



**factor humano**

## Personas

El principal activo con el que cuenta Bankinter son los empleados. El departamento de Gestión de Personas es el garante de que se cumpla la estrategia del banco en el mundo de las personas. Su tarea es definir e implementar las políticas necesarias para crear un entorno de trabajo que facilite la motivación y el desarrollo profesional de la plantilla, siempre en línea con la estrategia de la entidad. Por tanto, su función pasa por la captación y retención del talento.

El año 2014 ha sido muy intenso en captación de personas, tanto de perfil senior como junior, reforzando la estrategia del banco en los segmentos de negocio estratégicos (Banca Privada, Banca Personal y Banca Corporativa) y en las áreas de control y Cumplimiento Normativo para adecuarse a los requerimientos normativos o legales.

En un contexto de ajustes en el sector, Bankinter ha sido una de las pocas entidades que ha aumentado plantilla en el último año. La necesidad de captar nuevos profesionales responde a la positiva evolución del negocio, lo que permite generar oportunidades de empleo. En total, se han producido 243 incorporaciones a través de 418 procesos de selección, alcanzando la plantilla los 4.185 empleados al cierre de año.

La gestión de personas y la generación de un entorno de desarrollo profesional, ha permitido a Bankinter, un año más, ser reconocido por Top Employers como una de las mejores empresas para trabajar en España.



## Resumen gráfico

### Nuevas incorporaciones: procesos y candidatos

Nº Procesos Selección	Nº Candidatos
418	1.108

### Rotación interna

Nº Vacantes publicadas	Nº Candidatos	Nº Entrevistas GdP
101	472	416

### Nº acciones formativas, horas de formación y personas formadas

Nº acciones formativas	Personas formadas	Horas de formación
424	3.934	186.127

### Nuevas incorporaciones: procesos y candidatos

Comunidad Autónoma	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Andalucía	3	50%	3	50%	6	2,53%
Aragón	5	56%	4	44%	9	3,80%
Baleares	1	25%	3	75%	4	1,69%
C.Valenciana	22	67%	11	33%	33	13,92%
Canarias	0	0%	1	100%	1	0,42%
Cantabria	2	100%	0	0%	2	0,84%
Cataluña	3	30%	7	70%	10	4,22%
Galicia	2	100%	0	0%	2	0,84%
La Rioja	1	25%	3	75%	4	1,69%
Madrid	89	61%	58	39%	147	62,03%
Murcia	2	50%	2	50%	4	1,69%
Navarra	0	0%	1	100%	1	0,42%
País Vasco	7	50%	7	50%	14	5,91%
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>58%</b>	<b>100</b>	<b>42%</b>	<b>237</b>	<b>100%</b>

\* En la Oficina de Luxemburgo se han incorporado 6 profesionales, de los cuales, 4 son hombres y 2 mujeres.

## Capital humano

### Tipo de contrato

Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	1.988	2.045	<b>4.033</b>
Temporal	80	72	<b>152</b>

Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
A tiempo completo	2.029	2.057	<b>4.086</b>
A tiempo parcial	39	60	<b>99</b>

### Distribución de la plantilla por categoría profesional

	Hombres	Mujeres	Total
Administrativos	157	345	502
Comerciales/ Técnicos	1.040	1.317	2.357
Directores	871	455	1.326
<b>Total</b>	<b>2.068</b>	<b>2.117</b>	<b>4.185</b>

### Distribución de la plantilla por tramos de edad

	Hombres	Mujeres	Total
< 25 años	8	8	16
25 -30	116	209	325
31 - 35	430	533	963
36 - 40	470	531	1.001
41 - 45	261	408	669
46 - 55	553	370	923
> 55	230	58	288
<b>Total</b>	<b>2.068</b>	<b>2.117</b>	<b>4.185</b>

### Distribución de la plantilla por tramos de antigüedad

	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 5	300	255	555
De 6 a 15	1.009	1.209	2.218
De 16 a 25	394	567	961
Más de 25	365	86	451
<b>Total</b>	<b>2.068</b>	<b>2.117</b>	<b>4.185</b>

### Distribución de la plantilla por Comunidad autónoma

	Hombres	Mujeres	Total
Andalucía	183	165	<b>348</b>
Aragón	65	52	<b>117</b>
Asturias	42	28	<b>70</b>
Baleares	19	30	<b>49</b>
C.Valenciana	200	147	<b>347</b>
Canarias	44	80	<b>124</b>
Cantabria	25	23	<b>48</b>
Castilla La Mancha	39	29	<b>68</b>
Castilla y León	75	57	<b>132</b>
Cataluña	151	182	<b>333</b>
Extremadura	13	8	<b>21</b>
Galicia	35	41	<b>76</b>
La Rioja	14	13	<b>27</b>
Madrid	994	1.090	<b>2.084</b>
Murcia	43	31	<b>74</b>
Navarra	14	20	<b>34</b>
País Vasco	101	117	<b>218</b>
<b>Total</b>	<b>2.057</b>	<b>2.113</b>	<b>4.170</b>

### Distribución de la plantilla por Nacionalidad

Nacionalidad	Nº personas
Alemania	12
Argentina	7
Belgica	5
Brasil	1
Bulgaria	1
Chile	3
Colombia	2
Cuba	6
Dinamarca	1
Ecuador	2
España	4.088
Estados Unidos	1
Finlandia	1
Francia	8
India	1
Italia	3
Luxemburgo	2
Marruecos	5
Mexico	3
Noruega	1
Países Bajos	4
Pakistan	1
Panama	1
Peru	4
Reino Unido	3
Rumanía	1
Suecia	1
Suiza	8
Venezuela	9
<b>Total</b>	<b>4.185</b>

## Factor humano &gt; Personas &gt; Resumen gráfico

## Rotación externa

	HOMBRE	%	MUJER	%	Total	%
Menor de 30	6	0,29%	19	0,90%	25	0,60%
Entre 30 y 50	45	2,18%	38	1,79%	83	1,98%
Mayor de 50	32	1,55%	6	0,28%	38	0,91%
Total Bajas	83	4,01%	63	2,98%	146	3,49%
Total Plantilla	<b>2.068</b>		<b>2.117</b>		<b>4.185</b>	

	HOMBRE	%	MUJER	%	Total	%
Andalucía	4	36%	7	64%	11	7,53%
Aragón	1	33%	2	67%	3	2,05%
Asturias	1	100%	0	0%	1	0,68%
Baleares	1	33%	2	67%	3	2,05%
Canarias	1	50%	1	50%	2	1,37%
Cantabria	3	75%	1	25%	4	2,74%
Castilla-La Mancha	0	0%	2	100%	2	1,37%
Castilla y León	1	33%	2	67%	3	2,05%
Cataluña	11	85%	2	15%	13	8,90%
C.Valenciana	16	57%	12	43%	28	19,18%
Galicia	1	50%	1	50%	2	1,37%
Madrid	30	55%	25	45%	55	37,67%
Murcia	1	100%	0	0%	1	0,68%
Navarra	0	0%	2	100%	2	1,37%
Pais Vasco	10	71%	4	29%	14	9,59%
Luxemburgo	2	100%	0	0%	2	1,37%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>57%</b>	<b>63</b>	<b>43%</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

## Días de ausencia

	2014	2013
Enfermedad común	18.252	15.485
Mujer	13.766	11.641
Hombre	4.486	3.844
Maternidad	12.009	12.283
Mujer	11.991	12.283
Hombre	18	0
Paternidad	1.190	1.148
Mujer	0	0
Hombre	1.190	1.148
Accidentes de Trabajo	611	391
Mujer	480	337
Hombre	131	54

## Tasa de absentismo

	HOMBRE	MUJER
<b>Total</b>	<b>0,4949948</b>	<b>1,5273511</b>

Días de ausencia por enfermedad común y accidente laboral por cada 100 horas trabajadas

## Tasa de accidentes

	HOMBRE	MUJER
<b>Total</b>	<b>0,0006435</b>	<b>0,0020380</b>

Nº accidentes total por cada 100 horas trabajadas



## El empleado Bankinter

78% titulados universitarios

40,9 años edad media

13,3 años de antigüedad media

29 nacionalidades

Jose Luis Dionisio Cervantes Roberto Zarza Del Barrio Maria Jose Ponce Sanchez David Aragon Niño David Valenzuela Peiteado Ana Maria Vazquez Gonzalez S. Tartalo Isabel Minguez Perez Irene Ceballos Breton Elisa M. Dominguez Alonso Maria Josefa Rodriguez Garcia S. Patricia Alandi Tartalo Rosa Maria Diez Madroñero Diez M. Luis Fco. Perez Marcos Juan Serrano Sanchez Rafael Mesa Diaz Benjamin Castilla Aguilar Rocio Lima Sanchez Carmen Maria Pendas Martin Javier Prieto Vargas-M. Cristina Martin Garcia Fermin Jose Gomez Rodriguez Jose Maria Molina Mancha Cristina Bellido Rubio Ignacio Fernandez Osa Juan Navarro Esteve Sonia Terron Diaz Ambrosio Miñarro Viseras Carolina Ortiz Camacho Alejandro Castello Mas Antonio Maria Pascual Torres Alberto Lopez Muñoz Cristina Rodriguez Urcelay Juan Santiago Sanjuan Ramirez Laura Bruno Garcia Paloma Rguez-Arango Fernandez Maravillas Martin Martin M<sup>a</sup> Esther Heredia Lopez Fco. Javier Capon Ruiz Daniel Montero Lopez M. Mercedes Lopez Socias Jorge Iñigo Peral Guerra Belen Rodriguez Fernandez M<sup>a</sup> Cristina Lastra Garcia Lara Suarez Guinea David Garcia Moral Yolanda Sanz Rey Jose Antonio Rodriguez Sanchez Paloma Herrero Perez Raul Crespillo Maldonado Rafael Sanchez Raymundo Manuel Garcia Merchan Sergio Garcia Calderon Ana Prieto Temez Laura Prieto Gomez Pablo Lancry Del Cerro Carlos Muñoz Gomez Rafael Borrego Zayas Maria Isabel Garcia Garcia Paloma Sanchez Chacon Leticia Aparicio Martin-Romo Sergio Sanjuan Samaniego Isabel Delgado Esteban Patricia Llamazares Yuste Miguel Angel Lozano Bravo Juan Jose Rodriguez Soler Juan Jose Garcia Sanchez Fco. Javier Casillas Diaz Javier Maruri Palacin Francisco Agullo Montero Alberto Bruña Valdivieso Domingo Gamon Molina M<sup>a</sup> Victoria Valpuesta Romero Jaime Siguenza Clemente Ana Belen Galan Lopez Agustin Soto Gonzalez Juan Carlos Gutierrez Nieves Miguel Angel Rager Tirado Julio Jose Gamero Aguirre Julio Luis Otero Comesaña M. Esther Risquez Susi David Olivares Rodriguez Concepcion Irnan Pacheco David Valenzuela Peiteado Carolina Sanchez Soriano Maria Esther Martinez Mansilla Fco Javier Garcia Gomez Juan Carlos Martin Hidalgo Manuel Pallares Alvarez Pedro Orgaz Cruz Rosario Martinez Toledo Ana M<sup>a</sup> Achau Ferrer M<sup>a</sup> Mercedes Olleros Izard Dimas Blanco Muñoz Maria Teresa Cuerda Gcia-Junceda Eloy Antonio Lopez Hernandez Manuel A. Ortega Delgado Valentin Yebra Fernandez Fernando E. Colas Fernandez Maria Soledad Gracia Alos Yolanda Gella Ferrer Fernando Orduna Martinez J. Javier Hernandez Bermejo Diana Cuadrado Duro Beatriz Marcos Suarez Jose Antonio Rodriguez Quintana Marta Capitan Obregon Natalia Mendez Olmos Abel Rodriguez Alvarez Javier Maria Cerquella Rodriguez Maria Angeles Ramos Quero Juan M. Ochoaerrarte Goicoechea Ignacio M. Mellado Garcia Monica Rey Tobalina Maria Jesus Peinador Tordesillas Miquel Riubrugent Gurdumi Jose Antonio Iglesias Millan Jose Alberto Rodriguez Portilla Beatriz De Mendoza Rodriguez Alba Maldonado Rodriguez Ivan Gomez Sanchez Sebastian M. Ojeda Gartner Fco Javier Cabrera Izquierdo Ana Hernanz Dominguez Fernando Castellanos Cordeiro-Cre Gonzalo Del Olmo Solorzano Alejandro Gomes Garcia Julia Eugenia Moro Crooke Angel Alberto Lopez Lopez Isabel Andray Neila Ernesto Arana Macho Susana Calderon Bono Elena Velazquez Otero M. Jose Baena Garcia Fernando De Roda Ezquerria Javier Servera Puente Jorge Carlo Righetto Zarza Monica Alvarez Rodriguez Angel Luis Castellanos Victoria M<sup>a</sup> Del Pilar Aranda Barrio Rafael Alonso Gomez Mercedes Alcojor Moreno M. Lourdes Iglesias Graña F Isabel Rodriguez Camara M. Lourdes Barainca Oyague Ana Nieto Alonso Eloisa Ortiz Lopez Tamara Rebollar Fernandez Pedro Barrio Vizan Maria Yolanda Hermosa Burgos M<sup>a</sup> Del Carmen Pozo Grande Alipio Conde Herrero Jose Alberto Martin Cejudo Alberto San Jose Lopez Mikel Jauregui Echaniz Juan Carlos Eguiara Garay Jose Ramon Seco Garcia Guillermo Lopez-Tapia Guzman Ion Arrieta Beiztegui Jordi Soles Hernandez Mercé Llop Valles Maria Hdez-Capalleja Gimeno Manuela Perez Prieto Jaime Rillo Marco Ivan Elias Gonzalez Cerrato Sigrid Mas Gonzalez M<sup>a</sup> Dolors Casas Folch Josep Maria Fargas Mas Paloma Gonzalez Quesada Emilio Palomar Martin Ignacio Llorente Utande Nuria RelañO Garcia Miguel Angel Fernandez Gutierrez David Anton Sanchez Miguel Lorenzo Moreno Manuel Miranda Dasca Carmen Irene Trujillo Rodriguez Jose Manuel Fernandez Gonzalez Jose Carlos Garea Cacheiro Fco. Javier Perez Helguera Bruno Bejerano Gomez Sonia Marina Aguilera Eva Fernandez Ortiz Natalia Maria Gonzalez Piñeiro Carlos Sanchez Bragado Lola Luque Sanchez Jorge Granda Muñoz

