

Bankinter incluido en el Dow Jones Sustainability Index Europe.



Ampliación del alcance de los sistemas de gestión ambiental y de accesibilidad.



Consideración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el Plan "3 en Raya".

Sostenibilidad

Sostenibilidad

Triple gestión para generar triple valor

Bankinter puso en marcha en 2016 el Plan 3 en Raya, un programa plurianual de gestión de la sostenibilidad que concluirá en 2020. El plan toma su nombre de las tres dimensiones (económica, social y ambiental) que el programa integra dentro del modelo estratégico de la entidad.

El objetivo del Plan 3 en Raya es dar respuesta a los tres grandes retos (económico por cambio de modelo, social por cambio demográfico y ambiental por cambio climático) identificados en España y en Portugal, países en los que la entidad despliega su principal actividad.

El plan parte de la Política de Sostenibilidad que aprobó el Consejo de Administración de la entidad en enero de 2016. La política recoge diez principios, con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible del entorno y a la prosperidad social, en base a los tres pilares estratégicos de la entidad (calidad, innovación y tecnología), y en coherencia con sus valores corporativos.

Esta política se complementa con el resto de políticas internas que recogen las diferentes directrices definidas por el banco.



Accede a la política de Sostenibilidad

Con respecto al Real-Decreto Ley 18/2017, que ha traspuesto al ordenamiento jurídico español la directiva europea sobre divulgación de información no financiera e información sobre diversidad al ordenamiento jurídico español, la entidad ha venido reportando en los últimos años información sobre su gestión social, laboral y ambiental, asuntos sobre anti-corrupción y soborno, diversidad en los órganos de gobierno, y gestión para el respeto por los Derechos Humanos, anticipándose a este nuevo marco legal.

En el proceso de elaboración del Plan, se puso en marcha un sistema de gestión del diálogo con los grupos de interés para conocer sus expectativas y motivaciones, y poderlos integrar en la gestión de la Sostenibilidad.

Para la definición de la estrategia de sostenibilidad, se desarrollaron acciones como:

- La consideración de nuevas normativas, como el Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas de la CNMV y su aplicación en Bankinter.

- El análisis de los resultados de las evaluaciones de los índices de sostenibilidad más reconocidos: DJSI, FTSE4Good, MSCI, Sustainalytics, etc.
- El seguimiento de tendencias y marcos internacionales, como GRI G4, IIRC, ISO 26000, SGE 21, nueva versión ISO 14001, etc.
- La consideración de las mejores prácticas de los líderes sectoriales mundiales.
- Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los clientes.
- Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los empleados.
- Análisis de resultados Reptrack.
- Incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, como nuevo vector de la gestión de la Sostenibilidad, establecidos por Naciones Unidas.

Análisis de materialidad

Diálogo y prioridades

Bankinter identifica qué aspectos de su actividad tienen una mayor influencia en el entorno mediante la puesta en marcha de un sistema de gestión del diálogo con sus

grupos de interés. El modelo está definido conforme a las directrices marcadas por el Marco Internacional de información no financiera Global Reporting Initiative (G4). A continuación se enumeran los principales mecanismos de diálogo que utiliza para tal fin

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

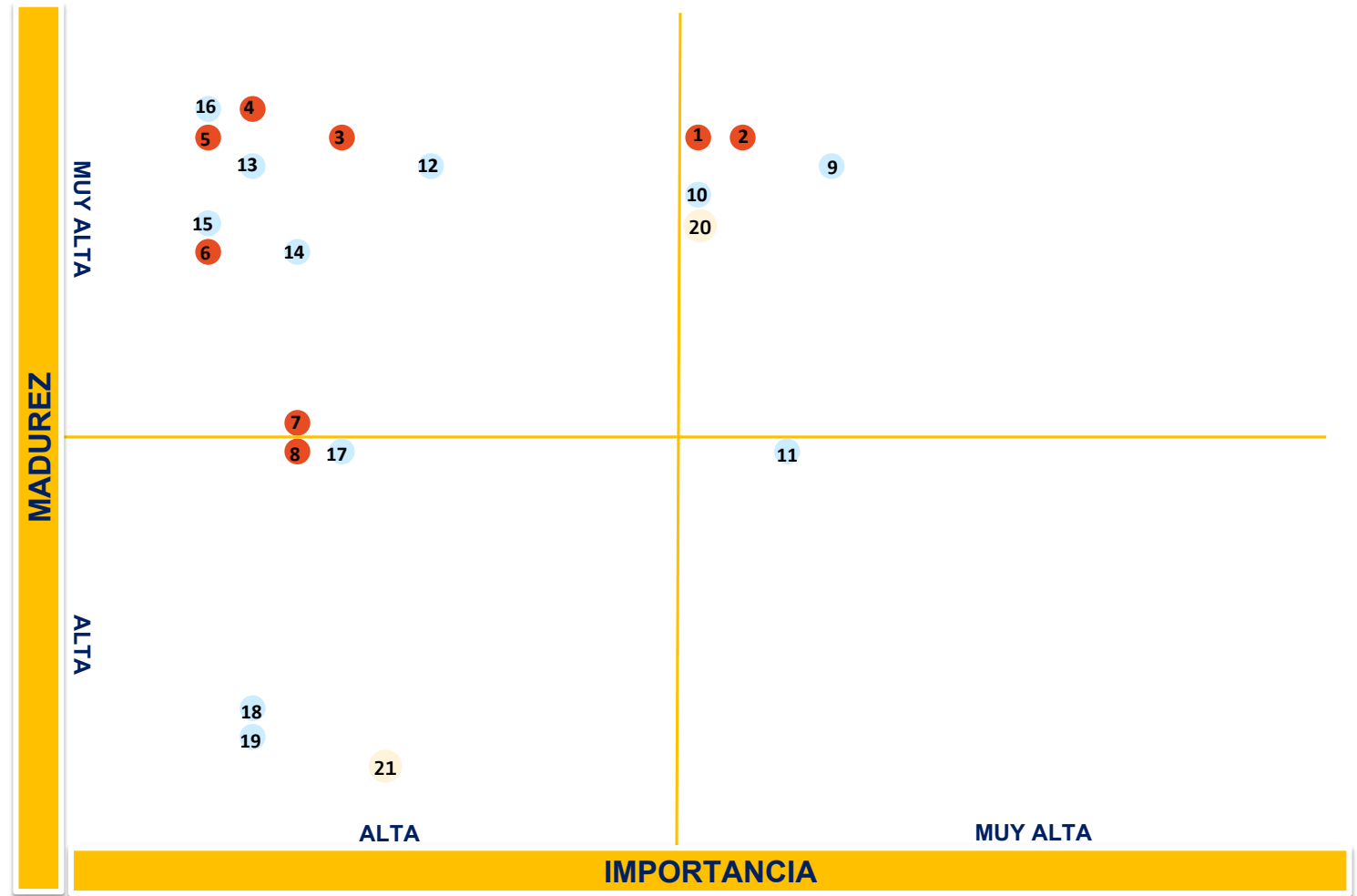
El estudio de materialidad que la entidad ha desarrollado para identificar cuáles son los aspectos más relevantes que recogen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, se actualizó en 2017 con la incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, como focos de interés y actuación dentro de su estrategia.

Este estudio ha permitido mejorar la eficacia de los canales de diálogo con los agentes sociales y detallar los temas prioritarios, de acuerdo con dos parámetros: la importancia y la madurez de aspectos relacionados con la actividad financiera, y la importancia que les atribuyen los principales grupos de interés de la entidad (clientes, empleados, accionistas, analistas en sostenibilidad e inversores ASG, prescriptores sociales y sectoriales, medios de comunicación y sociedad en general).

Bankinter planifica sus acciones teniendo en cuenta esos resultados, y además los contrasta con el análisis interno realizado por las áreas del banco más directamente implicadas en este proceso de escucha activa.

Resultado de este análisis cuantitativo y cualitativo es la matriz de materialidad, en la que se ordenan gráficamente los aspectos asociados a la actividad de la entidad, de acuerdo con los dos criterios mencionados.

(G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27)



Dimensión económica

- 1 Calidad del servicio y satisfacción del cliente.
- 2 Transparencia en la Remuneración del Consejo.
- 3 Mecanismos de control y gestión de riesgos (financieros)
- 4 Cumplimiento normativo
- 5 Política de RSC y supervisión de la misma
- 6 Prevención de la corrupción y blanqueo de capitales.
- 7 Mecanismos de control y gestión de riesgos (no financieros)
- 8 Transparencia en la relación comercial.

Dimensión social




- 9 Atracción y retención del talento
- 10 Canales de diálogo con los grupos de interés
- 11 Creación y estabilidad de empleo.
- 12 Igualdad de oportunidades
- 13 Código de conducta
- 14 Política de conciliación
- 15 Inversión en la comunidad
- 16 Igualdad de remuneración
- 17 Formación
- 18 Evaluación del rendimiento del empleado.
- 19 Clima laboral

Dimensión ambiental

- 20 Gestión de la energía en las instalaciones
- 21 Política Medioambiental

Como entidad asociada de la Red Española del Pacto Mundial, el banco ha identificado los Objetivos de Desarrollo Sostenible para los que puede hacer una mayor contribución, y así ha integrado en su estrategia los relativos a Creación de Empleo y Desarrollo Económico (ODS 8), Reducción de las Desigualdades (ODS 10), y Acción por el Clima (ODS 13).

(G4-18, G4-20, G4-21. G4-27)

Objetivo	Metas	Iniciativas desarrolladas	Retos
	<ul style="list-style-type: none"> Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros. Lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios 	<ol style="list-style-type: none"> Iniciativas relacionadas con el negocio. <ul style="list-style-type: none"> Política de inversión y financiación. Productos sostenibles. Formación y sensibilización orientada al fomento del emprendimiento. Iniciativas de la Fundación Innovación. <ul style="list-style-type: none"> Programa Emprendedores. Akademia. FTF. Cre100do. Iniciativas relacionadas con la gestión de las personas. <ul style="list-style-type: none"> Empresa familiarmente responsable. Programa Saludable.mente. Desarrollo capital humano. