocio de las energías renovables. Se han constituido cuatro fondos que acumulan una inversión total (deuda más capital) superior a los 2.000 millones de euros en energías renovables.

Otros fondos de capital riesgo alternativos. El fondo Titán, lanzado a finales de 2019 con un capital de 253,3 millones de euros, que invierte en infraestructuras (renovables, energía, transporte, infraestructura social, etc.) y el fondo VStudent, que tiene su foco en las residencias de estudiantes y fue lanzado con un capital comprometido de 153,4 millones de euros.

Fondo de pensiones gestionado con criterios de sostenibilidad. Se trata de un plan de renta variable mixto que invertirá entre un 50% y un 75% de su patrimonio en activos de renta variable de empresas de todo el mundo que cumplan estándares ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo, y el resto en bonos 'verdes' emitidos por compañías privadas y deuda pública de países OCDE. Creado a finales de 2020, contaba a cierre de año con un patrimonio de 4,9 millones de euros.

Préstamos verdes/sostenibles. Se han concedido préstamos verdes y con cláusulas vinculadas al desempeño en sostenibilidad por valor de 303 millones de euros en 2020.

Acuerdo InnovFin. El banco mantiene su apoyo al programa InnovFin2014, en el marco del instrumento de financiación Horizon 2020. Su finalidad es apoyar la financiación de las empresas españolas con menos de 500 trabajadores que desarrollen actividades y proyectos de investigación e innovación. Además, el Banco Europeo de Inversiones y Bankinter firmaron un acuerdo para facilitar 400 millones de euros a pymes y empresas de mediana capitalización para financiar sus inversiones en España y Portugal.

Hal-Cash. Este sistema, que facilita el acceso a servicios financieros de colectivos no bancarizados, permite enviar dinero al móvil de cualquier persona para que lo pueda retirar en un cajero sin utilizar tarjeta de crédito. Durante 2020 se emitieron órdenes mediante este sistema por importe de 47,5 millones de euros.

Por su parte, fruto del compromiso con el medio ambiente y la reducción de emisiones de CO₂, Línea Directa ha creado un seguro específico para coche eléctrico, denominado

Póliza Respira, un producto que premia a los conductores que adquieren estos vehículos que no emiten emisiones directas, con un todo riesgo con franquicia de 300€ a precio reducido la primera anualidad y que se adapta a este tipo de vehículos al incorporar la cobertura de robo del cable de recarga integrado.

Además, ha asegurado la flota de motos eléctrica de Acciona e IoScoot. Línea Directa se involucra con decisiones de negocio en el apoyo de nuevas modalidades de flotas que, por su comportamiento, supone la incorporación y suscripción del riesgo de las nuevas formas de movilidad sostenible emergentes.

Este apoyo se acompaña, además, con otras medidas de negocio, como la puesta a disposición de sus clientes motoristas de motos eléctricas de sustitución en caso de siniestro. Este servicio es gratuito y se prolonga durante todo el tiempo que requiera la reparación. Esta iniciativa se realiza a partir de un acuerdo de colaboración con la empresa de alquiler Cooltra, que tiene una de las mayores flotas de motos eléctricas de renting más grande actualmente.

Por su parte, Avantcard se ha asociado con An Post Money para lanzar un nuevo producto de préstamos verdes. El fin de estos préstamos es la rehabilitación energética de viviendas residenciales en toda Irlanda, para incluir medidas de eficiencia energética e instalaciones de energía renovable a pequeña escala, que generan impactos ambientales positivos y prolongan la vida útil de los edificios.

Inversión social

La acción social forma parte del compromiso del Grupo con las comunidades locales en las que desarrolla su actividad, bien con actuaciones directas, bien a través de la colaboración con organizaciones que trabajan en el desarrollo de proyectos sociales y ambientales.

Bankinter es entidad promotora de la Fundación Innovación Bankinter, organización que tiene como misión impulsar la creación de riqueza sostenible en España y Portugal, a través de la innovación y el emprendimiento. Para ejecutar esta misión, la Fundación desarrolla sus actividades a través de los siguientes programas:



- El Future Trends Forum (FTF) es el único think tank multidisciplinar e internacional centrado en innovación. Formado por 664 expertos, el FTF detecta y anticipa las tendencias de innovación, analizando su impacto en la sociedad y en los futuros modelos de negocio. Ha sido reconocido por noveno año consecutivo como el mejor think tank especializado en ciencia y tecnología de España y obtiene la 31º posición a nivel mundial dentro del ranking 'Global GoTo Think tank Index', de la Universidad de Pensilvania. Durante 2020, el equipo del FTF ha demostrado una asombrosa flexibilidad y velocidad para diseñar y ofrecer una nueva experiencia FTF en formato virtual debido a la pandemia. Las tendencias analizadas este año han sido: la comida del futuro, confianza y sociedad digital, neurociencia, innovación y COVID e inteligencia artificial. En total, se han celebrado 20 eventos on line sobre diferentes tendencias, que ha permitido la participación de 20.903 personas de todo el mundo, comparado con los 925 asistentes en 2019.



- El programa Startups apoya a los emprendedores como una de las principales palancas para fomentar la innovación en España. Desde la perspectiva de inversión, desarrollando un programa conjunto con Bankinter Capital Riesgo y la Fundación Innovación Bankinter denominado Programa Venture Capital. Este programa está enfocado en identificar e invertir de la mano de Bankinter Capital Riesgo en startups de alto potencial con fondos del banco. Hasta 2020, el programa analizó 3.287 proyectos con una tasa de inversión del 1.25%. En 2020 se han analizado 464 con una tasa de inversión del 0.65%. También con el espíritu de fomentar el emprendimiento, se organizan los "Cafés con Emprendedores", donde referentes del ecosistema emprendedor español comparten su experiencia y los desafíos a los que se han enfrentado con los participantes. Además, el Programa ha creado en 2020 el Observatorio de Startups: Una iniciativa creada para ofrecer transparencia y visibilidad en tiempo casi real del estado de la inversión en España, a través de una herramienta interactiva.



- Akademia es un programa enfocado a transmitir la experiencia de la innovación a los estudiantes universitarios en España. Durante el curso 2019-2020, Akademia se impartió en 9 universidades españolas de manera virtual. El número total de alumnos fue de 146 y su tasa de recomendación del curso fue de un 99%, dos puntos porcentuales más que el año anterior.



- CRE100DO es una fundación que promueve la excelencia empresarial agrupando a las empresas más destacadas del middle market español con el fin de estimular su crecimiento, su cooperación, dinamizar el crecimiento de la economía española y generar un impacto positivo en la sociedad. CRE100DO es a día de hoy una comunidad de 118 empresas, con una facturación de 16.500 millones de euros (lo que equivale al 1,3% del PIB), que generan 85.000 empleos directos y más de medio millón de empleos indirectos. Son globales, ya que el 52% de su facturación proviene del exterior y han crecido en los tres últimos años el 10%, el triple de la media nacional.

Por su parte, la Fundación Línea Directa tiene como misión construir una sociedad mejor y más segura, en la que no haya personas que pierdan la vida o sufran heridas graves en accidentes de tráfico. Para ello, desarrolla distintas iniciativas a través de sus cuatro ejes de actuación: Divulgación, Investigación, Formación y Acción Social. El principal objetivo es fomentar hábitos responsables de conducción, que posibiliten llegar a cero víctimas en carretera.

Dentro de su línea de actuación "Divulgación", se convocó la XVII edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial, que busca estimular y poner en valor la actividad periodística en esta materia.

En el apartado de "Investigación" se han realizado tres estudios de seguridad vial: "Carreteras Convencionales: el agujero negro de la Seguridad Vial", "Reincidentes viales: un peligro para todos. Análisis y evolución 2009-2018" y "Transporte escolar: ¿viajan seguros nuestros hijos? Accidentalidad, normativa y percepción social en la era COVID".

En relación con la "Formación" la Fundación apuesta por la educación vial como herramienta para fomentar buenas prácticas que reduzcan los errores humanos en la conducción, fallos que están detrás de entre el 70% y el 90% de los accidentes de tráfico con víctimas. Dentro de esta línea de actuación, se cuenta con diversas iniciativas cuyo denominador común es mejorar la cultura vial en nuestra sociedad.

Por último, la línea de "Acción Social" en la que impulsa iniciativas de apoyo a emprendedores de Seguridad Vial. En 2020, se convocó el VI Premio Emprendedores y Seguridad Vial que, con forma de aceleradora, dota de una cuantía económica, de acceso a formación y de gran visibilidad mediática a la startup ganadora. También realiza masterclass dirigidas a la formación de este colectivo en la elaboración de modelos y planes de negocio, así como para facilitar consejos sobre cómo afrontar rondas de inversión.

La Fundación dispone en su web de una Plataforma de Puntos Rojos para que la sociedad pueda denunciar aquellos puntos que considera peligrosos en las carreteras urbanas o interurbanas. La Plataforma cuenta con el compromiso de la Fundación de hacer llegar dichas denuncias a la administración competente para su subsanación. Este año se recibieron hasta 32 denuncias de puntos.

La Fundación pretende, a través de las acciones que realiza en sus ejes de actuación, convertirse en un activo de la sociedad en materia de lucha contra la accidentalidad en carretera, perseverando para alcanzar los cero muertos en accidentes de tráfico.

Fundación Línea Directa tiene como misión construir una sociedad mejor y más segura, en la que no haya personas que pierdan la vida o sufran heridas graves en accidentes de tráfico



Alianzas estratégicas

En las comunidades en las que opera, Bankinter establece alianzas estratégicas con organizaciones del tercer sector, en las que se apoya para identificar y dar respuesta a las necesidades del entorno local.

Dentro de la gestión del diálogo con organizaciones del tercer sector, en 2020 se han valorado 164 Iniciativas de las que se han llevado a cabo 31 colaboraciones con diferentes organizaciones sin ánimo de lucro.

El banco es socio de la Red Española de Pacto Mundial y como tal, asume el compromiso de incorporar en su estrategia sus diez principios de conducta. La entidad contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) trabajando para alcanzar estas metas desde la convicción de que son importantes para lograr avanzar como sociedad hacia un modelo más inclusivo con las personas y respetuoso con el planeta.

Bankinter es socio de la Fundación Lealtad, institución sin ánimo de lucro cuyo objetivo es acreditar a las organizaciones del Tercer Sector en su cumplimiento de los nueve principios de Transparencia y Buenas Prácticas.

La entidad también es socio promotor de Forética, asociación que promueve la responsabilidad social / sostenibilidad en el ámbito empresarial en España y Latinoamérica, participando activamente en su Clúster Social.

Para apoyar la labor del tercer sector, Bankinter pone a su disposición productos y

servicios con fines solidarios. Ofrece la tarjeta Bankinter Solidarios (cuyas comisiones son cedidas para proyectos sociales en el Programa Implicados y Solidarios) y el servicio Bizum Solidario, para facilitar las microdonaciones a través del teléfono móvil. También pone a disposición de las ONGs las cuentas solidarias para la recaudación de fondos, libres de comisiones tanto en origen como en destino.

Por otra parte, el banco participó en la organización de la XV Edición de los Premios Jóvenes Mashumano, para reconocer a aquellos emprendedores que aportan soluciones innovadoras, sostenibles y socialmente responsables. En concreto, Bankinter respalda la categoría de 'Mejor solución para la integración de personas con discapacidad'.

Asimismo, Bankinter financia los Green y Circular Weekends, eventos para facilitar el encuentro de jóvenes emprendedores de proyectos verdes, organizados por el portal de empleo Enviroo.

En 2020 tuvo lugar la IX Edición del programa 'Implicados y Solidarios', iniciativa a través de la que se financian 10 proyectos sociales con el importe recibido de las comisiones de la tarjeta Bankinter Solidarios. Involucra a varios grupos de interés del banco, a los clientes que utilizan la Visa Bankinter Solidarios y a los empleados, que este año presentaron más de 200 proyectos.

El banco entiende que la mejora de la cultura financiera de la ciudadanía contribuye al crecimiento económico y a fomentar la estabilidad y confianza en los bancos y en el

sistema financiero en general. Para apoyarla, Bankinter participa en diversas iniciativas orientadas a mejorar la comprensión de conceptos, productos y servicios financieros.

Bankinter y Línea Directa han firmado el 'Compromiso Integra', que desarrolla la Fundación del mismo nombre, para facilitar la incorporación laboral de colectivos en riesgo de exclusión social

Igualmente, ambas organizaciones se han adherido a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo joven del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, con el objetivo de mejorar la empleabilidad de los jóvenes.

Por su parte, Línea Directa patrocina la carrera 'Hay Salida' (contra la violencia de género), y colabora con diversas organizaciones como:

- Fundación Randstad: seleccionando a candidatos con discapacidad que encajen en los perfiles profesionales que la empresa demanda.
- Fundación Aprocor: facilitando a jóvenes con discapacidad intelectual que realicen unas prácticas de experiencia profesional relacionada con la formación que reciben en la Fundación.
- Centro Asistencial San Camilo: realización de cursos de formación y difusión de la cultura humanista.

En relación con la gestión de la Acción Social, el Grupo ha desarrollado unas métricas para medir el beneficio en el negocio y en la sociedad de sus programas de actuación. Se basa en la metodología desarrollada por

Corporate Citizenship Limited y London Benchmarking Group (LBG) para cuantificar y categorizar sus iniciativas en materia de acción social según el tipo de actividad realizada y de los recursos destinados. Esta metodología permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social del banco. En 2020, el Grupo Bankinter ha destinado 3,7 MM€ (3,6 MM€ en 2019) a iniciativas de interés social, según cálculos basados en esta metodología.



Crisis COVID-19:

Gestión extraordinaria para un momento extraordinario

A raíz de la crisis sanitaria y social que se planteó como consecuencia de la pandemia generada por la COVID-19, Bankinter puso en marcha una batería de medidas para procurar mitigar los efectos de esta crisis en proveedores, clientes particulares, empresas, pymes y autónomos.

Además, se activó la comunicación de las cuentas habilitadas para emergencias.

Se llevó a cabo la difusión del llamamiento de emergencia realizado por Cruz Roja para la Crisis COVID-19, a través de las redes sociales del banco (Linkedin, Facebook y Twitter) y canales de Bizum.

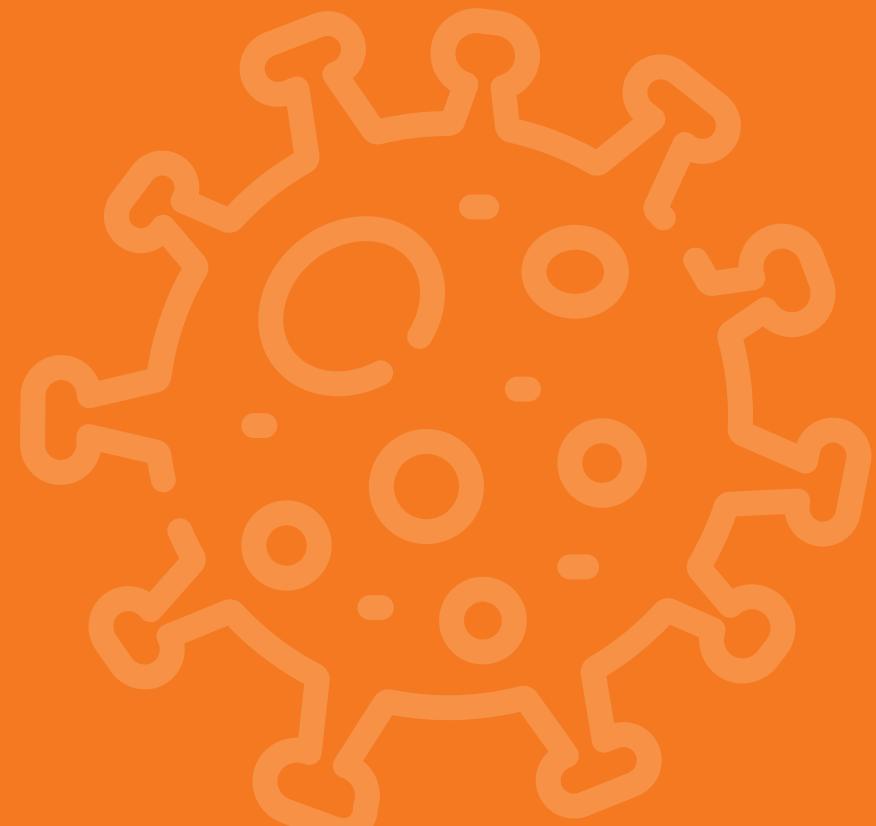
Por otra parte, se desarrolló una colaboración para el montaje del Hospital de Campaña que Médicos del Mundo puso en marcha en el Hospital Gregorio Marañón de Madrid.

También se colaboró con la Fundación ANAR para la reactivación de un chat de auxilio a niños y jóvenes que sufren maltrato doméstico, problema agravado por la situación de confinamiento.

Además, se llevó a cabo una iniciativa de voluntariado mediante teleacompañamiento durante el periodo de confinamiento, con la Fundación Adecco, para ayudar a personas con discapacidad y enfermedad mental del programa de empleo que lleva a cabo esta Fundación.

Por su parte Línea Directa, llevó a cabo las siguientes actuaciones:

- Aportación a la prima del seguro colectivo para la protección de sanitarios en época de COVID-19. Un centenar de entidades aportaron un total de 37 millones de euros para constituir el fondo solidario.
- Participación en la compra de robots para realizar test anticovid.
- Apoyo de voluntarios para un call center de atención al paciente de la Generalitat de Cataluña.
- Cesión de vehículos para sanitarios.



Voluntariado corporativo

Bankinter pone a disposición de sus empleados un portal de voluntariado corporativo, llamado 'Mueve.te', con el objetivo de impulsar el compromiso y la implicación social y ambiental de la plantilla, para el logro de acciones de alto impacto en el entorno. Este programa, además del valor que externamente aporta a las comunidades, fortalece internamente la cultura organizacional del banco y desarrolla nuevas competencias, habilidades y sensibilidades en los voluntarios participantes.

En 2020, debido a las restricciones derivadas de la pandemia por COVID-19, las jornadas de voluntariado presencial han sido sustituidas en la medida de lo posible por su desarrollo en formato on-line. Se contabilizaron 474 voluntarios en 84 acciones actividades.

Bankinter ha seguido promoviendo la integración financiera a través de actividades de voluntariado técnico mediante, y han ido diversos los colectivos destinatarios de formación financiera: estudiantes de secundaria y bachillerato, jóvenes emprendedores o personas en riesgo de exclusión social. Además, este tipo de iniciativas facilitan el desarrollo de habilidades específicas de los empleados voluntarios, como la de adaptar la comunicación a cualquier interlocutor, con independencia de sus capacidades y conocimientos.

En el año 2020 destacaron estas acciones:

Participación en la VI edición del programa

Tus finanzas, tu futuro. Impulsado por la Asociación Española de Banca (AEB) con la colaboración de la Fundación Junior Achievement. Su objetivo es desarrollar las habilidades y conocimientos de los alumnos de educación secundaria y bachillerato en el manejo de la economía doméstica.

Talleres para la inclusión sociolaboral, que fueron impartidos a colectivos en riesgo de exclusión social beneficiarios de la Fundación Integra.

IV Edición del Desafío Solidario Bankinter.

Evento deportivo y solidario que se promueve entre los empleados de Bankinter España y Portugal. Las donaciones que se consiguieron fueron destinadas al programa de salud de Cruz Roja Española.

Colaboración con Una sonrisa por Navidad, iniciativa organizada por Cooperación Internacional. La campaña, promovida entre los empleados del banco, tenía como objetivo conseguir la donación de juguetes nuevos a niños de familias en riesgo de exclusión social en las fechas navideñas.

En cuanto a Línea Directa, el programa de voluntariado se centra en colectivos en riesgo de exclusión social y personas con discapacidad, con sesiones de educación vial, seguridad en el hogar, integración laboral, acompañamiento telefónico a mayores, cartas solidarias, etc. La red de voluntarios gestiona las campañas solidarias que se lanzan a toda la compañía (recogida de alimentos, juguetes, material escolar, ropa, donación de equipos informáticos, etc.) Durante 2020, se contabilizaron 144 voluntarios y 14 acciones.

En el caso de EVO, el voluntariado se ha circunscrito en 2020 a iniciativas de apoyo a la integración de personas con discapacidad. El tipo de apoyo ha sido formativo y de acompañamiento al usuario en colaboración con la Fundación Alapar, con 7 voluntarios en 3 sesiones.

Por otra parte, Avantcard centra su programa de voluntariado en eventos solidarios y programas para estudiantes y ha contado en 2020 con la participación de 32 voluntarios.

Bankinter pone a disposición de sus empleados un portal de voluntariado corporativo, llamado 'Mueve.te'.



Bankinter ha incorporado criterios sociales, ambientales y de derechos humanos en los procesos de homologación de proveedores.

Subcontratación y Proveedores

Mejorar la eficiencia en los procesos de compra

El proceso de compras de Bankinter se ha transformado en los últimos años como consecuencia de las directrices y requerimientos de los organismos europeos de regulación y supervisión, en particular del Banco Central Europeo, la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) y la Junta Única de Resolución.

Antes de realizar la solicitud al departamento de Compras y lanzar la RFQ (solicitud de precio), el solicitante ha de seguir los procedimientos recomendados por Auditoría Interna, Riesgos Tecnológicos, la Oficina de Protección de Datos y los incluidos en la Política de compras y outsourcing del banco, y tiene que obtener validaciones de Riesgos Tecnológicos y del responsable de Protección de Datos, así como la autorización expresa del área de Gestión de Servicios Externalizados si el servicio es nuevo.

Con el fin de mejorar la eficiencia en los procesos de compra, durante los últimos ejercicios se llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

- Disponibilidad de un repositorio único de contratos, que permite la profesionalización de su custodia física y la gestión digital de los documentos con un sistema de indexación y búsqueda.
- Consolidación de un servicio de gestión de contratos que formaliza los acuerdos adjudicados en los distintos contratos/documentos. De esta forma, se consigue homogeneizar y aplicar criterios rigurosos en la construcción de documentos, la interlocución con los actores del proceso y las evidencias de validación.
- Mejora continua de los procesos y utilización de herramientas de gestión para el proceso de compras y el seguimiento y control de los servicios. Entre las acciones desarrolladas, se continúan incorporando mejoras en la plataforma de compras implementada en 2017 y continuar implementando la política de gestión de servicios externalizados en una herramienta interna.

- Incorporación de nuevas funcionalidades en los sistemas de información que gestionan el proceso de homologación de proveedores.
- Control de las funciones críticas del Grupo según los requerimientos regulatorios para los servicios externalizados.
- Inclusión de todas las actividades del banco y de sus filiales en el circuito de gestión integral del gasto, con especial énfasis en la integración de los negocios de EVO y Avantcard.
- En 2020 se ha publicado una nueva política que regula los procesos de adquisición de bienes y servicios del Grupo Bancario. Los procedimientos e información necesaria para realizar estas adquisiciones se han adaptado a las nuevas normas que el regulador ha ido emitiendo.
- En esta misma línea, también se ha mejorado el proceso de solicitud de requisitos que se piden al solicitante con un nuevo flujo de formularios que proporcionan soporte al solicitante a dar de alta las solicitudes, evitando información duplicado y pudiendo reutilizar determinados datos para renovaciones o ampliaciones de determinados procesos

El Consejo de Administración de Bankinter aprobó a principios de 2018 un Código de Conducta de Proveedores, que constituye el conjunto de principios básicos de actuación y normas de conducta profesional que han de regir la actuación de todos sus

proveedores y consagra los valores éticos que tradicionalmente han presidido las relaciones con ellos.

En el caso de Línea Directa, el Código de ética para Proveedores fue aprobado por el Consejo de Administración en noviembre de 2012, incorporándose a todos los procesos de compras y a todos los contratos con proveedores.

Estos códigos tienen por objeto que todos los proveedores y empresas subcontratadas cumplan las estipulaciones del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, fomenten el desarrollo sostenible, velen por los derechos humanos, observen la normativa laboral y promuevan la protección del medio ambiente, entre otros aspectos. En definitiva, se trata de asegurar que los proveedores comparten y respetan los valores éticos que guían la conducta del Grupo y de sus empleados.

Los principios descritos en este Código de Conducta constituyen un componente importante a la hora de seleccionar y evaluar proveedores, y su incumplimiento puede conducir también a la rescisión del contrato. En consecuencia, se han incorporado criterios extra financieros -ambientales, sociales y de gobernanza- en el procedimiento para la evaluación y homologación de los proveedores.

Además, Bankinter incluye en sus contratos con los proveedores una cláusula en materia de gestión ética y social que les compromete a prevenir la corrupción, asegurar la protección de datos, evitar el trabajo infantil y garantizar la estabilidad en el empleo, entre otros requisitos.

Bankinter ha incorporado criterios sociales, ambientales y de derechos humanos en los procesos de homologación de proveedores. Desde el año 2018, se han evaluado a todos los nuevos proveedores con dichos criterios extrafinancieros. De esta manera, durante el año 2020 se han evaluado un 11% del total de proveedores de la entidad (18% en 2019), por lo que a cierre del año, un 39,7% de los proveedores del banco ya ha sido evaluado bajo criterios ASG.

En la Política de Compras de Línea Directa se establecen procedimientos de diligencia debida en la selección y contratación de proveedores. Además, cualquier externalización de funciones o de actividades operativas críticas o importantes debe realizarse cumpliendo con una serie de requisitos y garantías, establecidos en la Política de externalización.

No existen sistemas de supervisión, auditorías ni resultados de las mismas, más allá de los procesos de evaluación y homologación de proveedores, encontrándose el Grupo en proceso de adopción de estos mecanismos.

El volumen negociado en procesos de compras durante el año 2020 superó los 383 MM€ (319 MM€ en 2019) con más de 1.140 procesos de licitación (1.250 en 2019)

Bankinter ha incorporado criterios sociales, ambientales y de derechos humanos en los procesos de homologación de proveedores.



El SAC es un servicio que actúa con independencia y se encuentra separado de los servicios comerciales.

Servicio de atención al cliente

Un servicio que actúa con independencia

Los clientes y usuarios del Grupo Bankinter tienen a su disposición de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) para plantear aquellas quejas o reclamaciones respecto a las operaciones, servicios bancarios y financieros, que se deriven de la relación con la entidad. Es un servicio que actúa con independencia y se encuentra separado de los servicios comerciales.

Asimismo, Bankinter dispone de una figura independiente, el Defensor del Cliente, igualmente competente en la resolución de las reclamaciones que le plantean los clientes y usuarios del banco, y con total autonomía en sus decisiones.

Los clientes y usuarios del Grupo Bankinter pueden dirigir al SAC sus quejas y reclamaciones a través de los diferentes canales de comunicación que facilita la entidad (web, e-mail, móvil, oficina, teléfono, etc.). El SAC garantiza la adecuada atención, resolución y comunicación al cliente.

Las actividades del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor de Cliente de Bankinter se desarrollan de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de La Orden 734/2004 de 11 de marzo del Ministerio de Economía.

Informe de actividad del Servicio Atención al Cliente.

Durante el ejercicio 2020, el Servicio de Atención al Cliente ha resuelto 21.154 expedientes. Por tipología, 2.501 son quejas (11.82%) y 18.653 reclamaciones (88.18%). De las reclamaciones el 72.75% han sido favorables a Bankinter y el 27.25% a favor del cliente.

Durante este ejercicio 2020, se han resuelto el 42,5% de los expedientes en 48 horas (39% en 2019) siendo el plazo medio de resolución de 10 días dando cumplimiento a los tiempos de respuesta introducidos por la normativa aplicable al SAC.

Para el registro y control de las quejas y reclamaciones, el SAC cuenta con una herramienta informática específica a través de la cual realiza el seguimiento, análisis de expedientes, motivos de las reclamaciones, y control de los plazos de respuesta al cliente. Se ha continuado con la mejora de las aplicaciones que se utilizan para mejorar la eficiencia en la gestión del departamento.

Durante este ejercicio se ha continuado con el plan de formación previsto para todos los empleados integrantes del departamento cuyo objetivo principal es adquirir los conocimientos jurídicos y normativos necesarios para cumplir sus funciones en el control de la actuación de la entidad para que ésta sea acorde con las normas actualmente vigentes.

En cuanto al Servicio de Atención al Cliente de Línea Directa Aseguradora, S.A., durante el ejercicio 2020 se han gestionado 7.717 expedientes (7.663 expedientes en 2019), siendo el 8,62% quejas, 665 (16,51% quejas, 1.265 en 2019) y el 91,38% reclamaciones, 7.052 (83,49% reclamaciones, 6.398 en 2019). Del total señalado, 28,75% corresponden a Cotizaciones y Gestión de Póliza, el 61,32% a Gestión de Accidentes y el 9,93% restante al servicio de Asistencia en Viaje y la cotización principalmente (32,27%, 58,27%, 9,46% respectivamente en 2019).

Del total de las quejas y reclamaciones recibidas en el año 2020, el 30,92% han sido estimadas a favor del reclamante (33,76% en 2019).

Respecto a EVO Banco, en el año 2020, el Servicio de Atención al Cliente ha resuelto 3.335 expedientes. De las reclamaciones resueltas en estos 12 meses, el 56% han sido favorables al cliente y el 44% a favor del banco. El plazo medio de resolución se sitúa en 13 días (promedio año anterior 23 días).

Por otra parte, en Avantcard, recibió un total de 544 quejas (272 desde junio de 2019), de las cuales 486 (263 en 2019) han sido favorables al banco y 39 (18 en 2019) favorables al cliente.

Informe de actividad del Defensor del Cliente

Los clientes y usuarios cuentan, además del Servicio de Atención al Cliente, con un organismo competente e independiente del banco al que dirigir las quejas y reclamaciones.

El Defensor del Cliente D. José Luís Gómez-Dégano y Ceballos-Zúñiga, atiende las reclamaciones tanto para el caso de disconformidad con la resolución del SAC o porque los clientes prefieren dirigir directamente a este órgano sus requerimientos.

El Defensor del Cliente durante el ejercicio 2020 ha tramitado 481 expedientes. De los cuales, 5 son quejas y 476 son reclamaciones. Siendo 110 favor del cliente (22,87%) y 371 a favor del Banco (77,13%).

En el caso de Línea Directa, durante el año 2020 ante el Defensor del Cliente se han finalizado 1.045 expedientes (491 expedientes en 2019).

Banco de España

Durante el 2020, se tramitaron 272 expedientes del Banco de España. De estos expedientes:

- | | |
|----------------------------|------------------|
| • A favor del banco | 34 (32 en 2019) |
| • A favor del cliente | 49 (39 en 2019) |
| • Allanamientos | 62 (29 en 2019) |
| • No competencia | 4 (8 en 2019) |
| • Archivo | 14 (0 en 2019) |
| • Desistimientos | 7 (0 en 2019) |
| • Pendientes de resolución | 102 (42 en 2019) |

En el caso de EVO Banco, en el año 2020 se ha reducido en casi un 50% el volumen respecto al año anterior, gestionándose un total de 79 expedientes del Banco de España (74 en 7 meses de 2019). De estos expedientes:

- | | |
|------------------------------|-----------------|
| • A favor del banco | 18 (9 en 2019) |
| • En contra del banco | 17 (19 en 2019) |
| • Allanamientos: | 18 (39 en 2019) |
| • No admisión/no competencia | 9 (1 en 2019) |
| • Pendientes de resolución | 17 (6 en 2019) |

Comisión Nacional del Mercado de Valores

Durante el ejercicio 2020, se presentaron a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 33 reclamaciones siendo resueltos 14 expedientes (22 en 2019). Dentro de estas reclamaciones resueltas:

- | | |
|-----------------------|------------------------------|
| • En contra del banco | 10 (4 en 2019) |
| • A favor del banco | 4 (15 en 2019) |
| • Pendientes | 19 (3 allanamientos en 2019) |

En el caso de EVO Banco, en el año 2020, se presentó a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 1 reclamación (5 en 2019) cuyo informe recibido está en contra de la Entidad.



Bankinter cuenta con un Marco de Gobierno en privacidad y protección de datos para garantizar el derecho de privacidad de los clientes, accionistas, empleados y proveedores.

Protección de datos

Cumpliendo con los nuevos requerimientos

El Grupo Bankinter ha trabajado durante los últimos años en la implementación del Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (GDPR) y de la nueva Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales, como parte de su compromiso con la privacidad de sus clientes, empleados y proveedores y con la confidencialidad de las operaciones.

Cumpliendo con los nuevos requerimientos de dicha normativa, el Grupo Bankinter cuenta con un Marco de Gobierno en privacidad y protección de datos para garantizar el derecho de privacidad de los clientes, accionistas, empleados y proveedores (en adelante, "los interesados"). Además, Bankinter nombró un Delegado de Protección de Datos, tanto para Bankinter como para las filiales del Grupo que realizan tratamiento de datos de carácter personal.

El Consejo de Administración aprobó en 2019 la política de privacidad del Grupo Bankinter. Las modificaciones más significativas respecto a la anterior fueron:

1) Se delimitan con más precisión los principios generales que debe cumplir el Grupo Bankinter en materia de privacidad.

2) Se informa con más detalle los tratamientos que realiza el Grupo Bankinter.

3) Se informa de la estructura organizativa en materia de privacidad del Grupo Bankinter. Dicha estructura está compuesta por:

i) Comité de Privacidad

ii) Delegado de Privacidad y Protección de Datos Corporativo

iii) Delegados de Privacidad y Protección de Datos de las distintas entidades que forman parte del Grupo Bankinter.

El Grupo Bankinter en calidad de responsable cumple con el principio de transparencia e informa a "los interesados" del tratamiento que realiza la entidad con los datos de carácter personal, de las bases legitimadoras de los distintos tratamientos, de dónde

y cómo pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación, de los destinatarios de sus datos y de cómo ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos.

El Grupo garantiza en todo momento que los datos de personas y operaciones se transmiten por canales adecuados, fiables y seguros, preservando su integridad y confidencialidad.

Asimismo, todos los empleados están obligados a realizar un curso de obligado cumplimiento en materia de Privacidad y Protección de Datos.

Además, en todos los contratos se incorpora una cláusula con información básica sobre el tratamiento de sus datos y se le informa dónde puede obtener información más detallada sobre todos los tratamientos que realiza Bankinter S.A.

Por su parte, las medidas que Línea Directa implantó ya en el año 2018 incluyen la realización del registro de actividades de tratamiento, el nombramiento de un Delegado de Protección de Datos dentro del

modelo organizativo del DPO y una política de privacidad, actualizando las cláusulas contractuales. También se ha establecido un procedimiento para la adjudicación y contratación de proveedores, modificando el clausulado, con la regularización progresiva de los contratos vigentes. Los procedimientos internos incluyen: procedimiento ARCOLP, procedimiento para la notificación de violaciones de seguridad y procedimiento estandarizado de PIAS y Análisis de Riesgos. Se ha llevado a cabo una nueva actualización de la política de protección de datos en junio de 2020, con el objetivo de completar la adaptación al RGPD.

Por otra parte, la actividad de EVO, como empresa del Grupo de Bankinter, está incluida dentro del alcance de la política de privacidad del Grupo. Además, dispone de otras políticas adicionales relacionadas con la protección de datos en materia de ARCOLP, conservación de documentos, evaluaciones de impacto, notificación de incidentes de seguridad y registro de actividades de tratamiento.

Avantcard, empresa subsidiaria de EVO en Irlanda, dispone de su propia política de privacidad, que es revisada anualmente.

Al cierre de 2020, el Grupo Bankinter no ha recibido sanciones significativas en materia de protección de datos.

Al cierre de 2020, el Grupo Bankinter no ha recibido sanciones significativas en materia de protección de datos.





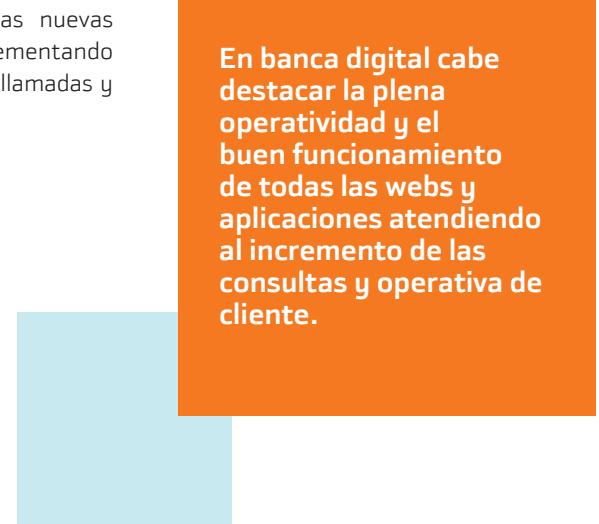
Bankinter ha centrado su esfuerzo en estar al lado de los clientes para entender y dar una respuesta ágil a sus necesidades y ayudarles a afrontar los efectos en sus negocios, operativa habitual e inversiones.

Calidad

Estar al lado de los clientes

En la excepcional situación que se ha vivido durante 2020, derivada de la pandemia, Bankinter ha centrado su esfuerzo en estar al lado de los clientes para entender y dar una respuesta ágil a sus necesidades y ayudarles a afrontar los efectos en sus negocios, operativa habitual e inversiones. Para ello se ha potenciado la comunicación y contacto con los clientes en todas las redes comerciales (que presencialmente o teletrabajando han logrado mantener su nivel de servicio) y en banca telefónica que también se adaptó rápidamente a la nueva situación para atender las nuevas necesidades de los clientes incrementando significativamente el volumen de llamadas y correos electrónicos gestionados.

En banca digital cabe destacar la plena operatividad y el buen funcionamiento de todas las webs y aplicaciones atendiendo al incremento de las consultas y operativa de clientes; se han agilizado y adaptado procesos (firma digital, financiación, etc.) y se han implementado un buen número de medidas acordes con las necesidades de los clientes: nuevos productos, flexibilización y mejora de las condiciones, etc.



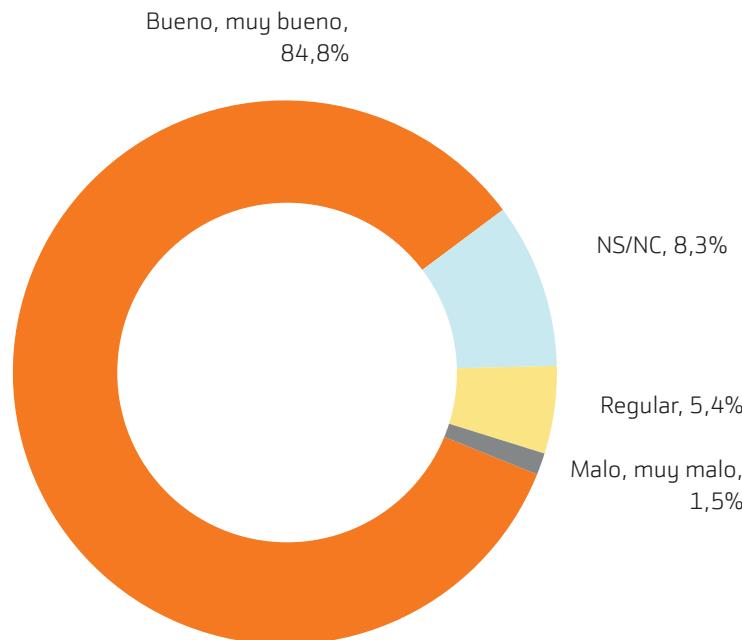
En banca digital cabe destacar la plena operatividad y el buen funcionamiento de todas las webs y aplicaciones atendiendo al incremento de las consultas y operativa de cliente.

Se han añadido preguntas específicas en los estudios periódicos sobre los efectos de la pandemia y la respuesta de Bankinter a las dudas y necesidades de los clientes:

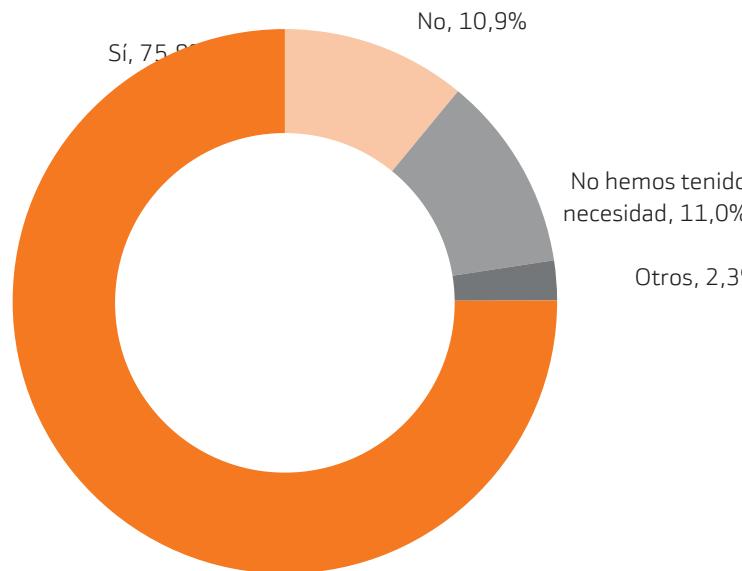
El 84,8% de los clientes ha valorado como bueno o muy bueno el servicio ofrecido a través de los diferentes canales online (Apps, Webs, banca telefónica) El 75,8% de los clientes ha percibido que Bankinter a través de su oficina, gestor o banca telefónica está a su disposición dando respuesta a sus consultas y necesidades

En Bankinter, con la colaboración de nuestros proveedores, se han mantenido todas las campañas de encuestas con el fin de seguir midiendo la experiencia de los clientes en su relación con el banco.

Es de destacar, desde el punto de vista de la calidad, la buena acogida que ha tenido la gestión del banco en los peores momentos de la pandemia, el incremento de la calidad percibida por los clientes así como de la calidad interna percibida por los empleados, el desarrollo del piloto de la gestión predictiva de la calidad y la creciente digitalización de los clientes.



El 84,8% de los clientes ha valorado como bueno o muy bueno el servicio ofrecido a través de los diferentes canales online (Apps, Webs, banca telefónica)



El 75,8% de los clientes ha percibido que Bankinter a través de su oficina, gestor o banca telefónica está a su disposición dando respuesta a sus consultas y necesidades

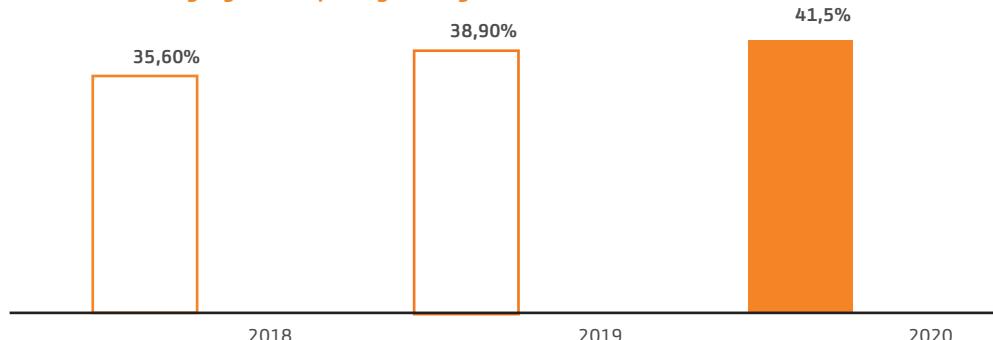
Calidad clientes

En 2020 el índice global agregado de la calidad percibida por los clientes de España y Portugal, medido a través del índice Net Promoter Score (NPS), se ha situado en el 41,5% (+ 6,7% respecto al año anterior). En España se situó en el 42,1% (+ 7,1%) mejorando la calidad percibida de los clientes en todas las redes comerciales del banco; en la red de oficinas mejora el nivel de calidad percibida en el 63% de los centros y oficinas comerciales. En Bankinter Portugal el NPS de clientes se situó en el 34,4% (+20,7%) mejorando su nivel de NPS el 67% de los centros y oficinas.

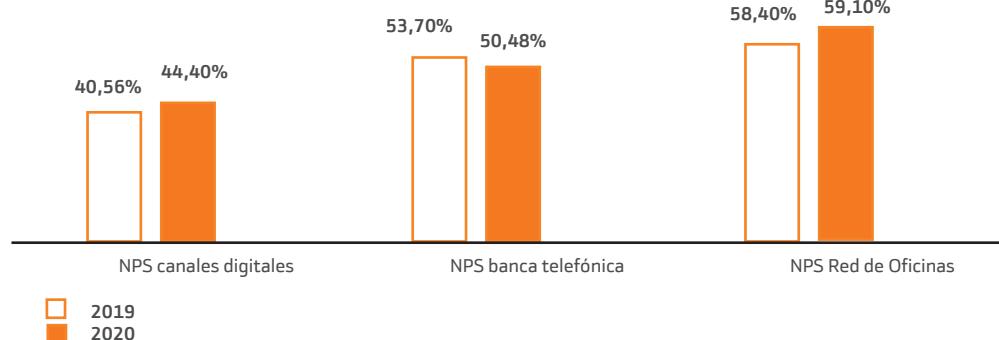
Se mantiene una evolución muy positiva en el nivel de satisfacción de los clientes.

Por canales de relación destaca en 2020 el nivel de satisfacción con los canales digitales (webs, apps) que incrementan la valoración de los clientes.

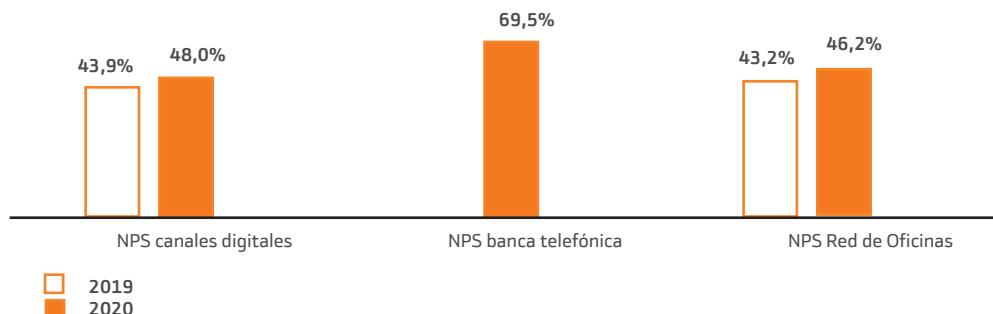
NPS Bankinter agregado (España y Portugal)



NPS por canales España



NPS por canales Portugal



Banca Digital

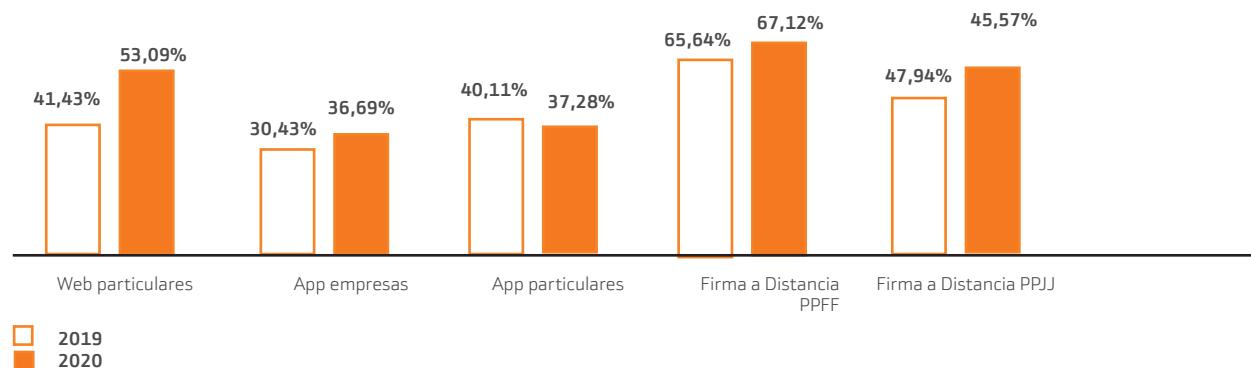
En 2020 se midieron 22 procesos en las webs y apps del banco (+37,5% más que hace un año) que aportaron información muy importante de los clientes para mejorar el diseño, funcionalidades y funcionamiento de los distintos aplicativos. La valoración de los clientes que usan las plataformas y webs sigue aumentando, situándose en un NPS agregado del 44,4% (+ 9,4%).

En España destaca el incremento de valoración de la web (+28,3%) y los altos niveles de recomendación del proceso de firma a distancia. Bankinter Portugal también alcanza niveles altos de recomendación de sus clientes en la web de particulares (+11,5%) y banca móvil (+11%).

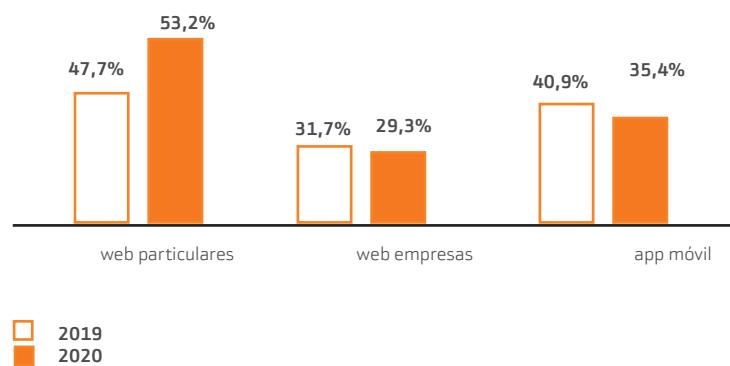
El área de calidad continúa prestando apoyo a las áreas de Transformación digital midiendo en tiempo real la experiencia de los clientes en 22 procesos. De esta forma los equipos técnicos disponen de información diaria sobre la percepción, motivos de insatisfacción y sugerencias de los clientes para mejorar las funcionalidades, operativa y funcionamiento de los procesos en webs y apps.

En el área de transformación de procesos se miden 72 procesos en tiempo real para conocer y mejorar la experiencia de los empleados en el tratamiento de las operaciones. El grado de satisfacción Neta (NSS) se sitúa en un excelente 71,2% (+20% respecto al año anterior).

NPS canales de digitales Bankinter España



NPS canales de digitales Bankinter Portugal



Los equipos técnicos disponen de información diaria sobre la percepción, motivos de insatisfacción y sugerencias de los clientes para mejorar las funcionalidades, operativa y funcionamiento de los procesos en webs y apps.

Calidad interna

Es muy destacable el esfuerzo de los Servicios Centrales del banco en apoyar, especialmente durante la pandemia, a la red comercial para facilitarles su trabajo y dar el mejor servicio posible a sus clientes: adaptación de las instalaciones; información y apoyo a los profesionales de la red comercial para asesorar a los clientes; la agilidad y flexibilidad en los procesos de financiación y tramitación de los préstamo ICO; el soporte tecnológico, del área de sistemas a todas las áreas del banco y su buen funcionamiento a nivel clientes y empleados (teletrabajo). Durante el año se han realizado varios estudios a medida para evaluar las medidas adoptadas para paliar el impacto del COVID-19 y recoger sugerencias e iniciativas.

El grado de satisfacción con los Servicios Centrales mantiene una evolución muy positiva, aumentando un 23% en España sobre al año anterior

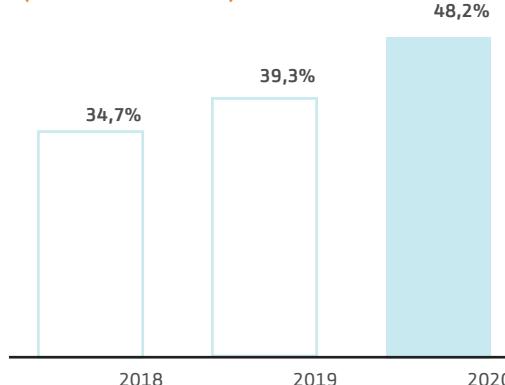
En Bankinter Portugal el nivel de satisfacción global fue del 30,9%, (+18% con respecto a 2019) manteniendo también una evolución muy positiva.

En 2020, las acciones de mejora se centraron en tres campos: (i) mejorar el proceso de comunicación entre áreas, (ii) incrementar la cercanía con las personas y las demás áreas (acercar los clientes internos, dar a conocer mejor sus áreas y medidas de apoyo al negocio) y (iii) simplificar sus procesos internos y encontrar soluciones digitales que aumenten la eficiencia.

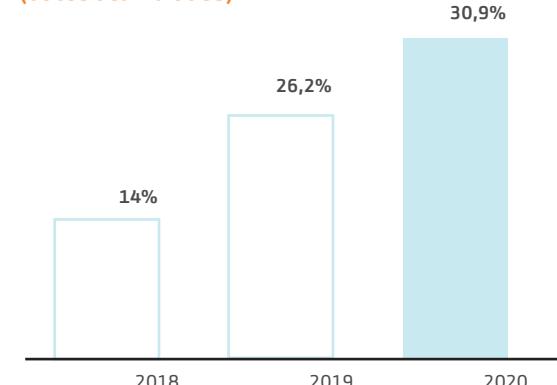
En 2021 se implementará la medición en tiempo real de los procesos operativos más relevantes y la centralización de tareas administrativas para liberar tiempo a los equipos comerciales. El objetivo es acelerar los procesos de digitalización, la simplificación de procesos en todas las áreas para que la red comercial pueda prestar un mejor servicio los clientes.

El grado de satisfacción con los Servicios Centrales mantiene una evolución muy positiva, aumentando un 23% en España sobre al año anterior .

**Calidad interna España
(datos acumulados)**



**Calidad interna Portugal
(datos acumulados)**



Posicionamiento respecto a la competencia en Calidad Objetiva

La calidad objetiva de las oficinas de Bankinter España obtuvo una puntuación de 8,3 sobre 10 (8,2 en 2019), frente al 7,6 del sector (7,4 en 2019), según el estudio EQUOS, realizado mediante la técnica de mystery shopping (cliente infiltrado) en cerca de 4.000 sucursales bancarias de todo el país.

En el caso de Bankinter Portugal obtuvo una puntuación de 9,22 (9,16 en 2019), encontrándose 10,6 puntos por encima de la media sectorial de ese país.

Línea Directa Aseguradora

En 2020 se inició la medición por procesos clave de la compañía con el indicador NPS, obteniendo un valor de 36,54%. Esto ha permitido medir la satisfacción de nuestros clientes tras pasar por los momentos clave como son: la prestación de servicio por un siniestro, por una asistencia en carretera o por una renovación de póliza. Esta medición unida a la tecnología de Text Analytics ha permitido conocer diariamente los aspectos de mejora de la compañía y las preocupaciones de los clientes para mejorar los datos. De hecho, entre el primer trimestre del año y la media de los 3 últimos, se ha alcanzado una mejora de 5% gracias a las diferentes acciones puestas en marcha.

EVO Banco

EVO dispone de un Laboratorio de Clientes que realiza encuestas de satisfacción y recomendaciones anuales con el fin de hacer un seguimiento de la imagen de EVO para sus clientes.

Se ha puesto en marcha un programa de Betatesters que afecta a alrededor de 3.000 clientes, que prueban todas las novedades de la aplicación móvil un mes antes que el resto de usuarios, a fin de contrastar opiniones y buscar la aprobación de determinados desarrollos, contrastar opiniones y buscar la aprobación de determinados desarrollos.

Se ha integrado un software de consulta permanente en tiempo real con los clientes, donde se recoge su feedback y opiniones en todas las cuestiones que se plantean. Este software está integrado dentro de la App que es el principal canal de contacto con nuestros clientes.

Adicionalmente se realiza una escucha activa de clientes. Se realizan las siguientes encuestas de satisfacción del cliente:

1.- A los 7 días de contratación de la cuenta para conocer el grado de satisfacción con el proceso de alta.

2.- A los 6 meses y a los 12 meses para conocer el grado de satisfacción global con EVO y en particular con los principales productos y servicios de EVO.

3.- Encuestas de satisfacción on line y en tiempo real cuando un cliente realiza uno de los servicios que están identificados como Triggers.

4.- Encuestas cuando un cliente llama al call center.

5.- Encuesta valoración cuenta joven.

6.- A su vez desde RRSS se realiza escucha activa para conocer los puntos de dolor del cliente y trabajar sobre ellos para intentar poner solución.

Todas estas medidas hacen que la aplicación bancaria de EVO sea una de las App más valoradas del mercado, habiendo sido galardonada como la mejor app bancaria de 2017 según la prestigiosa organización "The Awards". A finales de 2020 el jurado de "World Finance" ha elegido EVO como el mejor banco digital de España y la aplicación móvil como la mejor App de banca, teniendo ahora mismo una valoración de 4,6 sobre 5 en el último año. En el último benchmark realizado a finales de 2020, EVO se sitúa entre los 4 bancos con mayor índice de satisfacción de clientes y con el segundo mejor NPS de la banca en España.

Avantcard

En 2019 se creó un equipo central de control de calidad, dedicado exclusivamente a la escucha activa y la exploración de cuentas para garantizar la calidad, el cumplimiento y la adhesión a los más altos estándares.

Objetivos 2021

Para el año 2021 el área de Calidad de Bankinter se ha fijado como retos ampliar la medición de procesos en Banca Digital y Operaciones, continuar digitalizando procesos internos, implantar un modelo de calidad predictiva en la red comercial, mejorar la información de gestión para todas las áreas del banco y prestar apoyo a los centros de negocio con bajos índices de NPS.



El fin último de la estrategia fiscal es el de asegurar el cumplimiento responsable de la normativa tributaria atendiendo al interés social y apoyando las estrategias empresariales del Grupo.

Prácticas fiscales y beneficios

Asegurar el cumplimiento responsable de la normativa tributaria atendiendo al interés social

El Grupo Bankinter dispone de una estrategia fiscal, pública en su web corporativa ([link](#)), aprobada por el Consejo de Administración en el año 2015, donde se recogen los fines, principios, buenas prácticas tributarias, el gobierno, el seguimiento y el control de riesgos fiscales, así como la adhesión al código de buenas prácticas tributarias.

El fin último de esta estrategia es el de asegurar el cumplimiento responsable de la normativa tributaria atendiendo al interés social y apoyando las estrategias empresariales del Grupo. A estos efectos, en el marco de su responsabilidad social y corporativa, el Grupo Bankinter reconoce la función social del sistema tributario y, por ello, pretende que el desarrollo de la función tributaria en el Grupo atienda igualmente al interés social y al de sus grupos de interés, así como el valor que otorga a la confianza de la comunidad en la que opera.

En los principios rectores se recoge el compromiso de la entidad por el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias, de carácter tributario que le

son de aplicación en todas las jurisdicciones donde desarrolla su negocio, así como con los tributos que le sean aplicables. Además, el Grupo impulsa un clima de buena fe, transparencia, colaboración, y reciprocidad en sus relaciones con las autoridades tributarias.

Por otra parte, el Grupo ha establecido una política de control de riesgos fiscales, atribuida como facultad indelegable al Consejo de Administración, que se ejecuta a través de la Secretaría General y del Departamento de Asesoría Fiscal adscrito y dependiente de ella. El objetivo es evaluar los riesgos fiscales de forma responsable y bajo parámetros definidos, con el fin de prevenir y minimizar los riesgos fiscales significativos.

Bankinter integra la vertiente fiscal en su sistema de control y gestión de riesgos a fin de poder evaluar y gestionar de forma eficiente los riesgos fiscales que se puedan plantear en el desarrollo de su actividad. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de acuerdo con lo dispuesto en su Reglamento, supervisa la eficacia del sistema de control y gestión de

riesgos fiscales e informa periódicamente al Consejo de Administración.

Asimismo, el Grupo Bankinter se ha comprometido seguir, en el marco de su actividad, buenas prácticas tributarias (descritas en la propia estrategia) que conduzcan a la reducción de riesgos fiscales significativos y a la prevención de aquellas conductas susceptibles de generarlos. En estas se incluyen la total disponibilidad del Grupo con la administración tributaria en cuanto a requerimientos de información o colaboraciones en materia de detección, búsqueda y solución a prácticas tributarias fraudulentas que puedan desarrollarse en los mercados donde está presente.

El Grupo Bankinter comunica en sus informes públicos anuales, la ubicación territorial y domicilio fiscal de sus sociedades y filiales, cuyo propósito es siempre prestar servicios a los clientes residentes en esos lugares, emitir una deuda o realizar titulizaciones, y en ningún caso eludir obligaciones fiscales.

Bankinter, tal y como se mencionaba anteriormente, ha firmado el Código de Buenas Prácticas Tributarias, impulsado por la administración tributaria española, que contiene recomendaciones voluntariamente asumidas por la administración y las entidades adscritas, tendentes a mejorar la aplicación del sistema tributario con seguridad jurídica, cooperación recíproca basada en la buena fe y la confianza legítima, y la aplicación de políticas fiscales responsables que cuenten con el conocimiento de los consejos de administración.

El Grupo Bankinter refuerza sus prácticas de transparencia informativa, publicando sus contribuciones fiscales totales, desglosadas por tipo y zonas geográficas. Además, el Grupo Bankinter no ha recibido subvenciones o ayudas públicas durante el año 2020.

Para más información al respecto, se puede consultar las notas 17 (activos y pasivos fiscales) y 43 (situación fiscal) del Informe Legal del Grupo Bankinter. Además, en el Informe de Gobierno Corporativo, se ofrece información más detallada sobre el sistema de gestión de riesgos fiscales.

Distribución de impuestos sobre beneficios pagados (en miles de euros).

Datos a 31 de diciembre de 2020

	2020	2019
Total impuestos sobre beneficios pagados por Grupo Bankinter en España	68.364,3	83.671,7
Total impuestos sobre beneficios pagados por Grupo Línea Directa en España	30.576,7	33.863,5
Total Impuesto sobre beneficios pagado en 2020 España	98.941,1	117.535,2
Total Impuesto sobre beneficios pagado en 2020 Portugal	20.255,5	5.969,9
Total Impuesto sobre beneficios pagado en 2020 Luxemburgo	-	-
Total Impuesto sobre beneficios pagado en 2020 Irlanda	1.616,0	2.029,9
Total Impuesto sobre beneficios pagado en 2020 Grupo Consolidado Bankinter	120.812,6	125.535,1

Resultado bruto (en miles de euros).

	2020	2019
España	359.160	665.902
Luxemburgo	4.380	65.627
Portugal	45.132	3.059
Irlanda	11.840	6.817
Total	420.512	741.405

Anexos



Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad						
ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Análisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Capítulo del Informe	
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1 su entorno empresarial 2 su organización y estructura 3 los mercados en los que opera 4 sus objetivos y estrategias 5 los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Sí	Grupo Bankinter	102-2 / 102-6	Modelo de negocio Nota 50 del Informe de Cuentas anuales (Información por segmentos)	
Políticas	<u>Una descripción de las políticas</u> que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1 los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2 los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	Sí	Grupo Bankinter	103 Enfoques de gestión de cada ámbito	Gestión de riesgos Riesgo de cambio climático Riesgos emergentes Otros riesgos ASG Gestión de la sostenibilidad Cuestiones medioambientales Cuestiones sociales y relativas al personal Derechos Humanos Lucha contra la corrupción Sociedad	
Riesgos a CP, MP y LP	<u>Los principales riesgos</u> relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo <u>gestiona</u> dichos riesgos * explicando los <u>procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos</u> de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia * Debe incluirse <u>información sobre los impactos que se hayan detectado</u> , ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	Sí	Grupo Bankinter	102-15	Gestión de riesgos Riesgo de cambio climático Riesgos emergentes Otros riesgos ASG Gestión de la sostenibilidad Cuestiones medioambientales Cuestiones sociales y relativas al personal Derechos Humanos Lucha contra la corrupción Sociedad	
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad * Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los <u>estándares de Global Reporting Initiative</u> , debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia * <u>Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera</u> * Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos * En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable	Sí	Grupo Bankinter	Indicadores clave de cada ámbito	Gestión de riesgos Gestión de la sostenibilidad: Indicadores relevantes Cuestiones medioambientales: tablas emisiones, energía, agua, papel, residuos Cuestiones sociales y relativas al personal: tablas desglose plantilla, formación, selección, desempeño, ausencias, remuneraciones. Derechos Humanos Lucha contra la corrupción: control auditoría interna, ética profesional, formación PBC, aportaciones a fundaciones. Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible Sociedad: SAC / Calidad / Protección de datos	

Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Análisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Capítulo del Informe
Cuestiones medioambientales	Global Medio Ambiente				
	1 Información detallada sobre los <u>efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente</u> y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental			103 Enfoques de gestión de cada ámbito ambiental	Gestión de riesgos no financieros (Riesgo de cambio climático, riesgos emergentes, otros riesgos ASG)
	2 Los <u>recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales</u>	SI	Grupo Bankinter		Gestión de la sostenibilidad: Plan de Sostenibilidad Bankinter y Línea Directa
	3 La <u>aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales</u> . (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)				Cuestiones medioambientales: Política Medio Ambiente, Estrategia de Cambio Climático, Sistemas de Gestión Ambiental, Biodiversidad.
	Contaminación				Gestión de la sostenibilidad: Plan de Sostenibilidad Bankinter y Línea Directa
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan <u>gravemente</u> el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	SI	Grupo Bankinter	103 Emisiones / 305-5	Cuestiones medioambientales: Política Medio Ambiente, Estrategia de Cambio Climático, Indicadores de ecoeficiencia, Sistemas de Gestión. Los aspectos ambientales están medidos y gestionados con los Sistemas de Gestión Ambiental implantados, no obstante, el ruido y la contaminación lumínica no son aspectos materiales para la actividad del Grupo.
	Economía circular y prevención y gestión de residuos				
	<u>Economía circular</u>	SI	Grupo Bankinter	301-2	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos
	<u>Residuos</u> : Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	SI	Grupo Bankinter	103 Residuos / 306-2	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos
	<u>Acciones para combatir el desperdicio de alimentos</u>	NO	Grupo Bankinter		
	Uso sostenible de los recursos				
	El <u>consumo</u> de agua y el suministro de agua <u>de acuerdo con las limitaciones locales</u>	SI	Grupo Bankinter	303-5	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos Todo el consumo de agua del Grupo proviene de agua de red.
	<u>Consumo</u> de materias primas y las <u>medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso</u>	SI	Grupo Bankinter	301-1 / 301-2	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos
	<u>Consumo</u> , directo e indirecto, de <u>energía</u> , <u>medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables</u>	SI	Grupo Bankinter	103 Energía 302-1 / 302-2 / 302-3 302-4	Gestión de la sostenibilidad: Indicadores relevantes Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos / Tabla de emisiones de indirectas

Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Análisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Capítulo del Informe
Cuestiones medioambientales	Cambio Climático				
	Los <u>elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados</u> como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	SI	Grupo Bankinter	103 Emisiones 305-1 / 305-2 / 305-3 305-4 / 305-5 /	Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Huella de carbono
	Las <u>medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático</u>	SI	Grupo Bankinter	103 201-2	Gestión de riesgos: Riesgo de cambio climático, riesgos emergentes, otros riesgos ASG
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	SI	Grupo Bankinter	103 Emisiones 305-5	Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Huella de carbono, Sistemas de Gestión Ambiental
	Protección de la biodiversidad				
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	SI	Grupo Bankinter	304 Biodiversidad	Cuestiones medioambientales: biodiversidad
	<u>Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas</u>	SI	Grupo Bankinter	304-2	Cuestiones medioambientales: biodiversidad
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo				
	<u>Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional</u>	SI	Grupo Bankinter	103 Empleo 102-8 / 405-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: tablas tipo de contrato y desgloses de plantilla
	<u>Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo</u>	SI	Grupo Bankinter	102-8	Cuestiones sociales y relativas al personal: tablas tipo de contrato y desgloses de plantilla
	<u>Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional</u>	SI	Grupo Bankinter	102-8 / 405-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: tablas tipo de contrato y desgloses de plantilla promedio
	<u>Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional</u>	SI	Grupo Bankinter	401-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de desglose de despidos en apartado de Selección
	Las <u>remuneraciones medias</u> y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; <u>Brecha salarial</u> , la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	SI	Grupo Bankinter	103 Empleo, diversidad e igualdad 405-2	Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de remuneraciones en apartado de Retribución total
	La <u>remuneración media de los consejeros y directivos</u> , incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción <u>desagregada por sexo</u>	SI	Grupo Bankinter	102-35 / 102-36 / 102-38 / 102-39	Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de remuneraciones en apartado de Retribución total
	Implantación de <u>políticas de desconexión laboral</u> ,	SI	Grupo Bankinter	103 Empleo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Políticas de desconexión laboral
	<u>Empleados con discapacidad</u>	SI	Grupo Bankinter	405-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: Empleados con discapacidad

Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Análisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Capítulo del Informe
Organización del trabajo					
	Organización del tiempo de trabajo	SI	Grupo Bankinter	103 Empleo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Políticas de desconexión laboral, Conciliación, Diálogo con los empleados
	Número de horas de <u>absentismo</u>	SI	Grupo Bankinter	403-9	Cuestiones sociales y relativas al personal: Comités de salud y seguridad / Tablas de ausencias
	<u>Medidas</u> destinadas a facilitar el disfrute de la <u>conciliación</u> y fomentar el <u>ejercicio corresponsable</u> de estos por parte de ambos progenitores	SI	Grupo Bankinter	103 Empleo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Conciliación
Salud y seguridad					
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	SI	Grupo Bankinter	103 Salud y seguridad	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Comités de Salud y seguridad
	<u>Accidentes</u> de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo	SI	Grupo Bankinter	403-9 / 403-10	Cuestiones sociales y relativas al personal: Comités de salud y seguridad
Relaciones sociales					
Cuestiones sociales y relativas al personal	Organización del <u>diálogo social</u> , incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	SI	Grupo Bankinter	103 Relaciones trabajador empresa	Cuestiones sociales y relativas al personal: Diálogo con los empleados, Representación sindical
	Porcentaje de <u>empleados cubiertos por convenio colectivo</u> por país	SI	Grupo Bankinter	102-41	Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos
	El <u>balance</u> de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	SI	Grupo Bankinter	403-4	Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos
	Formación				
	Las <u>políticas implementadas</u> en el campo de la formación	SI	Grupo Bankinter	103 Formación	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento
	La <u>cantidad total de horas</u> de formación por categorías profesionales	SI	Grupo Bankinter	404-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	SI	Grupo Bankinter	103 Diversidad e igualdad, no discriminación	Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad
Igualdad					
	<u>Medidas adoptadas</u> para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	SI	Grupo Bankinter		Cuestiones sociales y relativas al personal: Planes de igualdad y medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades
	<u>Planes de igualdad</u> (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), <u>medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad</u>	SI	Grupo Bankinter	103 Diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación	Cuestiones sociales y relativas al personal: Planes de igualdad y medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades
	La <u>política</u> contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	SI	Grupo Bankinter		Cuestiones sociales y relativas al personal: Planes de igualdad y medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades, Política de diversidad

Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Análisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Capítulo del Informe
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	SI	Grupo Bankinter	103 DDHH 410-1 / 412-1 /	Derechos humanos Lucha contra la corrupción: Ética profesional
	<u>Denuncias</u> por casos de vulneración de derechos humanos	SI	Grupo Bankinter	406-1	Derechos humanos
	<u>Promoción y cumplimiento</u> de las disposiciones de los <u>convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo</u> relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	SI	Grupo Bankinter	406-1	Derechos humanos Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos
	<u>La eliminación de la discriminación</u> en el empleo y la ocupación	SI	Grupo Bankinter	406-1	Derechos humanos
	<u>La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio</u>	NO	Grupo Bankinter		
	<u>La abolición efectiva del trabajo infantil</u>	NO	Grupo Bankinter		
Corrupción y el soborno	<u>Medidas</u> adoptadas para <u>prevenir</u> la corrupción y el soborno	SI	Grupo Bankinter	103 Anticorrupción 205-2 / 205-1 / 205-3	Lucha contra la corrupción y el soborno: Marco institucional, Control auditoría interna, Ética profesional
	<u>Medidas para luchar</u> contra el blanqueo de capitales	SI	Grupo Bankinter	205-2	Lucha contra la corrupción y el soborno: Marco institucional, Dos áreas básicas, Control auditoría Interna
	<u>Aportaciones</u> a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	SI	Grupo Bankinter	103 Anticorrupción	Lucha contra la corrupción y el soborno: Aportaciones a fundaciones Compromisos con el desarrollo sostenible: Alianzas estratégicas
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
	El <u>impacto</u> de la actividad de la sociedad en el <u>empleo y el desarrollo local</u>	SI	Grupo Bankinter	103 Comunidades locales e impactos económicos indirectos	Sociedad. Compromisos con el desarrollo sostenible: empleo neto, gasto en proveedores, implantación ODS, productos sostenibles, Acción social, Alianzas estratégicas
	El <u>impacto</u> de la actividad de la sociedad en las <u>poblaciones locales y en el territorio</u>	SI	Grupo Bankinter	103 Comunidades locales e impactos económicos indirectos	Sociedad. Compromisos con el desarrollo sostenible: empleo neto, gasto en proveedores, implantación ODS, productos sostenibles, Acción social, Voluntariado corporativo, Alianzas estratégicas
	Las <u>relaciones</u> mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	SI	Grupo Bankinter	102-43	Sociedad. Compromisos con el desarrollo sostenible: implantación ODS, productos sostenibles, Acción social, Voluntariado corporativo, Alianzas estratégicas. Gestión de la sostenibilidad: Canales de diálogo con los grupos de interés
	Las acciones de <u>asociación o patrocinio</u>	SI	Grupo Bankinter	102-12 / 102-13	Sociedad. Compromisos con el desarrollo sostenible: Alianzas estratégicas

Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Análisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Capítulo del Informe
Subcontratación y proveedores					
	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	SI	Grupo Bankinter	103 Evaluacion proveedores	Sociedad: Subcontratación y proveedores
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	SI	Grupo Bankinter	103 Practicas de adquisicion	No existen sistemas de supervisión, auditorías ni resultados de las mismas, más allá de los procesos de evaluación y homologación de proveedores, encontrándose el Grupo en proceso de adopción de estos mecanismos.
Consumidores					
Sociedad	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	SI	Grupo Bankinter	103 Seg y salud clientes, privacidad	Sociedad: Calidad Sociedad: Servicio de atención al cliente Lucha contra la corrupción: Ética profesional
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	SI	Grupo Bankinter	103 Seg y salud clientes, privacidad	Sociedad: Calidad Sociedad: Servicio de atención al cliente
Información fiscal					
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	SI	Grupo Bankinter	103 Desempeño económico	Sociedad: Prácticas fiscales y beneficios
	Subvenciones públicas recibidas	SI	Grupo Bankinter	201-4	Sociedad: Prácticas fiscales y beneficios
Otra información sobre el perfil de la Compañía					
Otra información significativa		SI	Grupo Bankinter	102-1 hasta 102-13	Índice GRI: Perfil de la organización Introducción Modelo de negocio
	Gobierno Corporativo	SI	Grupo Bankinter	102-18 hasta 102-39	Índice GRI: Gobierno Informe Anual Gobierno Corporativo 2020
	Participación de los grupos de interés	SI	Grupo Bankinter	102-40, 41, 42, 43, 44	Gestión de la sostenibilidad: Diálogo con los grupos de interés y Análisis de materialidad
	Otra información de utilidad sobre la elaboración del documento	SI	Grupo Bankinter	102-45 hasta 102-56	Índice GRI: Prácticas para la elaboración de informes.

*Adicionalmente a los contenidos GRI citados en la Tabla anterior, el Estado de Información No Financiera de Grupo Bankinter incluye los contenidos siguientes: 102-14; 102-16; 102-17; 103 – Desempeño económico; 201-1; 201-3; 103 – Presencia en el mercado; 202-1; 202-2; 103 – Impactos económicos indirectos; 203-2; 103 – Prácticas de adquisición; 204-1; 103 – Anticorrupción; 103 – Competencia desleal; 206-1; 207-1; 207-2; 207-3 - Fiscalidad 103 – Materiales; 301-3; 103 – Energía; 302-5; 103 – Agua; 303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 103 – Emisiones; 103 – Efluentes y residuos; 306-1; 306-3; 306-4; 103 – Cumplimiento ambiental; 307-1; 103 – Evaluación ambiental de proveedores; 308-1; 103 – Empleo; 401-2; 401-3; 103 – Relaciones trabajador – empresa; 402-1; 103 – Salud y seguridad en el trabajo; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10 103 – Formación y enseñanza; 404-2; 404-3; 103 – Diversidad e igualdad de oportunidades; 103 – No discriminación; 103 – Libertad de asociación y negociación colectiva; 103 – Trabajo infantil; 103 – Trabajo forzoso u obligatorio; 103 – Prácticas en materia de seguridad; 103 – Evaluación de Derechos Humanos; 412-3; 103 – Comunidades locales; 413-2; FS13; FS14; 103 – Evaluación de las prácticas; 414-1; 103 – Política pública; 415-1; 103 – Salud y seguridad del cliente; 103 – Marketing y etiquetado; 417-2; 417-3; FS15; FS16; 103 – Privacidad del cliente; 103 – Cumplimiento económico; 419-1; FS6; G4-DMA – Auditoría; FS9; G4-DMA – Activismo accionarial; FS12. Dichos contenidos se detallan en el apartado Índice GRI. Introducción

Anexo II: Índice GRI 2020

CONTENIDOS GENERALES

Localización en Estado de Información no financiera		Omisión	Verificación externa
INDICADORES GRI. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1 Nombre de la organización.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Modelo de negocio	-	Informe de verificación PwC
102-3 Ubicación de la sede	Paseo de la Castellana, 29. Madrid.	-	Informe de verificación PwC
102-4 Ubicación de las operaciones	Las operaciones significativas de Bankinter se llevan a cabo en España, Portugal e Irlanda.	-	Informe de verificación PwC
102-5 Propiedad y forma jurídica	Bankinter S.A.	-	Informe de verificación PwC
102-6 Mercados servidos	Modelo de negocio	-	Informe de verificación PwC
102-7 Tamaño de la organización	Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de desglose de plantilla	-	Informe de verificación PwC
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de desglose de plantilla	-	Informe de verificación PwC
102-9 Cadena de suministro	Sociedad: Subcontratación y proveedores	-	Informe de verificación PwC
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambios significativos en la organización	-	Informe de verificación PwC
102-11 Principio o enfoque de precaución	Modelo de Negocio: Estrategia. Gestión de riesgos Cuestiones medioambientales: principio de precaución, analizando y gestionando sus principales riesgos ambientales en toda su cadena de valor, tanto los directos propios de los inmuebles donde trabaja su plantilla, así como los indirectos derivados de su actividad. Informe anual de Gobierno Corporativo 2020	-	Informe de verificación PwC
102-12 Iniciativas externas	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible: ODS, Alianzas estratégicas, Acción social, Otras colaboraciones Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, influencia en los grupos de interés Gestión de la sostenibilidad: Presencia en índices de sostenibilidad	-	Informe de verificación PwC
102-13 Afiliación a asociaciones	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible: ODS, Alianzas estratégicas, Acción social, Otras colaboraciones Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Biodiversidad, Influencia en los grupos de interés. Cuestiones sociales y relativas al personal: Políticas gestión de la diversidad, Conciliación.	-	Informe de verificación PwC
INDICADORES GRI. ESTRATEGIA			
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Presidente	-	Informe de verificación PwC
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Modelo de negocio Gestión de riesgos Gestión de la sostenibilidad Cuestiones medioambientales Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible Lucha contra la corrupción Derechos Humanos	-	Informe de verificación PwC

		Localización en Estado de Información no financiera	Omisión	Verificación externa
INDICADORES GRI. ÉTICA E INTEGRIDAD				
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta		Gestión de riesgos Gestión de la sostenibilidad Cuestiones medioambientales Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible Lucha contra la corrupción Derechos Humanos Cuestiones sociales y relativas al personal	-	Informe de verificación PwC
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		Lucha contra la corrupción: Ética profesional Cuestiones sociales y relativas al personal: Planes de igualdad	-	Informe de verificación PwC
INDICADORES GRI. GOBIERNO				
102-18 Estructura de Gobernanza		IAGC 2020: Comisiones, Consejo de Administración	-	Informe de verificación PwC
102-19 Delegación de autoridad		Comité de Sostenibilidad Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo	-	Informe de verificación PwC
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		Comité de Sostenibilidad Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo	-	Informe de verificación PwC
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		Gestión de la Sostenibilidad: Diálogo con los grupos de interés y análisis de materialidad. 'Comité de Sostenibilidad' Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo	-	Informe de verificación PwC
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		IAGC 2020: Comisiones, Consejo de Administración	-	Informe de verificación PwC
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno		IAGC 2020: Comisiones, Consejo de Administración	-	Informe de verificación PwC
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		IAGC 2020: Comisiones, Consejo de Administración. 4.4 Selección de consejeros, 4.5 Nombramiento, Reelección y Cese de consejeros	-	Informe de verificación PwC
102-25 Conflictos de intereses		Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020. Recomendación 23 y 50.	-	Informe de verificación PwC
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetos, valores y estrategia		Gestión de la Sostenibilidad Comité de Sostenibilidad Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020	-	Informe de verificación PwC
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		Gestión de la Sostenibilidad Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático Derechos Humanos Comité de Sostenibilidad Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020	-	Informe de verificación PwC
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020: Recomendación 33 y 36. 4.12.- Evaluación del Consejo y sus comisiones	-	Informe de verificación PwC
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		Gestión de riesgos Gestión de la Sostenibilidad Cuestiones medioambientales Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible Derechos Humanos Comité de Sostenibilidad Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020	-	Informe de verificación PwC

	Localización en Estado de Información no financiera	Omisión	Verificación externa
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gestión de riesgos Sociedad: Prácticas fiscales y beneficios Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020: Comisión de riesgos. 6. Sistema de control de riesgos	-	Informe de verificación PwC
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Política de Sostenibilidad Comité de Sostenibilidad Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020	-	Informe de verificación PwC
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Comité de Sostenibilidad Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo Consejo de Administración	-	Informe de verificación PwC
102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Política de Sostenibilidad Comité de Sostenibilidad Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020	-	Informe de verificación PwC
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Política de Sostenibilidad Comité de Sostenibilidad Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020	-	Informe de verificación PwC
102-35 Políticas de remuneración	Política de Remuneraciones IAGC 2020 Comisión de retribuciones	-	Informe de verificación PwC
102-36 Proceso para determinar la remuneración	Política de Remuneraciones IAGC 2020 Comisión de retribuciones	-	Informe de verificación PwC
102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Gestión de la Sostenibilidad Informe anual de Gobierno Corporativo 2020	-	Informe de verificación PwC
102-38 Ratio de compensación total anual	Cuestiones sociales y relativas al personal: Retribución total	-	Informe de verificación PwC
Ratio del incremento porcentual de la compensación 102-39 total anual	Cuestiones sociales y relativas al personal: Retribución total	-	Informe de verificación PwC

INDICADORES GRI. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40 Lista de grupos de interés	Gestión de la Sostenibilidad	-	Informe de verificación PwC
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos, Representación sindical	-	Informe de verificación PwC
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Gestión de la Sostenibilidad	-	Informe de verificación PwC
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Gestión de la Sostenibilidad	-	Informe de verificación PwC
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Gestión de la Sostenibilidad	-	Informe de verificación PwC

	Localización en Estado de Información no financiera	Omisión	Verificación externa
INDICADORES GRI. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Grupo Bankinter Relación de sociedades del Grupo Bankinter en Cuentas Anuales Consolidadas (Participaciones y Situación Fiscal)	-	Informe de verificación PwC
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Introducción Gestión de la sostenibilidad	-	Informe de verificación PwC
102-47 Lista de temas materiales	Gestión de la sostenibilidad	-	Informe de verificación PwC
102-48 Reexpresión de la información	Cuestiones medioambientales: notas en tablas de indicadores ambientales - CCAA Consolidadas Nota 2 (Criterios contables aplicados)	-	Informe de verificación PwC
102-49 Cambios en la elaboración de informes	El Alcance y la Cobertura de cada aspecto se indica en el Índice GRI.	-	Informe de verificación PwC
102-50 Periodo objeto del informe	1 de enero 2020 - 31 de diciembre 2020	-	Informe de verificación PwC
102-51 Fecha del último informe	18 de febrero de 2020	-	Informe de verificación PwC
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	-	Informe de verificación PwC
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	comunicación@bankinter.com sostenibilidad@bankinter.com Investor_Relations@bankinter.com	-	Informe de verificación PwC
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Opción de Conformidad Exhaustiva	-	Informe de verificación PwC
102-55 Índice de contenidos GRI	Índice GRI	-	Informe de verificación PwC
102-56 Verificación externa	La práctica de Bankinter es someter a revisión de un Auditor Independiente el Estado de información no financiera. En el ejercicio 2020 dicha revisión ha sido realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.	-	Informe de verificación PwC

CONTENIDOS TEMÁTICOS GRI

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el EINF 2020	Alcance	Omisión	Verificación externa																																			
Dimensión económica																																									
GRI 201 Desempeño económico																																									
<ul style="list-style-type: none"> -Estrategia de negocio - Estrategia de cambio climático y capital natural - Gobierno corporativo - Gestión de personas 	Mixta	201	Enfoque de gestión	Modelo de Negocio Gestión de Riesgos Informe Anual Integrado 2020 Capítulo Resultados Presentación de resultados (enero 2021)	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC																																		
		201-1	Valor económico directo generado y distribuido	<p>201-1: BANKINTER (1)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020</th> <th>2019 (6)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor Económico Generado (2)</td> <td>1.691.676</td> <td>1.624.205</td> </tr> <tr> <td>Margen bruto</td> <td>1.709.040</td> <td>1.649.452</td> </tr> <tr> <td>Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta</td> <td>-1.190</td> <td>283</td> </tr> <tr> <td>Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas</td> <td>-16174</td> <td>-15.530</td> </tr> <tr> <td>Valor Económico Distribuido</td> <td>905.226</td> <td>1.202.596</td> </tr> <tr> <td>Gastos de personal</td> <td>446.695</td> <td>461.811</td> </tr> <tr> <td>Otros gastos de Administración (excepto Contradiciones e impuestos)</td> <td>293.573</td> <td>273.459</td> </tr> <tr> <td>Impuestos sobre beneficios y contribuciones e impuestos (3)</td> <td>116.492</td> <td>200.574</td> </tr> <tr> <td>Dividendos con cargo a resultados del ejercicio (4)</td> <td>44.724</td> <td>263.199</td> </tr> <tr> <td>Inversión Social (5)</td> <td>3.742</td> <td>3.553</td> </tr> <tr> <td>Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)</td> <td>786.450</td> <td>431.609</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Se refiere a todas las Sociedades que conforman el Grupo Bankinter (2) Neto de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta (3) Incluye exclusivamente el gasto por impuesto sobre Beneficios y las contribuciones e impuestos sobre beneficios y contribuciones (4) Incluye tanto los dividendos distribuidos como los pendientes de distribuir y las plusvalías (5) Incluye inversión social en términos de la metodología LBG (London Benchmarking Group) de todas las sociedades del Grupo Bankinter (6) De acuerdo con la metodología de la Comisión Europea para la elaboración de los estados financieros 2020, se ha reconstruido la cuenta de resultados de acuerdo con la normativa, para registrar Línea Directa Aseguradora como una actividad interrumpida.</p>		2020	2019 (6)	Valor Económico Generado (2)	1.691.676	1.624.205	Margen bruto	1.709.040	1.649.452	Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	-1.190	283	Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	-16174	-15.530	Valor Económico Distribuido	905.226	1.202.596	Gastos de personal	446.695	461.811	Otros gastos de Administración (excepto Contradiciones e impuestos)	293.573	273.459	Impuestos sobre beneficios y contribuciones e impuestos (3)	116.492	200.574	Dividendos con cargo a resultados del ejercicio (4)	44.724	263.199	Inversión Social (5)	3.742	3.553	Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	786.450	431.609	Grupo Bankinter
	2020	2019 (6)																																							
Valor Económico Generado (2)	1.691.676	1.624.205																																							
Margen bruto	1.709.040	1.649.452																																							
Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	-1.190	283																																							
Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	-16174	-15.530																																							
Valor Económico Distribuido	905.226	1.202.596																																							
Gastos de personal	446.695	461.811																																							
Otros gastos de Administración (excepto Contradiciones e impuestos)	293.573	273.459																																							
Impuestos sobre beneficios y contribuciones e impuestos (3)	116.492	200.574																																							
Dividendos con cargo a resultados del ejercicio (4)	44.724	263.199																																							
Inversión Social (5)	3.742	3.553																																							
Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	786.450	431.609																																							
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gestión de riesgos de cambio climático. Gestión de riesgos no financieros: riesgos ambientales Riesgos emergentes: riesgo climático. Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático. Módulo de Riesgos y Oportunidades del Cuestionario CDP 2020.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC																																				
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	CCAA Consolidadas Nota 29 (Gastos de personal)	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC																																				
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Sociedad: Prácticas fiscales y beneficios. No se ha recibido ningún tipo de ayuda significativa por parte de las Administraciones Públicas (ver epígrafe F del Informe Bancario Anual). Las bonificaciones y deducciones fiscales se detallan en las notas 18 y 44 de las CCAA Consolidadas.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC																																				
GRI 202 Presencia en el mercado																																									
<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de personas - Ética - Gobierno corporativo 	Internia	202	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC																																		
		202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Cuestiones sociales y relativas al personal: Retribución total Se calcula teniendo en cuenta la retribución fija.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC																																		
		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El 100% de los miembros del Consejo de Administración proceden de la comunidad local.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC																																		

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el EINF 2020	Alcance	Omisión	Verificación externa	
GRI 203: Impactos económicos indirectos							
- Relación con la comunidad	Externa	203	Enfoque de gestión	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (Tabla ODS, Prácticas de inversión y financiación sostenibles y Productos sostenibles) Sociedad: Inversión social, Alianzas estratégicas y Crisis Covid19	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (1)
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (Tabla ODS, Prácticas de inversión y financiación sostenibles y Productos sostenibles) Sociedad: Inversión social, Alianzas estratégicas y Crisis Covid19	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 204: Prácticas de adquisición							
- Gestión de la cadena de suministro	Mixta	204	Enfoque de gestión	Sociedad: Subcontratación y proveedores	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	En Bankinter, la proporción de gasto en proveedores locales ha sido del 95,76 %. En LDA, un 99%. En Avantcard un 66%	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 205: Anticorrupción							
- Ética - Gobierno Corporativo - Gestión de personas - Gestión de la relación con clientes	Mixta	205	Enfoque de gestión	Lucha contra la corrupción y el soborno	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Lucha contra la corrupción y el soborno: Control de auditoría interna, Ética profesional	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Lucha contra la corrupción y el soborno: Formación en PBC, Ética profesional	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Lucha contra la corrupción y el soborno: Ética profesional	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 206: Competencia desleal							
- Ética - Gobierno corporativo - Gestión de la relación con los clientes	Mixta	206	Enfoque de gestión	Lucha contra la corrupción y el soborno	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No hay ningún procedimiento abierto en contra del Grupo Bankinter por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (3)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el EINF 2020	Alcance	Omisión	Verificación externa	
GRI 207: Fiscalidad							
<ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de negocio - Ética - Gobierno corporativo 	Mixta	207	Enfoque de gestión	Prácticas fiscales Estrategia fiscal Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		207-1	Enfoque fiscal	Prácticas fiscales Estrategia fiscal Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Prácticas fiscales Estrategia fiscal Grupo Bankinter Informe anual de Gobierno Corporativo 2020 Notas 18 (activos y pasivos fiscales) y 44 (situación fiscal) de Cuentas Anuales Consolidadas	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Prácticas fiscales Estrategia fiscal Grupo Bankinter Informe anual de Gobierno Corporativo 2020 Notas 18 (activos y pasivos fiscales) y 44 (situación fiscal) de Cuentas Anuales Consolidadas	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		207-4	Presentación de informes país por país	Prácticas fiscales Notas 18 (activos y pasivos fiscales) y 44 (situación fiscal) de Cuentas Anuales Consolidadas	Grupo Bankinter	Desgloses de información no disponibles, se está trabajando para su presentación en 2021	Informe de verificación PwC (1)
Dimensión ambiental							
GRI 301: Materiales							
<ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de cambio climático y capital natural 	Interna	301	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		301-2	Insumos reciclados	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Indicador no material dada la actividad del Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	No procede	No verificado

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el EINF 2020	Alcance	Omisión	Verificación externa	
GRI 302: Energía							
- Estrategia de cambio climático y capital natural	Internas	302	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		302-1	Consumo energético dentro de la organización	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	Cuestiones medioambientales: Huella de carbono Se asocia el consumo energético externo la información relativa al alcance 3 de la huella de carbono relativo a viajes de empresa, desplazamientos in itinere y a la estimación del consumo de electricidad de clientes.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		302-3	Intensidad energética	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		302-4	Reducción del consumo energético	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 303: Agua							
- Estrategia de cambio climático y capital natural	Internas	303	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.			
		303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua				
		303-3	Extracción de agua	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		303-4	Vertido de agua	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana			
		303-5	Consumo de agua	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 304: Biodiversidad							
- Estrategia de cambio climático y capital natural	Mixta	304	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales: biodiversidad	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.	Grupo Bankinter	No procede	No verificado
		304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta de forma directa en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad. En cuanto a los impactos indirectos, en 2020 no se han evaluado los impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el EINF 2020	Alcance	Omisión	Verificación externa
- Estrategia de cambio climático y capital natural	Mixta	304-3 Hábitats Protegidos o Restaurados	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.	Grupo Bankinter	No procede	No verificado
		304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones				
GRI 305: Emisiones						
- Estrategia de cambio climático y capital natural	Mixta	305 Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Huella de carbono	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Cuestiones medioambientales: Huella de carbono	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Cuestiones medioambientales: Huella de carbono	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Cuestiones medioambientales: Huella de carbono	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Cuestiones medioambientales: Huella de carbono	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático. Huella de carbono	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Estas sustancias no se producen en la actividad normal del Grupo Bankinter.	Grupo Bankinter	No procede	No verificado
		305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Dada la actividad del Grupo Bankinter, no se producen emisiones significativas de este tipo	Grupo Bankinter	No procede	No verificado
GRI 306: Efluentes y Residuos						
- Estrategia de cambio climático y capital natural	Internia	306 Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	El Grupo Bankinter capta y vierte el agua a través de la red urbana. Se estiman unos vertidos similares a la cantidad de agua consumida, ya que no existen otros procesos de generación de vertidos.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		306-3 Derrames significativos	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, y por su actividad no ha generado derrames significativos durante 2020.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		306-4 Transporte de residuos peligrosos	El Grupo Bakinter por su actividad no transporta residuos. El transporte de los residuos producidos en las instalaciones del Grupo es realizada por gestores y transportistas autorizados.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.	Grupo Bankinter	No procede	No verificado

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el EINF 2020	Alcance	Omisión	Verificación externa	
GRI 307: Cumplimiento ambiental							
- Estrategia de cambio climático y capital natural	Mixta	307	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales: Introducción	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa significativa en materia ambiental. Cuentas Anuales Consolidadas Nota 38 (Información sobre sostenibilidad)	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (3)
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores							
- Gestión de la cadena de suministro	Mixta	308	Enfoque de gestión	Sociedad: Subcontratación y proveedores	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Gestión de la sostenibilidad: Indicadores relevantes Sociedad: Subcontratación y proveedores	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Dada la tipología de proveedor, no se ha realizado un análisis de impactos ambientales.	Grupo Bankinter	No procede	No verificado
DIMENSIÓN SOCIAL							
GRI 401: Empleo							
- Gestión de las personas	Internia	401	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Cuestiones sociales y relativas al personal: Selección	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Cuestiones sociales y relativas al personal: Beneficios corporativos, Previsión social	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		401-3	Permiso parental	Cuestiones sociales y relativas al personal: Conciliación	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 402: Relaciones Trabajador - empresa							
- Gestión de las personas	Internia	402	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Convenios colectivos, Representación sindical. Diálogo con los empleados	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	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 todo caso, para informar los cambios organizativos se respetará la legislación vigente en esta materia, Estatuto de los Trabajadores y Convenio de empleados de Banca (España), Convenio de Seguros (España), Convenio de oficinas y despachos (España), Convenio de Cajas (España), Convenio Conctact Center (España), Convenio Empresas Consultoria (España) "Acordo Coletivo de Trabalho do Sector Bancário" y "Lei Geral do Trabalho" (Portugal) y Collective Bargaining Agreement for Bank Employees (Luxemburgo)	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el EINF 2020	Alcance	Omisión	Verificación externa	
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo							
- Gestión de las personas	Internas	403	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Comités de Salud y Seguridad. El 100% de los trabajadores y actividades del Grupo están cubiertos por sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo-	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	El Grupo Bankinter dispone de sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, que dan respuesta a las auditorías legales en materia de PRL. Además, en el caso de Bankinter Portugal, se dispone de un sistema de gestión certificado bajo la norma OHSAS 18001.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes	Se llevan a cabo evaluaciones de riesgos de los puestos de trabajo por los departamentos de PRL del Grupo. En caso de producirse algún accidente, se lleva a cabo un análisis de las causas y se ponen en marcha las mejoras oportunas.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		403-3	Servicios de salud en el trabajo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Diálogo con empleados, Comités de Salud y Seguridad	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Diálogo con empleados, Comités de Salud y Seguridad	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Diálogo con empleados. Se llevan a cabo formaciones anuales en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Diálogo con empleados. Beneficios corporativos. Se llevan a cabo formaciones anuales en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos de la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Indicador no aplicable dada la actividad del Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	No procede	No verificado
		403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Diálogo con empleados, Comités de Salud y Seguridad. El 100% de los trabajadores del Grupo están cubiertos por sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		403-9	Lesiones por accidente laboral	El número de fallecimientos resultante de una lesión por accidente laboral en 2020 ha sido 0. Las tasas se calculan por millón horas de trabajadas. El número de horas trabajadas en 2020 ha sido de 14.587.831	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el EINF 2020	Alcance	Omisión	Verificación externa
- Gestión de las personas	Interna	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Cuestiones sociales y relativas al personal: Comités de Salud y Seguridad. No se han identificado profesiones con un riesgo elevado de enfermedad. El número de fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral en 2020 ha sido 0.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 404: Formación y enseñanza						
		404 Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
- Gestión de las personas	Interna	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 405: Diversidad e Igualdad de oportunidades						
		405 Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal: Planes de igualdad y medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
- Gestión de las personas - Ética - Gobierno Corporativo	Interna	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	IAGC Consejo de Administración Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de desglose de plantilla, Empleados con discapacidad.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	La ratio de salario base hombre/mujer es 1. Cuestiones sociales y relativas al personal: Remuneración total	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 406: No discriminación						
- Gestión de las personas - Ética	Mixta	406 Enfoque de gestión	Derechos Humanos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han producido incidentes significativos relacionados con la discriminación	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 407: Libertad de Asociación y negociación colectiva						
- Gestión de las personas - Ética	Mixta	407 Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos, Representación sindical	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Las operaciones del Grupo se circunscriben al ámbito geográfico europeo no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	Grupo Bankinter	No procede	No verificado

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el EINF 2020	Alcance	Omisión	Verificación externa	
GRI 408: Trabajo Infantil							
- Gestión de las personas - Ética	Mixta	408	Enfoque de gestión	Derechos humanos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Las operaciones del Grupo se circunscriben al ámbito geográfico europeo no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	Grupo Bankinter	No procede	No verificado
GRI 409: Trabajo Forzoso u obligatorio							
- Gestión de las personas - Ética	Mixta	409	Enfoque de gestión	Derechos humanos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Las operaciones del Grupo se circunscriben al ámbito geográfico europeo no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	Grupo Bankinter	No procede	No verificado
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad							
- Gestión de las personas - Ética	Mixta	410	Enfoque de gestión	Tal y como han confirmado las empresas de Seguridad que trabajan en centros del Grupo Bankinter, el 100% de su personal está acreditado para poder ejercer dicha profesión, siendo este último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. Entre los cursos requeridos se encuentran los de deontología y derechos fundamentales.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas							
- Gestión de las personas - Ética	Mixta	411	Enfoque de gestión	Las operaciones del Grupo se circunscriben al ámbito geográfico europeo no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	Grupo Bankinter	No procede	No verificado
		411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas				

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el EINF 2020	Alcance	Omisión	Verificación externa
GRI 412: Evaluación de derechos humanos						
		412 Enfoque de gestión	Derechos Humanos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Derechos humanos: En 2020 un 4% (14% en 2019) de las operaciones analizadas sujetas a las políticas sectoriales con criterios ASG, han sido desestimadas por no cumplir con los criterios extra financieros de las políticas sectoriales.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
- - Gestión de las personas - Ética - Gobierno corporativo - Estrategia de negocio - Gestión de la relación con los clientes	Mixta	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Derechos Humanos	Grupo Bankinter	La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando en los sistemas de información para poder reportarla en próximos ejercicios.	Informe de verificación PwC (1)
		412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	El Grupo Bankinter opera principalmente en España, Portugal e Irlanda (países de la OCDE), y se ha llevado a cabo un análisis de riesgos de DDHH con cada grupo de interés, no habiéndose identificado riesgos significativos en en materia de Derechos Humanos. Asimismo, Bankinter está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En 2020 no ha habido ningún contrato o acuerdo de inversión significativo que incluya cláusulas de este tipo.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el EINF 2020	Alcance	Omisión	Verificación externa
GRI 413: Comunidades locales						
- Relación con la comunidad	Mixta	413 Enfoque de gestión	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible, Acción social. Fundación Innovación Bankinter Fundación LDA	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (ODS, Inversión social, Alianzas estratégicas y Voluntariado corporativo) Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad Cuestiones medioambientales: Sistemas de gestión ambiental	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (1)
		413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	No se han identificado efectos negativos significativos sobre las comunidades locales. En 2020, Bankinter tiene 1 centro de empresas y 3 centros de Banca Privada menos que en 2019 (teniendo en cuenta España y Portugal). En el caso de EVO Banco, a raíz de su integración en el Grupo Bankinter, se han mantenido dos de sus centros de la red.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
- Relación con la comunidad	Mixta	FS13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (ODS, Inversión social, Alianzas estratégicas y Voluntariado corporativo)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe de verificación PwC
		FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (Alianzas estratégicas, Voluntariado Corporativo)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe de verificación PwC
GRI 414: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores						
- Gestión de la cadena de suministro	Mixta	414 Enfoque de gestión	No se ha realizado un análisis de criterios relativos a las prácticas laborales en proveedores, ya que no se ha identificado un riesgo significativo.	Grupo Bankinter	No procede	No verificado
		414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Gestión de la sostenibilidad: Indicadores relevantes Sociedad: Subcontratación y proveedores	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Dada la tipología de proveedor, no se ha realizado un análisis de impactos relativos a las prácticas laborales.	Grupo Bankinter	No procede	No verificado

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el EINF 2020	Alcance	Omisión	Verificación externa
GRI 415: Política Pública						
- Ética - Estrategia de negocio	Mixta	415 Enfoque de gestión	Códigos de Ética Profesional de las sociedades del Grupo Bankinter. Política anticorrupción del Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	El Grupo Bankinter no realiza contribuciones a ningún partido político. (Artículo 17.2 del Código de Ética de Bankinter y Apartado 8 de las Normas de Conducta del Código de Ética de Línea Directa) Política anticorrupción de Grupo Bankinter.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 416: Salud y Seguridad del Cliente						
- Gestión de las personas - Gestión de la relación con los clientes	Mixta	416 Enfoque de gestión	Lucha contra la corrupción: Ética profesional Sociedad: Calidad Sociedad: Servicio de atención al cliente	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Se han llevado a cabo evaluaciones de riesgos laborales en todos los puestos del banco, que incluyen los posibles riesgos de clientes en las oficinas de la entidad. Cuestiones laborales: Salud y Seguridad Lucha contra la corrupción: Ética profesional Sociedad: Protección de datos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (1)
		416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	El Grupo Bankinter no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (3)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el EINF 2020	Alcance	Omisión	Verificación externa	
GRI 417: Marketing y Etiquetado							
- Gestión de la relación con los clientes	Mixta	417	Enfoque de gestión	Gestión de riesgos no financieros Lucha contra la corrupción: Ética profesional Sociedad: Calidad del servicio Sociedad: Servicio de atención al cliente	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Lucha contra la corrupción: Marco institucional. El Comité de productos analiza y aprueba el lanzamiento de todos los productos y servicios ofrecidos a minoristas. Además, el banco se ha preparado para la entrada en vigor de la nueva normativa MiFID II, MiFIR, y PRIIPS. En el caso de LDA, también existe un Comité de productos y una Política de Gobierno de productos.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (2)
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En el ejercicio 2020 se ha recibido un expediente sancionador relativo a la información / comercialización de productos por valor de 5,2 MM€	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (3)
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	En el ejercicio 2020, no se han reportado casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (3)
		FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Gestión de riesgos: principios de gestión del riesgo Lucha contra la corrupción: Marco institucional Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión y financiación sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe de verificación PwC
		FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (alianzas estratégicas, voluntariado corporativo) Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad e inclusión financiera.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe de verificación PwC
GRI 418: Privacidad del cliente							
- Gestión de la relación con los clientes	Mixta	418	Enfoque de gestión	Sociedad: Protección de datos Lucha contra la corrupción	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se han recibido sanciones significativas relativas a protección de datos en el Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (3)
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico							
- Gestión de la relación con los clientes - Ética - Gobierno corporativo	Mixta	419	Enfoque de gestión	Lucha contra la corrupción Derechos humanos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En el ejercicio 2020, se ha recibido un expediente sancionador en materia de PBC por valor de 3,9 MM€	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (3)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el EINF 2020	Alcance	Omisión	Verificación externa
SUPLEMENTO FINANCIERO						
CARTERA DE PRODUCTOS						
<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la relación con los clientes - Relación con la comunidad - Estrategia de cambio climático y capital natural 	<p>Mixta</p>	<p>Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios</p> <p>Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio</p> <p>G4-DMA</p> <p>Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones</p> <p>Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio</p> <p>Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales</p> <p>FS6</p> <p>FS7</p> <p>FS8</p>	<p>Gestión de la sostenibilidad: Estrategia en el Plan "Tres en Raya"</p> <p>Sociedad: Compromiso con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión y financiación sostenible)</p> <p>Los procedimientos de análisis de riesgos contemplan todos aquellos que son significativos desde el punto de vista del riesgo de crédito.</p> <p>Gestión de riesgos del cambio climático.</p> <p>Gestión de riesgos no financieros (riesgos ambientales, riesgos sociales, riesgos sobre DDHH)</p> <p>Riesgos emergentes: riesgo climático</p> <p>Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático</p> <p>Sociedad: Compromiso con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión y financiación sostenible)</p> <p>Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento</p> <p>Derechos humanos</p> <p>Cuestiones medioambientales: Influencia en los grupos de interés</p> <p>Sociedad: Compromiso con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)</p> <p>Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático</p> <p>Modelo de Negocio</p> <p>Informe anual integrado 2020: Resultados</p> <p>Presentación de resultados (enero 2021)</p> <p>Compromisos con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión y financiación sostenible. Productos sostenibles)</p> <p>Compromisos con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión y financiación sostenible. Productos sostenibles)</p>	<p>Grupo Bankinter (excepto LDA)</p> <p>Grupo Bankinter</p> <p>Grupo Bankinter (excepto LDA)</p> <p>Grupo Bankinter (excepto LDA)</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>Informe de verificación PwC</p>

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el EINF 2020	Alcance	Omisión	Verificación externa	
AUDITORÍA							
<ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de cambio climático y capital natural - Estrategia de negocio - Gobierno corporativo 	Internas	G4-DMA	Enfoque de gestión	<p>-El área de auditoría interna participa anualmente en las auditorías realizadas para evaluar los Sistemas de Gestión Ambiental y de Accesibilidad de la entidad. Además, realiza una auditoría anual sobre el Informe Anual Integrado y el EINF, donde se reporta toda la información relativa al Plan de Sostenibilidad, Política de Sostenibilidad y gestión de aspectos ambientales y sociales de la entidad.</p>	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe de verificación PwC
		FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos		Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe de verificación PwC
ACTIVISMO ACCIONARIAL							
<ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de negocio - Estrategia de cambio climático y capital natural - Gobierno corporativo 	Internas	G4-DMA	Enfoque de gestión	Gestión de la sostenibilidad. Compromisos con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe de verificación PwC
		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	Gestión de la sostenibilidad. Compromisos con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	<p>La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando en su recopilación para poder ser reportada en próximos ejercicios</p>	Informe de verificación PwC (1)
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	Gestión de la sostenibilidad. Compromisos con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter (excepto LDA)	<p>La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando en su recopilación para poder ser reportada en próximos ejercicios</p>	Informe de verificación PwC (1)
		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	No hay una política de voto establecida relativa a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	Grupo Bankinter (excepto LDA)	-	Informe de verificación PwC

Notas:

1. Solo se informa cualitativamente.
2. No se detalla información para cada tipo de producto y servicio.
3. Se informa de los expedientes sancionadores en firme por reclamaciones de cualquier naturaleza y por encima de un umbral de 50.000 euros
4. Se informa de los expedientes sancionadores en firme por reclamaciones de cualquier naturaleza y por encima de un umbral de 30.000 euros.

Anexo III: Informe de verificación independiente



Bankinter, S.A. y sociedades dependientes

Informe de verificación independiente
Estado de Información No Financiera
31 de diciembre de 2020



Informe de verificación independiente

A los accionistas de Bankinter, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado 2020 adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Bankinter, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Bankinter) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de Bankinter.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla del Anexo I "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" y en la tabla del Anexo II "Índice GRI 2020" incluidos en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de Bankinter, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Bankinter, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios del *Sustainable Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (en adelante estándares GRI) según la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial *Financial Services* de la Guía G4 de GRI, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo I "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" y en la tabla del Anexo II "Índice GRI 2020", del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Bankinter, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro A.054, sección 3º
Inscrita en el R.O.A.C. con el número 50942 - CIF: B-79 631 930

1



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de Bankinter, S.A. que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Bankinter, S.A. para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por Bankinter y descrito en el apartado de "Gestión de la Sostenibilidad" del citado EINF, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.



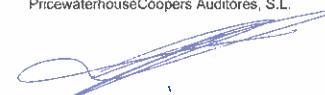
Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del ejercicio 2020 de Bankinter, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial *Financial Services* de la Guía G4 de GRI, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo I "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" y en la tabla del Anexo II "Índice GRI 2020", del citado EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.


Ramón Abella Rubio

23 de febrero de 2021

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

2021 Núm. 01/2100713
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO
.....
Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas
.....