## Atracción del talento

- El programa de estudiantes en prácticas permite identificar talento junior, ofrece un primer contacto con el mundo laboral y propicia que los jóvenes aporten su valor.
- El objetivo de Bankinter es consolidarse como una empresa líder en cuanto a atracción del talento.

**La cantera del banco.** Bankinter ha puesto en marcha este año un programa de estudiantes en prácticas con un objetivo doble. Por un lado, proporcionar a los estudiantes la oportunidad de tener un primer contacto con el mundo laboral y el aprendizaje real y, por otro, aprovechar el valor aportado por estos perfiles jóvenes a las actividades y a los equipos del banco. El programa sirve, además, para identificar talento junior.

El departamento de Gestión de Personas define una serie de áreas donde el banco puede ofrecer prácticas a recién licenciados o a estudiantes de últimos años de carrera. Áreas como Servicios Centrales, Contabilidad, Finanzas, Tesorería, Banca de inversión... y también en puestos específicos de la red, sobre todo en aquellos relacionados con Banca Privada y Banca Corporativa. Una vez identificadas las áreas, en los meses de mayo/

junio se abre la primera convocatoria de prácticas. A lo largo del año, Bankinter ha contado con 108 estudiantes, de los que posteriormente 10 se han incorporado a la plantilla.

Para atraer talento -graduados, licenciados, estudiantes de masters-, Bankinter firma convenios con universidades y escuelas de negocios a nivel nacional, tanto públicas como privadas. El banco abre procesos de búsqueda o publica ofertas en esos centros. Los candidatos pasan por un proceso de selección en el que realizan una prueba para conocer su perfil de competencias y una entrevista personal. Posteriormente, se selecciona a aquel que encaja más en el puesto. Los estudiantes proceden de carreras como ADE, Empresariales, Económicas y Derecho, pero también hay ingenieros, estadísticos o perfiles de marketing.

“

**El banco tiene firmados convenios con universidades y escuelas de negocios, tanto públicas como privadas”**

## Formación y desarrollo del talento

- Bankinter ha desarrollado en 2014 la Universidad Corporativa, un proyecto destinado a crear valor y fomentar el intercambio de conocimiento en el Grupo.

**Trabajar y estudiar.** Si 2013 fue el año del nacimiento de la Universidad Corporativa de Bankinter, 2014 ha sido el año de su desarrollo. Esta iniciativa surgió como una herramienta estratégica para la creación de valor e intercambio de conocimiento del Grupo Bankinter, y para facilitar la reflexión, creatividad y desarrollo de sus profesionales. Cuenta con una sede física en el edificio de Tres Cantos (Madrid) y con un campus virtual al que toda la plantilla tiene acceso desde la Intranet corporativa. El objetivo último de la Universidad es mejorar la reputación del banco.

En 2014 Bankinter ha incorporado cuatro tipos de programas:

- Estratégicos.
- Técnicos: destinados al desarrollo de competencias técnicas y habilidades comerciales en la Red.
- Idiomas.
- Campus virtual: programas relacionados con productos y con cambios de procesos y de normativa.

Además de facilitar una formación práctica, continua, orientada al negocio y ajustada al perfil de cada empleado, Bankinter mantiene la apuesta

por la creación de empleo para jóvenes. Así, el banco ha firmado un acuerdo con el Ministerio de Empleo para participar en la estrategia de emprendimiento y empleo joven, uno de cuyos objetivos es generar empleo en el colectivo de menores de 30 años.

Este esfuerzo formativo con sus empleados ha permitido a Bankinter ser la empresa que más puestos ha escalado en el Estudio Merco Personas en el último año, al pasar del 52º al 24º puesto del ranking. Se trata de un monitor empresarial que identifica las empresas más atractivas de España para trabajar. El estudio se realiza entre directivos de compañías, estudiantes de universidades y escuelas de negocios y headhunters y valora la reputación de una compañía y de sus directivos así como la atracción y la capacidad de gestionar el talento. En lo que se refiere al ranking sectorial, la entidad es la única del sector bancario que asciende posiciones, concretamente dos, pasando a ocupar el 4º lugar entre las ocho entidades financieras que se han tenido en cuenta para la elaboración del estudio. Los resultados obtenidos por la entidad son fruto de la búsqueda de la excelencia, el impulso a la meritocracia y la apuesta por la igualdad de oportunidades que se definen en la gestión de personas en Bankinter.



## Promoción del talento

- Bankinter es una de las compañías españolas que mejor promociona el talento a través de diversos programas orientados a desarrollar las potencialidades de sus empleados.

**Los directivos del futuro.** El pasado mes de julio Bankinter puso en marcha un Programa de Alto Potencial dirigido a identificar a aquellas personas dentro de la organización con mejores capacidades para destacar en el futuro, aquellas que cuentan con la potencialidad de desarrollar los valores de la compañía y un perfil de liderazgo. Además de identificarlos, el programa les proporciona las herramientas de formación y experiencia que contribuyan a que ese potencial se desarrolle lo más rápido posible.

El programa intenta llegar a toda la organización, no sólo a las personas que tienen visibilidad sino, sobre todo, a las que no la tienen, que suele ser gente joven. Utilizando criterios como la formación académica, análisis de competencias o análisis del histórico del desempeño, el banco identifica 50 empleados de cualquier área y puesto –excepto a los que ya tienen un nivel destacado, que disponen de otras herramientas- y los incluye en el programa.

En el marco del programa, se han definido tres acciones:

- Un programa de desarrollo directivo corporativo de Deusto Business School, diseñado para Bankinter, que comenzó en 2014 y finalizará en febrero de 2015.

- El segundo paso es un programa de *mentoring* con miembros de alta dirección del banco. Una vez terminado el programa de desarrollo, se realiza un análisis de la evolución de ese colectivo a lo largo del año y se selecciona a las personas que participarán en el programa de *mentoring*, donde serán tutelados por miembros del Comité de Dirección. Participarán en este programa durante un año.

- En el tercer año, ya un colectivo reducido de personas participará en un programa de rotación dirigida, con el que se pretende dotarles de experiencia en áreas del banco que se consideran fundamentales para llegar a ocupar puestos directivos.

Bankinter también promociona el talento a través de un plan específico para los gestores de personas. Es un programa de formación para los líderes de equipos que pretende conseguir un mismo estilo de dirección que integre los objetivos de cada gestor de personas con la cultura y valores del banco. Arrancó en 2013, y en 2014 se ha profundizado en él, prolongándolo a tres años para trabajar diversas competencias en cada uno de ellos. Los participantes se distribuyen en tres grupos, en función del número de personas que tienen a su cargo (en Bankinter hay en torno a 1.000 empleados con personal bajo su responsabilidad). Se trata de un programa mixto, con una parte online y otra presencial y cuenta con entre 40 y 50 horas de formación.

“

**El Programa de Alto Potencial es la última iniciativa del banco y se suma al de gestores de personas, puesto en marcha en 2013”.**

**1.000**

**personas tienen empleados bajo su responsabilidad**

## Planes de evaluación y de desarrollo

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

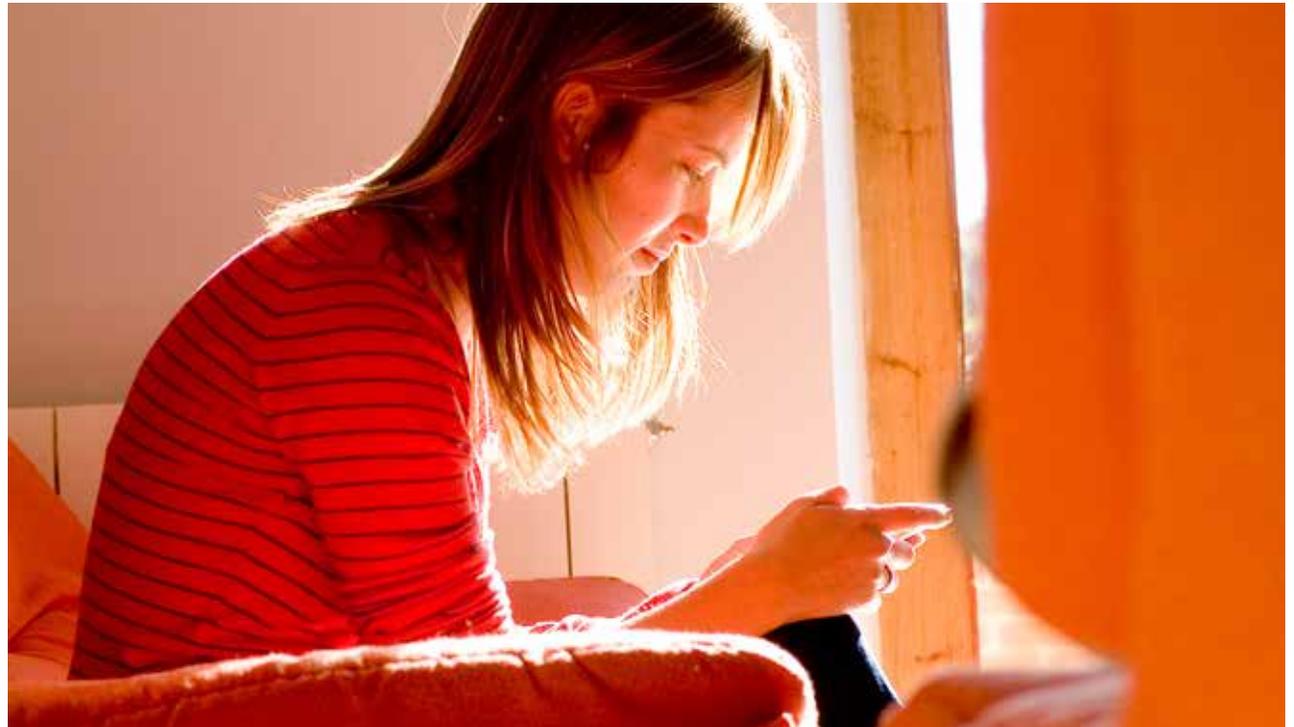
Se trata de un proceso anual que debe realizarse de una forma rigurosa y objetiva, dedicándole el máximo tiempo posible, que tiene como fin último identificar a las personas con mejores desempeños dentro de la organización y diseñar para ellas planes de desarrollo profesional adecuados.

Dada la relevancia que tiene tanto para valorar el rendimiento de las personas como para diseñar planes de desarrollo a futuro, se sigue trabajando en mejorar la herramienta de evaluación interna para hacerla más sencilla y clara.

En este sistema, el responsable evaluará de sus colaboradores tanto el desempeño -asociado a la consecución de unos resultados cuantitativos y cualitativos asignados previamente- como el compromiso con el que trabajan para conseguir los objetivos. Por su parte, los empleados y los colaboradores autoevalúan las competencias y las habilidades que utilizan en su trabajo diario. Su propósito es ofrecer una visión completa y objetiva

sobre las competencias o habilidades profesionales de cada empleado, aportando información respecto a competencias clave, tales como: liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, dinamismo y anticipación.

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



## Retribución y beneficios corporativos al empleado.

Bankinter, dentro de su política retributiva, mantiene los principios de no discriminación por razón de sexo, raza o cualesquiera otras razones, valorando la competitividad y la equidad, además del trabajo desempeñado y el rendimiento obtenido.

Por tanto, tomando como referencia el salario base y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, el ratio salarial hombres/mujeres resultante es 1.

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

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

**2.- Una retribución variable** que está adaptada a principios que exigen que la política de remuneración sea compatible con una gestión adecuada y eficaz del riesgo, y alineada con la estrategia de negocio acordada.

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

Se puede agrupar la retribución variable en tres grandes segmentos:

- **Bonus comercial**, dirigido al colectivo de personas que tienen una actividad comercial directa con clientes.

- **Bonus dirigidos a áreas específicas** que, o bien tienen una actividad diferenciada del banco por razones estratégicas, o bien requieren un sistema de incentivo diferente y enfocado.

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

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

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

todos los empleados, con independencia de su jornada o la comunidad autónoma donde viven, como por ejemplo:

- Ayuda al deporte.
- Ayuda de estudios.
- Seguro médico.
- Seguro de vida.
- Anticipo del salario mensual.
- Productos y servicios bancarios con condiciones especiales para empleados.

Bankinter ofrece también a sus empleados, en función de su horario y tipo de jornada, una ayuda alimentaria que se puede percibir en nómina o en tarjeta restaurante.

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

- Préstamo hipotecario.
- Novación préstamo hipotecario.
- Préstamo para la construcción de vivienda.
- Revisión de los tipos de interés de los préstamos hipotecarios: Es posible solicitar que la revisión de tipos de interés sea a los 6 meses en vez de los 12 establecidos.
- Préstamo vivienda.
- Préstamos para otras finalidades: No es necesaria ninguna justificación. Pueden ser pagados en 12 ó 14 cuotas anuales.
- Anticipos. Los que el convenio de banca (5 y 9 mensualidades) considera préstamos con una serie de causas determinadas. Pueden ser pagados en 12 ó 14 cuotas anuales.

■ Anticipos para la compra de ordenador o financiación de cursos de idiomas, de inmersión en el extranjero y programas de postgrado relacionados con la actividad profesional.

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

De este modo, el empleado maximiza su retribución, principalmente por dos vías: por la capacidad de negociación del banco par optimizar el precio de determinados productos y/o servicios, y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos contratados a través de este sistema. Actualmente, un 45,07% de los empleados utilizan esta herramienta de flexibilidad retributiva.

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

■ Se aplican ciertas garantías complementarias a la totalidad de la plantilla en materia de percepciones del sistema de la Seguridad Social en los siguientes supuestos: viudedad, orfandad, incapacidad permanente profesional, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez del personal.

■ Los empleados con antigüedad en banca reconocida anterior al 1 de marzo de 1980 tienen cubiertos sus compromisos por pensiones, tal y como establece el convenio colectivo del sector.

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

El salario inicial aplicado en la entidad para el nivel inferior del convenio sectorial supera en un 250%

el salario mínimo interprofesional, aprobado por la Administración Estatal para el ejercicio.

**Plan Familia para empleados.** Promovido por la Fundación Adecco, este programa persigue el desarrollo, formación e integración laboral y social de colectivos desfavorecidos, fundamentalmente personas con discapacidad, en línea con el 'Plan Tres en Raya'. Este programa proporciona, igualmente, a los empleados del banco que tengan alguna discapacidad o a sus familiares en similar situación, diferentes tipos de ayuda que sirvan para su integración real en el mundo laboral y social o faciliten la realización de diferentes actividades, incluidas las de ocio.



Del 29 de septiembre al 03 de octubre del 2014

**Saludablemente**

1ª Semana de la Salud y la Prevención Bankinter

Ven.  
Te esperamos...

### Saludablemente

Garantizar la salud y seguridad de sus empleados e involucrar a la plantilla mediante acciones formativas ha sido el objetivo del programa 'Saludablemente' que Bankinter ha puesto en marcha este año. El banco dedicó una semana en varias ciudades de España a la concienciación y extensión de los hábitos saludables entre la plantilla, abordando desde cuestiones de salud, control de la tensión, riesgos cardiovasculares, prevención del cáncer, educación postural... hasta consejos de alimentación.

Además de esta iniciativa, Bankinter siempre realiza cursos sobre prevención de riesgos laborales, actuación de primeros auxilios o ante emergencias y evacuación. También ofrece, con carácter voluntario, la realización de reconocimientos médicos de inicio (a las personas de reciente incorporación) y periódicos (para el resto de empleados). En 2014, el 43% de los empleados se hizo el reconocimiento médico anual, frente al 49% de 2013.

## Factor humano &gt; Personas

Capital humano	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Indicadores Descriptivos</b>					
Nº de empleados	4.543	4.210	4.068	4.088	4.185
Edad media (años)	38,00	39,00	39,58	40,30	40,93
<b>Experiencia</b>					
Antigüedad media(años)	11	12	12	13	13
Antigüedad media(años)/ 40 años (vida profesional) (%)	27,50	30,00	30,00	32,50	33,15
<b>Diversidad</b>					
Desglose por sexo					
Hombres (%)	49,53	49,31	48,80	49,17	49,41
Mujeres (%)	50,47	50,69	51,20	50,83	50,59
Personas con titulación universitaria (%)	75,13	76,96	76,72	77,05	77,90
Nº de nacionalidades existentes	34	29	29	27	29
Nº de titulaciones diferentes	97	103	72	98	76
<b>Voluntariado Corporativo</b>					
Proyectos diferentes de voluntariado realizados	49	38	30	8	37
Empleados que participaron como voluntarios en los distintos proyectos realizados(%)	13,91	12,35	9,83	3,77	10,20
<b>Capacidad y desarrollo</b>					
Personas que han recibido formación (%)	83,42	78,08	96,06	95,35	94,00
Nº medio de horas de formación por persona	32,46	31,29	37,32	34,14	44,47
Nº medio de horas de formación por persona formada	38,91	40,08	38,85	35,81	47,31
Inversión en formación sobre la masa salarial (%)	0,9	0,8	0,6	0,5	0,8
Inversión en formación por persona (euros)	359	299	236	198	361
Inversión en formación por persona formada (euros)	430	383	246	207	381
Personas con acceso a Aula Virtual desde el puesto de trabajo (%)	100	100	100	101	100
Acciones formativas alojados en el Aula Virtual/Acciones formativas totales diferentes (%)	7,18	5,83	6,26	6,21	8,49
Nº de Acciones formativas diferentes	376	412	479	515	432

## Factor humano &gt; Personas

Capital humano	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Compromiso y motivación</b>					
Personas con programas de acciones y obligaciones convertibles (%)	40,41	40,97	40,22	33,54	23,54
Índice de satisfacción *	N.D	N.D	58	ND	64
Índice de compromiso (%)*	N.D	N.D	72	ND	75
Participación en encuesta de opinión (%)*	N.D	N.D	77	ND	77
Índice de rotación externa (calculado con plantilla media)	5,89	10,29	5,59	4,09	3,52
Personas con retribución flexible (%)	24,87	30,74	35,15	39,92	45,07
Incorporaciones en el último año/plantilla total (%)	6,65	2,76	2,19	4,33	5,81
Gastos de personal (Miles de €)	257.817	254.505	243.349	263.306	271.763
<b>Creación de valor (Miles de euros)</b>					
BAI/Nº Empleados	45,17	57,04	37,90	63,87	93,87
Aportación al PIB por empleado	119,01	119,70	115,83	132,16	150,60
<b>Productividad (Miles de euros)</b>					
Recursos de clientes por empleado	8.784	9.015	8.903	9.427	9.161
Inversión crediticia por empleado	9.195	10.120	10.339	10.077	10.143

\* Se realiza la encuesta cada 2 años, exceptuando 2010 que no se llevó a cabo la encuesta.

## Factor humano &gt; Personas

Capital estructural	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Desjerarquización y Transparencia</b>					
Personas que participan en la evaluación de competencias, desempeño y compromiso *	N.D	N.D	N.D	3.990	4.016
<b>Flexibilidad (%)</b>					
Rotación interna	35,12	22,28	19,80	16,72	19,20
Personas que se han conectado en remoto (%)	35,48	46,84	31,22	30,04	31,57
Tiempo de conexión en remoto por usuario (Min.)	6.198	5.725	9.621	9.258	8.873
Personas que acceden a Internet diariamente desde la plataforma del banco	95,80	103,17	97,32	88,99	89,70
Personas con ordenadores portátiles corporativos (%)	27,36	27,72	27,88	26,22	25,50
Personas con blackberry o móvil corporativo (%)	63,50	63,06	63,74	63,92	76,30
<b>Tecnología y calidad de los procesos</b>					
Personas acceso intranet/ total plantilla	100	100	100	100	100
Oficinas con puestos de internet y teléfonos conectados a banca telefónica (%)	100	100	100	100	100

\* Entre los años 2010 y 2012 no se realizó evaluación de competencias.

## Factor humano &gt; Personas

Capital relacional	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Relación con clientes</b>					
Nº oficinas universales y extranjero	367	366	367	360	360
Nº de oficinas virtuales	371	359	353	369	398
Nº de Agentes Bankinter	543	496	478	432	424
Nº de centros de gestión de empresas medianas	89	81	76	75	78
Nº de centros de gestión corporativa	47	47	48	48	46
Nº de Centros de banca privada	47	59	38	38	39
Personas por oficina o centro de Gestión	8,05	7,61	7,69	7,85	7,96
Plantilla ligada directamente al negocio (%)	75,74	76,75	76,72	77,62	77,30
Nuevos clientes activos (%)	4,80	6,23	7,82	8,65	8,75
Crecimiento anual de Activos Totales Medios (%)	-0,75	4,33	4,32	-3,24	-1,46
Nuevos clientes activos por empleado	8	11	14	16	17
<b>Calidad y satisfacción clientes</b>					
Incidencia económicas resueltas en 48 horas (%)	57,33	48,73	51,63	47,80	47,60
Nº de reclamaciones al defensor del cliente por cliente activo	11,25	6,67	7,21	8,92	4,84
Nº de Reclamaciones tramitadas por el Banco de España por cliente activo	7,35	2,66	2,65	3,64	2,21
<b>Desarrollo multicanal</b>					
Transacciones en canales distintos a la red de oficinas/total transacciones banco (%)	63,67	62,56	63,35	62,86	65,70
Nuevos clientes captados por canales distintos a la red de oficinas/Total nuevos clientes (%)	42,87	41,99	42,66	47,73	43,70
<b>Plataforma Telefónica</b>					
Llamadas atendidas por Plataforma telefonica/Plantilla	824	700	608	530	493
Consultas e incidencias realizadas a B. Telefónica gestionadas a través de correo electrónico/Plantilla B.Telefónica	275	349	388	394	384
<b>Usuarios activos Plataforma Telefónica/ total clientes activos (%)</b>	61,35	55,54	54,42	55,32	54,65
Transacciones efectuadas B. Telefónica/T. total banco (%)	5,67	4,73	4,38	4,72	4,31
Llamadas gestionadas por el servicio automático (%)	43,11	44,56	40,45	40,84	39,31

## Factor humano &gt; Personas

Capital relacional	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Red de Agentes y Banca Partnet</b>					
Crecimiento del número de clientes en Banca Partnet (%)	2,25	1,94	1,63	1,37	1,87
Transacciones de oficinas Partnet en canales distintos a la red de oficinas/Total transacciones clientes Banca Partnet (%)	98,85	98,67	97,73	96,90	96,15
Crecimiento del número de clientes en Red de Agentes (%)	2,47	3,31	1,58	4,42	5,38
Transacciones de Red de Agentes en canales distintos a la red de oficinas/Total transacciones clientes Red de Agentes (%)	97,73	97,85	97,25	97,17	94,66
<b>Internet</b>					
Clientes Internet /Total clientes (%)	24,90	24,76	25,59	25,66	23,86
Transacciones realizadas bankinter.com /T. Total banco (%)	51,38	50,20	48,98	45,20	47,70
Conexiones a Internet por usuario activo	93,62	94,47	87,73	91,88	94,65
Actividad de renta variable realizada a través de Bankinter broker (%)	69,14	57,56	57,86	57,66	58,00
Captaciones internet sobre total captaciones banco (%)	4,26%	2,85%	2,99%	5,09%	3,74%
<b>Relación con accionistas e inversores</b>					
Canales a disposición de los accionistas e inversores	8	8	8	8	8
Nº de publicaciones dirigidas a los accionistas e inversores	34	35	45	41	46
<b>Apoyo a la Educación, la Cultura y la Innovación</b>					
Alianzas y colaboraciones con instituciones académicas y de investigación	61	22	19	40	28
Nº de conferencias organizadas por la Fundación Innovación Bankinter con el objeto de divulgar sus hallazgos entre las empresas del país.	13	20	16	16	17
Nº de expertos (científicos, economistas, sociólogos, empresarios..) que participan en los foros organizados por la Fundación de la Innovación Bankinter.	299	326	361	391	416
<b>Notoriedad de la marca</b>					
Premios o reconocimientos públicos recibidos por Bankinter	30	23	22	12	21
Valoraciones positivas y neutras en las informaciones públicas sobre Bankinter en los medios de comunicación existentes en el mercado objetivo	79,52	79,48	86,97	93,41	92,56
<b>Acción Social</b>					
Nº de acuerdos establecidos para la integración en plantilla de personas con discapacidad	6	4	4	8	6

## Definición del Plan

- Con el Plan 'Tres en Raya', Bankinter quiere maximizar sus aportaciones, en el entorno económico, social y medioambiental y minimizar los impactos negativos del banco.
- La excelencia en la prestación del servicio, los sistemas de gestión, la implicación de los grupos de interés y el uso de la mejor tecnología disponible son los cuatro pilares del Plan.

**Tres ejes para un plan consolidado.** El Plan 'Tres en Raya' se ha definido a partir de la detección de aquellos aspectos de la actividad bancaria que tienen impacto en su entorno económico, social y medioambiental, a fin de potenciar los aspectos positivos y minimizar aquellos elementos más negativos. Se ha elaborado partiendo de un análisis previo donde el banco ha tenido en cuenta algunos de los cambios más trascendentes que se están produciendo en el entorno actual, caso, por ejemplo, de la transformación del modelo económico, la inversión de la pirámide demográfica y envejecimiento de la población o el fenómeno del cambio climático.

En base a lo analizado, todas las acciones definidas y puestas en marcha en el Plan se contemplan desde una triple perspectiva:

- **Económica:** con el Proyecto Emprendimiento como eje, que recoge aquellas estrategias enfocadas hacia el fomento y el apoyo a los proyectos emprendedores más innovadores; y el desarrollo de la Inversión Socialmente Responsable, que incorpora criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno) en las políticas de inversión y de financiación de la entidad.

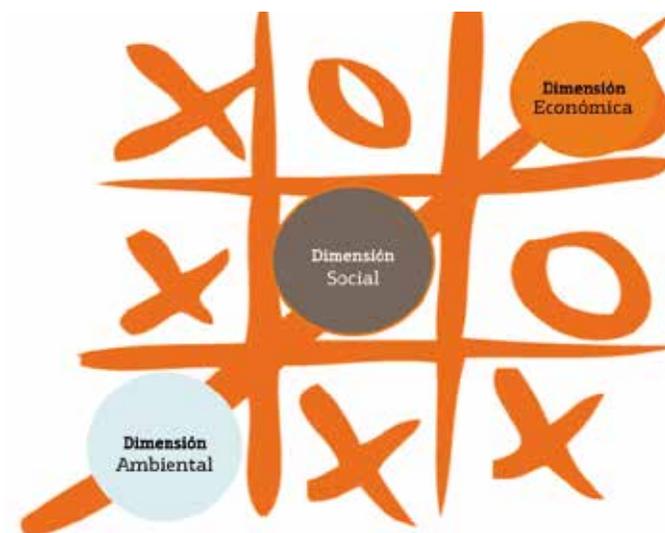
- **Social,** a través del proyecto 'Un banco para todos', cuyo objetivo es hacer de Bankinter un banco inclusivo y plenamente accesible para personas con distintas discapacidades, eliminando barreras físicas, cognitivas y tecnológicas.

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

El Plan ha sido diseñado considerando estándares reconocidos, como la Guía de Responsabilidad Corporativa ISO 26000 o la SGE21 de Forética; y siguiendo recomendaciones de prescriptores internacionales, como las agencias de calificación de los índices de sostenibilidad de DJSI y FTSE4Good y organizaciones como el Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa y el Observatorio de la RSE.

“

Entre las iniciativas más relevantes del Plan destacan el 'Proyecto Emprendimiento' o 'Un banco para todos'”



Este Plan de Sostenibilidad de Bankinter se asienta en cuatro pilares básicos:

- La calidad, entendida como el compromiso de su equipo humano con la excelencia en la prestación del servicio y la atención personalizada a las necesidades financieras de los clientes.
- Los sistemas de gestión como herramientas para la mejora continua del desempeño económico, social y ambiental, que además han sido auditados externamente y certificados según estándares internacionalmente reconocidos.
- La implicación de sus grupos de interés estratégicos: clientes, proveedores, representantes del tercer sector y, especialmente empleados, comprometidos y sensibilizados a través de programas de formación y voluntariado corporativo.
- El uso de las mejores tecnologías disponibles y de las soluciones más innovadoras, señas de identidad del banco.



## Seguimiento de las líneas estratégicas

Las líneas estratégicas, objetivos, metas y acciones definidas en el Plan de Sostenibilidad se han recogido en un cuadro de mando que permite hacer seguimiento de la consecución de las acciones.

A continuación se presenta el grado de consecución de los objetivos fijados en cada uno de los tres ejes del Plan, así como los principales retos establecidos para 2015. Gran parte de las líneas están en proceso de ejecución, dado que muchos de los objetivos propuestos se han trazado a 2015.

### Eje Económico

En el cuadro adjunto se analiza el grado de consecución actual de los objetivos planteados en las líneas de apoyo al emprendimiento y la inversión socialmente responsable, así como los próximos retos.

E1. Apoyo al emprendimiento	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
E 11.- Adhesión a la plataforma RSE Pymes de Pacto Mundial	Adhesión a la plataforma RSE-PYMES Invitación a PYMES proveedoras para su adhesión. Formación a 12 PYMES proveedoras en gestión responsable empresarial.	Formación en gestión responsable empresarial a 78 PYMES a través de la plataforma.
E12.- Potenciar el Programa apoyo al emprendimiento	Participación en el programa ICO emprendedores. Ponderación a las PYMES en los criterios de homologación de proveedores. Convenio con asociación para la formación a emprendedores. Organización de los Premios Innovación + Sostenibilidad + Red.	Comprobación aplicación criterio ponderable. Canalización de los emprendedores a la escuela de formación.
E13.- Desarrollo de Programas de Fundación de la Innovación Bankinter	9 proyectos de emprendedores seleccionados por el área de Capital Riesgo del banco para apoyarlos en su financiación.	Incrementar el número de proyectos de emprendedores apoyados por el banco.
E14 - Colaboración en iniciativas para la promoción del emprendimiento responsable	Participación en la organización de los Premios Concilia Mashumano Selección de los proyectos emprendedores. Formación en gestión responsable empresarial a los finalistas. Financiación y entrega de premios.	Mentorización de una start-up finalista. Continuar participando en iniciativas similares.
E2. Inversión sostenible	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
G 21. Definición y aplicación de Criterios de Inversión Socialmente Responsable.	Detallar los criterios ASG en Política de Financiación y de Inversión. Formación al equipo de la gestora de activos.	Asegurar la aplicación de criterios ASG.
G 22. Implementación de una Herramienta para ponderar riesgos ambientales y sociales	Análisis de distintas herramientas existentes en el mercado.	Desarrollo con el área riesgos de mecanismos para la ponderación de riesgos ambientales y sociales.
G 23. Desarrollo de productos y servicios sostenibles	Diseño y comercialización del Fondo Bankinter Sostenibilidad. Mantenimiento de la Tarjeta Visa Solidaria Diseño y comercialización de la Hipoteca Sin Más. Desarrollo del servicio de Hal Cash.	Incrementar el patrimonio del Fondo BK sostenibilidad.

## Eje Social

El desarrollo del proyecto 'Un banco para todos', tiene el objetivo de seguir construyendo un banco inclusivo que integre la discapacidad en toda su cadena de valor. Dentro de esta estrategia se trabaja en dotar de la máxima accesibilidad en todos canales, con iniciativas en cuanto a accesibilidad física, tecnológica y cognitiva. También aborda aspectos relacionados con el tratamiento de controversias, potenciación del capital humano y la implicación social. Se han plasmado las siguientes acciones durante 2014:

S1. Inteligibilidad	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
S.11. Mejorar la calidad del lenguaje: Legibilidad e inteligibilidad	Constitución de un Grupo de trabajo para el programa "Un banco sin letra pequeña" Elaboración de un diccionario de finanzas claras. Distribución de dispositivos para facilitar la comunicación con clientes a oficinas accesibles certificadas.	Revisión legibilidad documentos contractuales y precontractuales. Distribución de dispositivos a toda la red de oficinas.
S.12. Proporcionar una atención adaptada de calidad	Desarrollo e implantación de un curso para facilitar la integración de personas con discapacidad. Inclusión de pautas de atención adaptada en el Protocolo Comercial.	Formación en atención a personas con distintas discapacidades. Distribución del Protocolo Comercial adaptado a la red de oficinas.
S2. Accesibilidad	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
S.21. Ampliación del alcance de la Certificación UNE 170.001 de accesibilidad física universal.	Certificación del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal en la sede social y 7 oficinas.	Ampliación del alcance del sistema a todas las organizaciones territoriales.
S 22.- Revisión Manual de Obras con parámetros de accesibilidad	Revisado el Manual, incluyendo parámetros de accesibilidad arquitectónica. Aplicación en nuevas oficinas y en oficinas remodeladas.	Aplicación de parámetros de accesibilidad a las nuevas oficinas y remodelaciones.
S3. Tratamiento de controversias	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
S.31. Tratamiento de controversias	Potenciación visibilidad del Canal Denuncia Confidencial Extensión del uso del canal a agentes de la red	Extensión del uso del canal de denuncia confidencial a proveedores.
S4. Implicación social	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
S.41. Potenciar el diálogo con la sociedad	Implantación de una red de coordinadores territoriales. Programas implicación social (Implicados y Solidarios, Proyecto Adaptative Toledo, Educación financiera para personas con discapacidad).	Firma de convenio con la ONCE Desarrollo convenio CNSE para Educación Financiera. Continuación proyecto Hospital Nacional de Parapléjicos.
S 42.- Implantación de un Sistema de Gestión del Voluntariado Corporativo	Portal voluntariado corporativo / desarrollo procedimientos. Alineamiento actividades con el plan 'Tres en Raya'. Desarrollo del voluntariado profesional para Educación Financiera.	Aplicación sistema gestión voluntariado. Involucrar al 15% de la plantilla en voluntariado. Desarrollo Proyecto Moneda Social.
S5. Gestión avanzada del Capital Humano	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
S.51. Garantizar la salud y seguridad de los empleados	Inicio del Programa Saludablemente Encuesta de riesgos psicosociales	Desarrollo Programa Saludablemente para la formación en hábitos saludables
S 52.- Potenciar el diálogo con los empleados	Realización de la Encuesta Opina a los empleados en 2014	Implantar actuaciones derivadas de la encuesta.
S 53.- Apoyar a empleados y familiares con discapacidad.	Mantenimiento del Plan Familia	Mantenimiento del Plan Familia

## Eje Medioambiental

Se desglosan los siguientes objetivos e iniciativas, que forman parte del proyecto 'Huella de Carbono', las medidas de ecoeficiencia llevadas a cabo y el sistema de gestión ambiental certificado que se ha implantado en los 3 edificios singulares de la entidad.

A1. Ambientales	Acciones 2012-2014	Objetivos 2015
A.11. Definir una estrategia de Cambio Climático	Cálculo, gestión y verificación de la huella de carbono según el estándar ISO14064 Cálculo de emisiones asociadas al uso de canales	Registro de la huella de carbono en el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
A.12. Implantación de medidas de Ecoeficiencia	Desarrollo del proyecto oficina sostenible Difusión del Manual de Buenas Prácticas Ambientales Renovación del parque informático por equipos más ecoeficientes.	Continuación campaña para impulsar el uso del Correo Web entre clientes. Renovación de equipamientos por otros más ecoeficientes.
A.13. Sistema de Gestión Ambiental	Ampliación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental certificado a los 3 edificios singulares.	Reporte trimestral de indicadores ambientales.
A.14. Implicar a proveedores en la gestión ambiental responsable	Incluir criterios ambientales y sociales en la homologación de proveedores.	Aplicación de los criterios incluidos en la homologación de proveedores.

## Dimensión económica

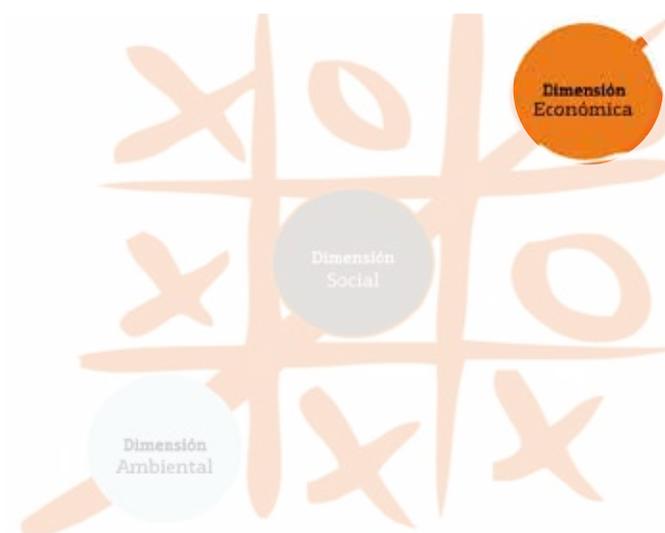
- La gestión sostenible de Bankinter ha sido reconocida en 2014 tanto por índices de inversión socialmente responsables como el FTSE4Good, como por rankings de gestión ambiental como el Carbon Disclosure Project.

**Una forma de ser y de actuar.** Así entiende Bankinter la sostenibilidad, como un modelo de gestión que compatibiliza las metas empresariales con el desarrollo social y medioambientalmente sostenible, basado en la calidad y en la confianza. La entidad es miembro 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, laborales, ambientales y de lucha contra la corrupción. A tal efecto, el banco pone a disposición de sus empleados un curso online sobre Derechos Humanos.



La gestión sostenible del banco ha sido reconocida en 2014 tanto por índices de inversión socialmente responsables como el de FTSE4Good, como por rankings de gestión ambiental como el Carbon Disclosure Project, del que forman parte las empresas más grandes del mundo por capitalización.

Destacar que Bankinter, junto a EOn y Expansión, convocaron por segundo año los Premios Innovación, Sostenibilidad y Red, para reconocer la innovación y la gestión responsable de la organización en su proceso de integración en una sociedad más sostenible.



## Apoyo al emprendimiento

- Bankinter ha firmado con SECOT (Seniors Españoles para la Cooperación Técnica) un acuerdo para la promoción del emprendimiento en España.
- La entidad ha participado en la 9ª Edición de los Premios Concilia a Jóvenes Emprendedores de la Red Mashumano.

**Un grupo de interés prioritario.** Bankinter, en la definición de su estrategia de sostenibilidad, identificó a los emprendedores como un grupo de interés muy relevante, al considerar que su actividad es un motor de revitalización de la economía y fuente de creación de empleo y riqueza sostenible a largo plazo en el país.

A lo largo de 2014, además del proyecto Emprendedores detallado en el capítulo de la Fundación Innovación Bankinter, el banco ha llevado a cabo una serie de iniciativas de apoyo al emprendimiento:

- Ha firmado un acuerdo con SECOT (Seniors Españoles para la Cooperación Técnica), una plataforma de directivos jubilados y en activo que proporcionan formación en gestión empresarial a emprendedores y microempresas con iniciativas innovadoras.

El acuerdo tiene como objeto la promoción de la Escuela SECOT, un programa de apoyo al emprendimiento por el que se imparte formación y asesoramiento a emprendedores con proyectos en su fase más inicial de gestación. Bankinter da apoyo

y envía a la escuela a aquellos emprendedores de la Fundación Innovación Bankinter que precisen formación en las áreas de gestión de sus proyectos. Además de la colaboración con la Escuela SECOT, Bankinter promoverá el voluntariado de sus empleados en la labor de asesoramiento empresarial que realiza SECOT.

- Bankinter ha participado en la 9ª edición de los Premios MasHumano Concilia a Jóvenes emprendedores, galardones que reconocen y recogen las propuestas de los emprendedores en proyectos de emprendimiento social.

Bankinter colaboró con la Red Mashumano, participando en la selección de los proyectos finalistas, financiando, mentorizando y formando en gestión empresarial responsable a los participantes.

Bankinter acogió en sus instalaciones el evento start-up, donde se expusieron todos los proyectos finalistas y se entregaron los premios, convirtiendo su auditorio en un 'hub' de innovación.

- Desde el área de Innovación de Bankinter se lleva a cabo un proyecto de mentorización de aquellos emprendedores que lo demandan.



## Productos sostenibles

### Bankinter Sostenibilidad, FI

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

En 2014, el fondo ha obtenido una rentabilidad del 8,29%, con una volatilidad del 7,04%, algo excepcional para un fondo de renta variable. Asimismo su patrimonio se ha incrementado de 3 a 9 millones de euros.

### Tarjeta Visa Solidaria

Como una tarjeta de crédito tradicional, la Visa Solidaria permite al cliente realizar gastos y abonar sus compras sin necesidad de llevar dinero en metálico, así como disponer de efectivo a través de cajeros automáticos, tanto a débito como a crédito, a cualquier hora del día. Pero a diferencia del resto de tarjetas, Bankinter dona a proyectos de acción social las cuotas de mantenimiento de las tarjetas y la rentabilidad obtenida con las mismas.

Además, el banco pone a disposición de los titulares de la tarjeta la posibilidad de donar el 3% de las compras realizadas con ella en comercios, si la modalidad de pago es aplazado, y un 0,25% del importe si el pago es al contado o a fin de mes.

A 31 de diciembre de 2014, había en circulación 1.117 tarjetas solidarias, que han generado un margen neto de 61.561 euros.

Lo obtenido en 2014 se destinará en la financiación de proyectos de acción social que se presentarán en el evento 'Implicados y Solidarios' 2015.

### Acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI)

En el año 2014 se completó el límite disponible del Acuerdo de Riesgo Compartido (RSI) que se firmó en el año 2012 destinado a la financiación de Pymes españolas con actividad o proyectos innovadores.

En el último trimestre Bankinter y el Fondo Europeo de Inversiones han suscrito un nuevo acuerdo dentro del contexto Horizon 2020 cuya finalidad es apoyar la financiación de las empresas españolas que tengan menos de 500 trabajadores y que desarrollen actividades y proyectos de Investigación e Innovación.

En este acuerdo Bankinter facilitará financiación hasta 200M€ a las empresas que sean elegibles según los criterios definidos en el Acuerdo, en unas condiciones muy ventajosas gracias a la Garantía que por el 50% de la operación recibe del Fondo Europeo de Inversiones.



### Hal-Cash

Hal-Cash es el sistema que permite a un cliente enviar dinero al móvil de cualquier persona para que pueda ser retirado en un cajero sin utilizar tarjeta de crédito. Una vez que el cliente de una de las entidades adheridas al sistema ha realizado el envío de dinero al móvil del beneficiario, este recibe vía SMS una clave generada por el propio sistema de pagos, que le servirá para validar la disposición de efectivo en cualquier cajero o TPV de una entidad afiliada, sin necesidad de utilizar tarjeta de crédito e incluso sin que el receptor sea un cliente bancario.

Durante 2014, Hal-Cash ha obtenido una nueva patente, esta vez en Estados Unidos, para implementar su servicio de envíos de dinero en efectivo. Con ello, la lista de países donde ha sido reconocido este sistema de pagos inmediatos en efectivo asciende ya a 13.

Hal-Cash fue utilizado en 2014 por 14.364 clientes, que emitieron 140.258 órdenes por importe de 34.642.130 euros.

La principal propuesta de valor que ofrece este servicio es la instantaneidad en el pago, ya que al realizarse a través de mensajes SMS el beneficiario puede disponer del dinero inmediatamente, frente al sistema tradicional de transferencias, que emplea más tiempo en la ejecución y que, incluso, puede llevar varios días. Hal-Cash ayuda a que colectivos no bancarizados tengan acceso a servicios financieros y es de especial interés para los inmigrantes, a los que facilita el envío de remesas.

### Seguro de Protección de Recibos

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



## Participación de Bankinter en proyectos sostenibles

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

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

Los datos más destacados de estas inversiones son:

### Ysios Biofund I, FCR

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

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

Durante el año 2014, este fondo ha materializado una inversión en Estados Unidos, en el ámbito de la oftalmología, en una compañía de desarrollo de fármacos para inflamación y dolor de las operaciones de cataratas, ojo seco y degeneración macular, entre otras patologías.

### Eolia Renovables de Inversiones

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

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

### Climate Change Capital Private Equity Fund

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

Es un fondo especializado en la toma de participaciones en empresas no cotizadas del sector de las tecnologías limpias, 'cleantech', sector que abarca a las compañías que hacen uso de tecnologías y servicios, de forma que, además de reducir costes, también reducen tanto la dependencia de las fuentes tradicionales de energía como la carga medioambiental. El fondo se encuentra finalizando su período de inversión, y durante el año 2014 únicamente ha realizado aportaciones en las empresas de su cartera para continuar apoyando su desarrollo.

### Going Green

Participación de Bankinter Capital Riesgo FCR: 10%.

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

## Implicación social

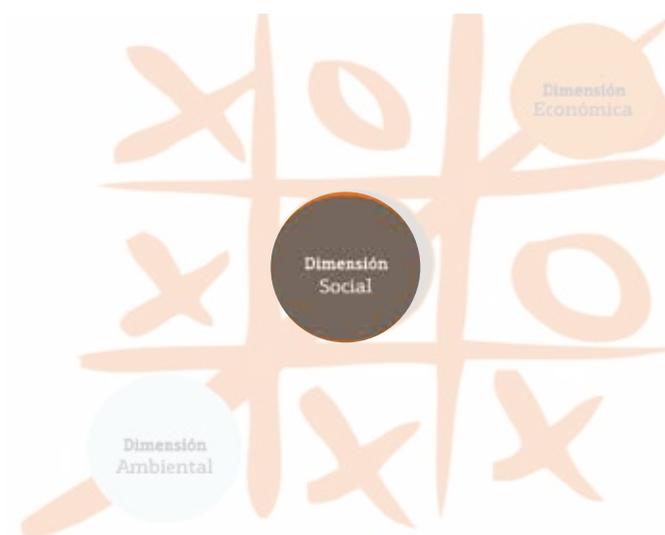
- Bankinter lleva a cabo diversos programas de formación para conseguir una relación bidireccional integradora y accesible entre empleados y clientes.
- Bajo el proyecto 'Un banco para todos', la entidad desarrolla una estrategia inclusiva para clientes, empleados y organizaciones del tercer sector.

**Un banco más integrador e inclusivo.** El proyecto 'Un banco para todos' tiene como objetivo incorporar la discapacidad en toda la cadena de valor del banco.

Este compromiso social se materializa en la implantación de un amplio número de programas que fomentan la accesibilidad física, tecnológica y de comunicación, así como el desarrollo del voluntariado profesional -a través de su Plataforma Mueve.te- o el apoyo al tercer sector. En la puesta en marcha de estas iniciativas de carácter social, el banco implica a clientes, empleados y organizaciones del tercer sector.

Para potenciar el diálogo con el tercer sector Bankinter se incorpora en 2014 a la junta directiva de Forética, la asociación de empresas españolas que tiene como misión fomentar la cultura de la gestión ética empresarial.

En esta línea, su colaboración con la Fundación Lealtad incide en el desarrollo de la estandarización de los principios de transparencia y buenas prácticas en el tercer sector. Esta fundación tiene por finalidad fomentar la confianza de los particulares y las empresas en las asociaciones y fundaciones de acción social, cooperación al desarrollo, acción humanitaria y medio ambiente.



## Proyecto 'Un banco para todos'

**Accesibilidad total.** Bankinter, tiene el firme compromiso de dotar de la máxima accesibilidad a todos sus canales de relación con sus grupos de interés.

En este sentido, las personas con discapacidad son un colectivo relevante para el banco, ofreciendo un servicio adaptado y de calidad procurando responder a sus expectativas y necesidades.

Además, Bankinter ha hecho extensible su concepto de banco accesible a todas aquellas personas que, por razones de edad, empiezan a sufrir limitaciones físicas y sensoriales. La inversión de la pirámide demográfica, fruto del envejecimiento progresivo de la población y de una mayor esperanza de vida, ha llevado a la entidad a tomar acciones para adaptarse a las necesidades e inquietudes de un creciente porcentaje de personas mayores..

### Sistema de gestión de la Accesibilidad Universal

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

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

**Ir a la Política de Accesibilidad**



## Renovación de certificados de accesibilidad

- Bankinter potencia la e-accesibilidad y utiliza las nuevas tecnologías como elemento clave para la integración.
- El servicio de videollamada en lengua de signos, único en el sector financiero a nivel mundial, ofrece un asesoramiento completo por parte de profesionales del banco.

**Accesibilidad física.** El Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal implantado por Bankinter cuenta con la certificación de la norma UNE 170001-2. En el año 2014 se ha ampliado su alcance, cubriendo en la actualidad la sede social, situada en el Paseo de la Castellana 29, de Madrid; y siete sucursales ubicadas en Madrid, Valencia, Cuenca, Andalucía y Canarias. Existe un programa para extender el sistema a las principales oficinas de cada organización territorial del banco.

Muestra del compromiso con la eliminación de todo tipo de barreras que dificultan la accesibilidad, cabe destacar que en el 99,5% de las sucursales se han acometido las mejoras necesarias para que sean centros plenamente accesibles para personas con movilidad reducida. En este sentido, entre otras medidas, se han eliminado diferencias de nivel, mejorado el sistema de apertura de puertas, instalando mobiliario exento de puntas y aristas creando espacios transitables para facilitar la libre deambulación.

**Accesibilidad tecnológica.** El banco cuenta con un 'Plan Operativo de Accesibilidad TIC' cuyo objetivo es consolidar una metodología de trabajo que garantice la integración de la accesibilidad en

todos los procesos, tanto en los canales de acceso como en el diseño de productos y servicios. Esto posibilita normalizar la vida cotidiana de estas personas y su acceso a servicios financieros.

La accesibilidad de la web de Bankinter ha sido acreditada por una auditoría externa, según la cual el sitio web [www.bankinter.com](http://www.bankinter.com) satisface los requisitos de accesibilidad de la certificación de Accesibilidad TIC de AENOR, según la norma UNE 139803 nivel AA+WAG 2.0.

Además, la entidad continúa trabajando en la accesibilidad de las aplicaciones móviles, con el fin de asegurar el acceso online a Bankinter.

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

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

En esta misma línea de trabajo, se ha firmado en el último año un Convenio de colaboración con la CNSE (Confederación Nacional de Personas Sordas) para el desarrollo de un programa de formación sobre conceptos básicos bancarios para facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva. El curso, que será impartido por la responsable del servicio de videollamada, tendrá lugar en las distintas federaciones territoriales de CNSE a lo largo de 2015 en dos niveles, uno de conceptos básicos y otro de conceptos avanzados.

# 99,5%

de las sucursales de Bankinter ha acometido las mejoras necesarias para convertirse en centros accesibles para personas con movilidad reducida

## Proyecto 'Adaptative' para el Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo

- Bankinter ha puesto los dispositivos tecnológicos más avanzados a disposición del centro de referencia en España en la rehabilitación de pacientes con lesión medular espinal.
- Entre la tecnología implantada destacan: el sistema de eyetracking (ratones oculares), los receptores inalámbricos, los adaptadores de joystick para sillas de ruedas motorizadas, la pizarra digital, y las tabletas de gama alta para equipos de seguimiento ocular.

Bankinter, en base a su compromiso con la discapacidad, y con el convencimiento de que la innovación y las nuevas tecnologías son dos elementos que facilitan la accesibilidad, ha puesto en marcha en 2014 el proyecto 'Adaptative' en el Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo. Bankinter profundiza así en la colaboración que desde hace años mantiene con este centro de referencia en España en la rehabilitación de pacientes con lesión medular.

A través del proyecto 'Adaptative', Bankinter pone a disposición de los pacientes del hospital los más avanzados dispositivos tecnológicos en materia de rehabilitación y formación online para personas con discapacidad. Entre estos equipos destacan el sistema de eyetracking (ratones oculares), los ratones de bola adaptados, los receptores inalámbricos, los adaptadores de joystick para sillas de rueda motorizadas, las licencias de software específicos de comunicación aumentativa, los sistemas de videoconferencia de alta definición, las pizarras digitales y las tabletas de gama alta adaptadas a los equipos de seguimiento ocular.

La elección de estos dispositivos, instalados en diferentes espacios del centro hospitalario, ha estado precedida de un trabajo de investigación realizado por la filial tecnológica de Bankinter, Gneis Global Services, que ha analizado las diferentes necesidades de los pacientes dependiendo de su grado de discapacidad para adaptarlas a su normal interacción con el mundo digital.

El acceso a estas tecnologías posibilita el uso de los mejores métodos de adaptación formativa de los pacientes, permitiéndoles continuar con sus estudios y favorecer su rehabilitación adaptada a cada caso.



El proyecto cuenta con cuatro espacios diferentes:

1. El aula de formación, un espacio concebido para que los alumnos puedan recibir clases de formación reglada, desde primaria a la universidad, gracias a la combinación de tecnología y profesores itinerantes.
2. El aula de rehabilitación, donde se inicia la adaptación tecnológica guiada individualmente para cada paciente.
3. La biblioteca, en la que se ha instalado un sistema de videoconferencia que permite una mejor comunicación profesor-alumno.
4. La 'Ciberaula Bankinter', que cuenta con 22 puntos informáticos, donde se desarrollan diferentes actividades de formación y que permite el uso de Internet a pacientes y familiares.

## Programas de educación e integración financiera

- Bankinter participa en numerosas iniciativas con el objetivo de mejorar la cultura financiera de estudiantes y personas con discapacidad.
- La entidad ha puesto en marcha un proyecto piloto de educación financiera para escolares de educación primaria a través de un videojuego de Nintendo.

**Hacia una integración financiera.** Bankinter ha incorporado en su plan de formación cursos online y presenciales para proporcionar una atención cualificada y adaptada a cada discapacidad, para conseguir una relación bidireccional integradora y accesible. En esta misma línea, se han incluido en el Protocolo de Atención Comercial todas aquellas indicaciones necesarias para proporcionar un servicio óptimo y de calidad a este colectivo.

Por otro lado, se ha elaborado, en colaboración con la Fundación ONCE, un Manual de Atención Adaptada a Personas con Discapacidad para servicios bancarios, que sirve de apoyo y consulta a los empleados de la Red de Oficinas.

En aquellas sucursales que cuentan con la certificación del sistema de gestión de accesibilidad física universal, se ha combinado la formación teórica con talleres prácticos, en los que se simulan distintas operativas y talleres vivenciales donde los empleados puedan ponerse en la piel de una persona con discapacidad, fomentando así su capacidad de empatía.

Como complemento a las acciones dirigidas a empleados, Bankinter ha querido acercar las finanzas a personas que, por su discapacidad, han

podido verse excluidas o han tenido que depender de terceros para poder relacionarse con una entidad financiera, procurando facilitar el acceso a los bancos e integrar esta rutina de manera autónoma e independiente en su vida cotidiana.

Este es el objetivo que persiguen diferentes programas desarrollados por Bankinter, entre los que destacan:

1. Un curso de cuatro módulos formativos sobre conceptos y operativa bancaria destinado a personas con discapacidad intelectual. Fue impartido por 12 voluntarios del banco, que previamente fueron formados mediante el método innovador LSP (*Lego Serious Play*), y contó con la participación de 12 alumnos.
2. Un programa de formación financiera impartido por voluntarios del banco a alumnos con discapacidad intelectual de las asociaciones Fundación Estudiantes y Grupo Amás, que se ha llevado a cabo en dos jornadas en los meses de noviembre y diciembre.
3. Un programa de mentorización, que se inició en diciembre en colaboración con la Fundación Carmen Pardo-Valcarce y que se prolongará



hasta junio de 2015. En él, voluntarios del banco son mentores de alumnos de primer y segundo año del campus de esta fundación.

Este tipo de iniciativas de formación son muy valoradas por la plantilla, que considera la experiencia como muy enriquecedora y necesaria, ya que obliga al desarrollo de habilidades específicas para adaptar la comunicación a cualquier interlocutor.

**Programas de Educación Financiera.** A lo largo de 2014 Bankinter ha participado en varios programas de educación abierto a la ciudadanía y no sólo a los usuarios actuales o potenciales de productos y servicios financieros.

En este sentido, en junio, la entidad se adhirió al convenio suscrito por la Asociación Española de Banca (AEB) con el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para el desarrollo de actuaciones en materia de educación financiera, cuyos efectos se han adscrito al Plan de Educación Financiera 2013-2017.

Se trata de una iniciativa sectorial que quiere promover la educación financiera entre los jóvenes españoles desde los programas de voluntariado corporativo, con el objetivo de formar a 5.000 jóvenes de 2º y 3º de la ESO.

Empleados voluntarios de Bankinter participarán en un programa de cualificación que la Fundación Junior Achievement llevará a cabo y que contará con la participación de los presidentes de las entidades adheridas. El programa se desarrollará a lo largo de 2015 y será presentado en la European Money Week en el mes de marzo.

Este acuerdo se suma al programa de educación financiera que Bankinter lanzó en 2014 junto a Nintendo para formar a escolares de Educación Primaria en conceptos básicos de economía, educación en valores económicos (ahorro, emprendimiento, etc.) y habilidades financieras utilizando el videojuego 'Animal Crossing' como herramienta.

Durante 2014 se ha impartido este curso en cuatro colegios de la Comunidad de Madrid, con la participación de 300 alumnos de primaria y seis voluntarios de Bankinter, en los que se han podido comprobar la eficacia de la formación apoyada en este tipo de herramientas.



## Programa de voluntariado corporativo

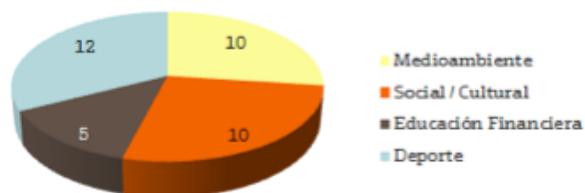
- Bankinter ha desarrollado una nueva línea de voluntariado que lleva a cabo desde el conocimiento financiero y empresarial de sus empleados.
- Colabora con fundaciones y ONG's en proyectos que demandan formación financiera o de gestión, para facilitar la inclusión laboral a través del emprendimiento.

**Fomentar el voluntariado.** Bankinter cuenta con una plataforma específica de gestión del voluntariado denominada 'Mueve.te', en la que los empleados pueden proponer jornadas y consultar e inscribirse en aquellas puestas en marcha por el banco, siempre relacionadas con las líneas estratégicas y principales grupos de interés identificados en el Plan 'Tres en Raya'.

La entidad enfoca el voluntariado considerando que una buena vía de contribuir al desarrollo de la sociedad y de su entorno es poner a disposición de ésta el conocimiento financiero y empresarial que atesora. En 2014, se ha impulsado un programa de voluntariado cualificado para colaborar con fundaciones y ONG's en proyectos que demanden formación financiera o de gestión.

Asimismo, a lo largo del año, el banco ha celebrado diferentes jornadas de voluntariado enfocadas a actividades deportivas, medioambientales y culturales con personas con discapacidad y dependientes. En total, se han llevado a cabo 37 actividades (12 deportivas, 10 medioambientales, 10 sociales/culturales y 5 de educación/integración financiera), con la participación de 425 voluntarios del banco, lo que supone un 10,2% del total de la plantilla.

Número de actividades de voluntariado



## Iniciativas Solidarias

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

Entre las iniciativas solidarias realizadas a lo largo de 2014 caben destacar:

### Implicados y Solidarios

Bankinter ha celebrado este año la III Edición del programa Implicados y Solidarios, una iniciativa 360° que involucra, como participes a los diferentes grupos de interés del banco: a los clientes que utilizan la Visa Solidaria Bankinter; a los empleados del banco, que presentaron 49 proyectos sociales; a la sociedad, que participa y difunde el proyecto por las Redes Sociales; y a los directivos de la entidad, que ejercen como padrinos de los diferentes proyectos.

Los proyectos que resultaron seleccionados en esta edición fueron: Cáritas Bizkaia, con su proyecto 'Vida Plena', obtuvo la tarjeta oro; Fundación del Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo, con el programa 'Formación, ocio y tiempo libre', la plata; y a la Fundación Bobath, por 'Tecnología de apoyo', se le asignó el bronce. Los dos accésits se entregaron a APHISA por su proyecto 'Dando un gran paseo' y a Down Madrid por 'D-verde, nuestro primer centro especial de empleo'.



Las cinco iniciativas elegidas, que recibieron ayudas que oscilaban entre 5.000 euros hasta los 12.000 euros, son financiadas con los beneficios obtenidos por la tarjeta Visa Solidaria.

Estos proyectos destacan por su potencial innovador, así como por el hecho de estar muy conectados con la realidad y el día a día de las personas necesitadas, algunos de ellos muy apalancados en el uso eficiente de la tecnología. En definitiva, proyectos muy vinculados con los rasgos identificativos de la identidad de Bankinter.



### Cuentas solidarias

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

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

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

### Proyecto 'Todo vale, nada sobra'

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

### Proyecto 'Dona tu móvil'

El banco está adherido a la campaña promovida por Entreculturas y Cruz Roja, dirigida a clientes y empleados para donar teléfonos móviles en desuso que serán reutilizados o reciclados

### Donación de sangre

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

### Recogida de alimentos

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



## Dimensión medioambiental

Bankinter mantiene desde hace años el firme compromiso de contribuir a la mejora y protección del medio ambiente a través de la puesta en marcha de diferentes acciones e iniciativas, consciente de la crisis medioambiental provocada por el cambio climático.

La entidad cuenta con una Política de Medio Ambiente (link) en la que asume la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno y que está orientada a potenciar los aspectos positivos y minimizar los negativos que pueda generar la actividad empresarial del banco.

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

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

El área de Sostenibilidad es la encargada de vigilar el cumplimiento de los principios que rigen esta política y de garantizar el compromiso del banco con la protección del medio ambiente. También coordina las acciones dirigidas a mejorar el desempeño ambiental. El área cuenta con el

apoyo del Comité de Sostenibilidad, constituido en 2009 y presidido por el Presidente de Bankinter, que es el órgano responsable de orientar la política y programas de sostenibilidad del Grupo. En este comité tienen representación todas las áreas que están implicadas en el desarrollo de un modelo sostenible en las dimensiones económica, social y ambiental del Banco.

La gestión responsable de la entidad se extiende, igualmente, a la cadena de proveedores y subcontratistas, incluyendo criterios ambientales para la homologación de los mismos.

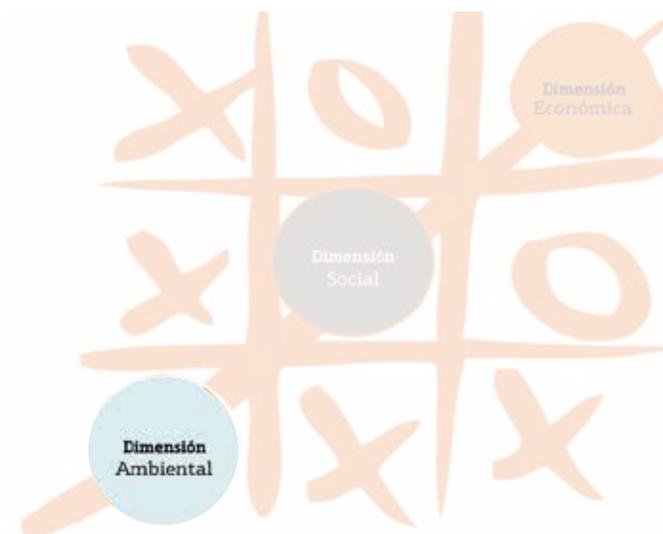
En las Políticas de Financiación e Inversión de la entidad están igualmente incluidos criterios ambientales.

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

Asimismo, el Banco colabora con organismos de referencia que evalúan y valoran su desempeño ambiental, como Carbon Disclosure Project (CDP), del que Bankinter ha sido entidad signataria desde su lanzamiento. Bankinter participa en el análisis de este proyecto para España junto con las mayores empresas por capitalización, obteniendo una puntuación superior a la del año anterior.

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

**Ir a la política de medio ambiente**



## Cálculo, verificación y gestión de la huella de carbono

- El proyecto 'Huella de carbono' tiene por objeto minimizar los impactos medioambientales producidos por Bankinter.

### Gestión medioambiental

Bankinter implantó en 2009 un Sistema de Gestión Ambiental (SGMA), certificado según la norma UNE EN ISO 14001 para garantizar el cumplimiento de los principios de la Política de Medio Ambiente y la mejora continua de su desempeño medioambiental.

En 2014 el Sistema ha ampliado su alcance, incluyendo el tercer gran edificio de la entidad en Madrid, situado en Alcobendas que ha sido certificado según esta norma, uniéndose así a los edificios de Pº de la Castellana, sede social del banco, y el de Tres Cantos.

El SGMA alcanza también a la Oficina Sostenible, sita en la c/ Santa Engracia de Madrid y se irá extendiendo paulatinamente al resto de organizaciones de Bankinter. La plantilla del banco cubierta por esta certificación medioambiental alcanza un 34,6%.

El área de auditoría interna de la entidad participa en el proceso anual de verificación necesario para la consecución de esta certificación

Para los edificios y oficinas certificadas, Bankinter en su Programa anual de Gestión Ambiental recoge una serie de objetivos y metas destinados a la reducción de consumos y residuos, y a la disminución de emisiones a la atmósfera, así como la programación de campañas de comunicación, sensibilización y formación a los empleados sobre buenas prácticas medioambientales.



## Huella de carbono

Bankinter calcula su huella de carbono integral desde 2009. El compromiso del banco con el medio ambiente se traduce en el proyecto 'Huella de carbono', enmarcado en el Plan de Sostenibilidad. El proyecto tiene como objetivo minimizar y neutralizar los impactos ambientales producidos por Bankinter, tanto los directos derivados de su actividad como los indirectos generados en las operaciones de financiación e inversión, mediante la identificación, medición y control de los mismos.

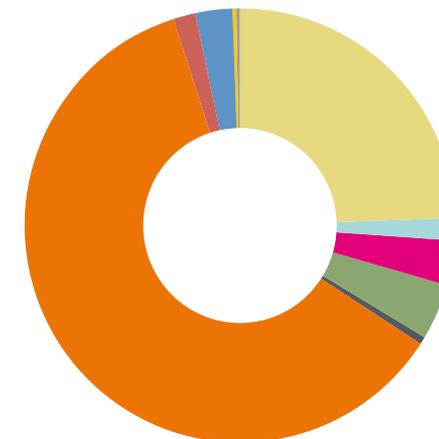
El banco ha calculado también la huella de carbono asociada al uso de canales de comunicación, con el fin de fomentar entre sus clientes aquellos que resulten más ecoeficientes.

También, desde 2012, calcula de carbono de la oficina sostenible, certificada dentro del Sistema de Gestión Ambiental, que constituye una sucursal "laboratorio" para la mejora del desempeño ambiental del resto de la red.

Apostando por la mejora continua de su desempeño ambiental, Bankinter ha sometido a verificación, por segundo año consecutivo, el cálculo de su huella de carbono organizacional en base al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), la herramienta internacional más utilizada para el cálculo de emisiones, y también en línea con las exigencias del Panel Intergubernamental del Cambio Climático (IPCC).

Esta verificación se ha obtenido a través de la firma SGS, entidad independiente y líder mundial en inspección, verificación, análisis y certificación. De esta forma, se reconoce la validez de la metodología aplicada por el banco para el cálculo de emisiones, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero (GEI) producidas por su actividad, así como la veracidad de los datos incluidos en su Informe de la Huella de Carbono Organizacional 2013.

Huella de carbono 2014



Emisiones totales año 2014 (TCO <sub>2</sub> E)	Directas	Indirectas	Inducidas	Totales	%
Transporte de empresa			2.446,18	2.446,18	25%
Transporte de empleados			156,09	156,09	2%
Consumo de papel y tóner			354,24	354,24	3,6%
Equipos informáticos			410,88	410,88	4,1%
Mobiliario			52,24	52,24	0,5%
Consumo de electricidad		6.065,84		6.065,84	61%
Electricidad clientes			153,74	153,74	1,5%
Consumo calefacción	293,78			293,78	2,9%
Residuos			12	12,00	0,1%
Consumo productos de limpieza			3,44	3,44	0,0%
Consumo agua			14,34	14,34	0,1%
<b>Total</b>	<b>293,78</b>	<b>6.065,84</b>	<b>3.603,15</b>	<b>9.962,76</b>	<b>100%</b>

## Factor humano &gt; Dimensión medioambiental &gt; Cálculo, verificación y gestión de la huella de carbono

En 2014 Bankinter ha impreso un total de 9.962,76 TCO<sub>2</sub>e, lo que supone un incremento de emisiones del 4% con respecto a la huella de 2013, produciéndose un descenso en las emisiones directas e indirectas (alcance 1 y 2) y un incremento en las emisiones inducidas (alcance 3).

Las emisiones del alcance 1, derivadas del uso de gas natural y gasoil, han sido un total de 293,78 TCO<sub>2</sub>e, que con respecto al año 2013 suponen un descenso del 3,68%.

En cuanto al alcance 2, emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico, se ha producido una disminución del 0,81% con respecto al año anterior, ascendiendo el total de emisiones a 6.066 TCO<sub>2</sub>e.

El total del alcance 1 y 2, foco principal de las emisiones de la entidad y que representan el 64% de su huella total, han experimentado un descenso del 1% gracias a las diferentes medidas de eficiencia energética que se han ido implantando durante 2014, como el cambio de luminarias a LED, las mejoras en domótica y climatización y la renovación del parque de equipos informáticos más ecoeficientes, entre otras.

La emisiones del alcance 3, emisiones inducidas, se han visto incrementadas en un 14,72%, principalmente por el aumento de viajes de empresa debido a una mayor actividad comercial, como así lo demuestran los datos económicos presentados por la entidad en 2014, a la compra de un gran número de equipos informáticos y al ascenso de consumo de electricidad de clientes por el uso del canal de internet.

Emisiones CO <sub>2</sub> directas (Tn)	2013	2014	% 2013-2014
Por consumo Gas/gasoil	305,00*	293,78	-3,68%
<b>Emisiones por empleado</b>	<b>0,07</b>	<b>0,07</b>	<b>-5,91%</b>

Fuente factores de emisión: RD 61/2006 y PCI 2007.

\*El dato del año 2013 se ha modificado con respecto al publicado el año pasado derivado del proceso de verificación de la huella del 2013.

Emisiones CO <sub>2</sub> indirectas (Tn)	2013	2014	% 2013-2014
Por consumo electricidad	6.115,21*	6.065,84	-0,81%
<b>Emisiones por empleado</b>	<b>1,50</b>	<b>1,45</b>	<b>-3,11%</b>

Fuente factor de emisión por consumo eléctrico Red Eléctrica Española (REE)-2013

\*Existe una variación con respecto al dato de emisiones indirectas reportado en el informe del año 2013, debido a los nuevos factores de emisión que se aplicaron en la verificación de la huella de carbono de Bankinter realizada en mayo de 2013.

Emisiones CO <sub>2</sub> inducidas (Tn)	2013	2014	% 2013-2014
Viajes empresa*	2.189,90	2.446,18	11,70%
Desplazamientos in itinere*	150,14	156,09	3,96%
Agua	14,30	14,34	0,34%
Papel	349,39	322,58	-7,67%
Tóner	29,89	31,66	5,92%
Residuos	12,85	12,00	-6,60%
Equipos informáticos	201,03	410,88	104,39%
Mobiliario	49,58	52,24	5,37%
Electricidad de clientes*	138,68	153,74	10,86%
Productos de limpieza	5,16	3,44	-33,36%
<b>Total</b>	<b>3.140,92</b>	<b>3.603,15</b>	<b>14,72%</b>
<b>Emisiones por empleado</b>	<b>0,77</b>	<b>0,87</b>	<b>13,48%</b>

Fuente factores de emisión por desplazamiento: GHG Protocol.

\* Las emisiones reportadas en 2013 en viajes de empresa, desplazamientos in itinere y electricidad de clientes han sido recalculadas debido al cambio de los factores de emisión.

\* Viajes de empresa: incluye viajes en avión, tren y taxi.

\* Desplazamientos in itinere: estimados a partir de encuesta de movilidad realizada por Bankinter en 2010 equipos informáticos, mobiliario y productos de limpieza: estimación realizada teniendo en cuenta las compras de estos materiales en 2014.

\*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

## Ecoeficiencia y uso sostenible de recursos

La entidad tiene identificados los principales indicadores de ecoeficiencia que se derivan de su actividad para su medición y control con el fin de implantar las medidas necesarias para conseguir la máxima ecoeficiencia en su desempeño medioambiental. Esto se traduce en la minimización de su huella de carbono, contribuyendo así a la mitigación del cambio climático.

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

Evolución consumo de energía (GJ)	2013	2014
Electricidad*	91.728	90.988
Consumo gasóleo	1.705	1.131
Consumo gas natural	3.087	3.723
<b>Total</b>	<b>96.520</b>	<b>95.841</b>
<b>Total por empleado</b>	<b>23,61</b>	<b>22,90</b>

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

\* No incluye el consumo de CPD (Centros de procesamiento de datos) que están externalizados

Fuentes de energía	2013	2014
Renovable	28.527	28.297
Cogeneración de Alta Eficiencia	2.202	2.184
Cogeneración	8.990	8.917
CC Gas natural	16.144	16.014
Carbón	14.309	14.194
Fuel / Gas	2.293	2.275
Nuclear	18.163	18.016
Otras	1.100	1.091
<b>Total</b>	<b>91.728</b>	<b>90.988</b>

Evolución consumo de agua (m³)	2013	2014
Total	45.099	45.252
<b>Total por empleado</b>	<b>11,03</b>	<b>10,81</b>

\* 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 seis oficinas el ratio de oficinas con contadores independientes y no comunitarios

Evolución consumo de papel (Tn)	2013	2014
Total	423	391
% papel reciclado	100	100
<b>Total por empleado</b>	<b>0,10</b>	<b>0,09</b>

Bankinter adquiere el papel según exigentes criterios ambientales, siendo el 100% reciclado y disponiendo de las etiquetas ecológicas "Ángel azul" y "Cisne nórdico"

Entre las medidas que el banco viene implantando para, entre otros objetivos, la reducción de consumo de papel, destaca la solución de firma biométrica que fue implantada en puestos fijos de oficina en 2013 y que se ha extendido en 2014 a la operativa relacionada con fondos de inversión. Se han distribuido entre los empleados de oficinas tabletas para que los clientes puedan suscribir, reembolsar o traspasar fondos de inversión con firma digital. De este modo, toda la documentación legal relacionada con la operativa, (impresión, firma física, copia al cliente...) se firma digitalmente, se archiva la documentación on line y se envía una copia por correo electrónico al cliente, con el consiguiente ahorro de papel.

Actualmente se continua trabajando para la implantación de la firma biométrica en otras operativas.

En cuanto a residuos, cabe destacar que, debido a ciertos cambios de ubicación de algunas áreas y traslados de departamentos entre edificios, el residuo de papel y cartón se ha visto incrementado.

Evolución gestión de residuos (kg)	Ud.	2013	2014
Papel y cartón	kg	106.020	136.380
Tóner	kg	498	508
Fluorescentes	kg	4.877	110
Equipos electrónicos	kg		2.070

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

Nº de conexiones	2013	2014
Videollamadas	30.453	20.260
Audiokonferencia	567	567
Datakonferencia	2.456	2.565

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

Asimismo se fomenta el uso de la videollamada, que es una plataforma al servicio del cliente que busca información y asesoramiento de su gestor sin necesidad de desplazarse.

### Compensación de emisiones

Bankinter ha compensado sus emisiones directas anuales del año 2013 participando con la iniciativa Cero CO<sub>2</sub> de la Fundación Ecología y desarrollo en el proyecto "Mejora de prácticas de agricultura orgánica con comunidades indígenas de Guatemala"

## Influencia en sus grupos de interés

- Bankinter se ha sumado a la campaña "La Hora del Planeta" apagando su iluminación e implicando a empleados y clientes

**Por una conducta responsable.** Con el objetivo de concienciar a la plantilla de Bankinter sobre la necesidad de frenar el cambio climático e inspirar una conducta responsable con el medio ambiente, la Entidad pone a disposición de todos sus empleados un plan de formación que incluye una guía de buenas prácticas medioambientales accesible a través de la intranet y un curso sobre el sistema de gestión ambiental según la norma UNE EN ISO 14001.

Además, el banco dispone para este fin de diferentes canales de comunicación, tanto internos como externos, para la difusión de las diferentes iniciativas en esta materia, promoviendo así la participación de todos sus grupos de interés, como el Portal de Medio Ambiente y el blog interno "Se hace saber", herramienta interna y abierta a la opinión, reflexión y debate entre todos los empleados, ambos situados dentro de la intranet corporativa.

Entre las acciones de sensibilización dirigidas a empleados destacan las siguientes;

- **Campaña de Comunicación**, instando a la plantilla al uso responsable de residuos y reducción de emisiones.
- **Web Corporativa.** Que incorpora un apartado específico de Sostenibilidad
- **Web de Medio ambiente**, en la que se ofrece a los empleados noticias sobre actividades de interés ambiental, tanto internos como externos al banco, asimismo en la web está a disposición del empleado un buzón de sugerencias para la propuesta de iniciativas y consultas de carácter ambiental.
- **El Blog de Bankinter**, que incorporó en 2013 una sección independiente sobre "Sostenibilidad", cuyas publicaciones son, además, difundidas a través de las redes sociales del banco (facebook, twitter, linkedin y google+)



- **X edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente**, este año bajo el lema "Diálogo con la naturaleza", al que se han presentado 268 trabajos. Para celebrar el décimo aniversario se ha organizado una exposición itinerante por diferentes sedes de la entidad de las fotos ganadoras de los diez años de existencia del concurso.
- **Apoyo a la campaña "la hora del Planeta"**, iniciativa mundial de WWF para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> apagando la iluminación de todos los inmuebles del banco y diferentes dispositivos y fomentando la participación en la misma de empleados y clientes.



Volumen de compras  
negociado en 2014

**49**

millones de euros

Ahorros

**+11,5%**

**Nuestro  
proveedor es..**

Nacional  
o asentado en  
el territorio  
nacional

Compañías  
reconocidas  
o líderes en  
sus sectores  
empresariales

En la mayoría  
de los casos  
son sociedades  
anónimas o  
limitadas, aunque  
se han contratado  
autónomos  
en ocasiones  
puntuales.

La contratación de proveedores por parte de Bankinter se rige por la política de compras aprobada para el Grupo y por una norma interna sobre solicitud, contratación y pago de bienes y servicios con terceros que tiene como objetivo el cumplimiento de una política de transparencia, libre competencia, igualdad, homologación, responsabilidad y ahorro en todas las actuaciones que se realicen, así como establecer el control de todo el proceso. Los elementos básicos de este proceso son:

## Transparencia

- Bankinter gestiona la relación con los proveedores a través de un portal de compras en el que pueden optar a los concursos que resulten de su interés.

La relación de Bankinter con sus proveedores se basa en la igualdad de oportunidades para todos, sin manejo de información privilegiada. Se gestiona a través de un portal de compras, que funciona de forma centralizada, en el que los proveedores interesados se registran, indican los productos o servicios que pueden ofrecer a la entidad y muestran los certificados de calidad que tienen, así como sus clientes de referencia.

Una vez inscritos, pueden acceder a los concursos que resulten de su interés y que encajen con los productos y servicios que prestan. Cada contrato se adjudica de manera consensuada con el área del banco que tiene la necesidad, valorándose tanto los aspectos técnicos como los económicos.

A lo largo de 2014, Bankinter ha continuado introduciendo mejoras de usabilidad en el portal, que lleva en marcha seis años, como la posibilidad de que los proveedores realicen el seguimiento de las ofertas.

Además, Bankinter tiene desarrollado un plan de continuidad para asegurar la operatividad del servicio prestado por el proveedor en caso de producirse alguna contingencia en aquellos servicios más críticos.

## Control

- La vigilancia del cumplimiento presupuestario del banco y sus filiales tiene como objetivo optimizar los recursos con los que cuenta cada área y la búsqueda permanente de la mejora de la eficiencia.

La misión esencial del departamento es el control del gasto interno. Es decir, vigilar el cumplimiento presupuestario del banco y sus filiales (desvíos del presupuesto, control de las facturas...). También se encarga de controlar las tarjetas corporativas.

La labor comienza en el último trimestre del año, cuando se empieza a elaborar el presupuesto para el ejercicio siguiente. Ese presupuesto se parcela en tutores del gasto en función de diversos criterios, como la actividad, el incremento de indicadores como el Índice de Precios al Consumo (IPC) o el Producto Interior Bruto (PIB), o la dotación de presupuesto extraordinario para alguna cuestión puntual.

Una vez comunicado el presupuesto tanto a los centros como a los tutores del gasto comienza la labor de seguimiento. En caso de que se produzca algún desvío, el área estudia el tipo de acción que puede llevar a cabo para ajustarlo de nuevo.

También se lleva un control -diario- de las facturas. Se revisan todas antes de contabilizarse, con el fin de comprobar si encajan en el presupuesto asignado.

## Homologación

La homologación de proveedores es el proceso por el cual una empresa identifica los proveedores que están cualificados para prestarle servicios o suministrarle productos. Bankinter no realiza una homologación indiscriminada de los suyos, sino de aquellos que por facturación son más relevantes a la hora de ser analizados.

La homologación puede realizarse mediante auditorías, test de productos o cuestionarios, entre otras fórmulas. En el caso de Bankinter, plantea cuestionarios que incluyen aspectos relacionados con información financiera y no financiera como la existencia de Certificados de Calidad, Medioambiente o políticas de RSC.

Además, la entidad sigue incluyendo cláusulas ambientales en todos los contratos que firma con proveedores y subcontratistas para asegurar el cumplimiento de la legislación en todas las actividades contratadas por el Banco.

El objetivo de Bankinter para 2015 es mejorar los cuestionarios de homologación para que puedan ser respondidos por un mayor número de proveedores.



## Reconocimientos y premios

- Bankinter es la empresa española que más incrementa su reputación en el año según los resultados del estudio RepTrak Pulse España 2014.
- El banco asciende hasta el puesto 24º en el ranking de las 100 empresas más atractivas para trabajar en España que elabora Merco Personas.

**Un referente en el sector financiero.** Bankinter aumenta su reputación corporativa entre los consumidores españoles año tras año. Así lo demuestran los resultados obtenidos en 2014 por los estudios RepTrak Pulse y Merco Personas. El primero, elaborado por la consultora Reputation Institute, evalúa las siete dimensiones clave de la reputación corporativa: liderazgo, integridad, innovación, resultados financieros, ciudadanía, oferta de productos y servicios y entorno de trabajo. En estas tres últimas dimensiones es en las que Bankinter obtiene las mayores subidas.

El banco ha escalado 13 puestos en el ranking general Rep Track Pulse hasta situarse en la quinta posición entre las 16 entidades financieras analizadas. Este aumento supone un alza de 6,8 puntos 'Pulse', índice que mide la admiración, el respeto, la confianza y la buena impresión que despierta una empresa.

Por lo que respecta al ranking Merco Personas 2014, Bankinter sube 29 posiciones respecto al año anterior, alcanzando en el puesto número 24º entre las 100 empresas con más talento analizadas. Este ascenso es el mayor registrado en

el monitor empresarial de reputación corporativo que identifica las empresas más atractivas de España para trabajar en base a criterios como la calidad laboral, la marca empleador y la reputación interna. Por su parte, el ranking que elabora anualmente la revista Actualidad Económica con el nombre de las 100 empresas españolas más deseadas también respalda el desempeño del banco en el ámbito de la gestión de personas. Bankinter asciende hasta el puesto 21º del ranking, y al cuarto puesto dentro del sector financiero.

Cabe destacar que a lo largo de 2014 el banco ha recibido numerosos premios en materia de innovación, sostenibilidad y calidad de gestión, pilares estratégicos de la entidad, que contribuyen a fortalecer la imagen y reputación de la misma. Y los inversores a nivel internacional reconocen su elevada solvencia, la calidad de su balance y su buen desempeño, como reflejan tanto su fuerte revalorización en bolsa como la mejora del rating por parte de las principales agencias de calificación de crédito, que le otorgan una nota de investment grade.

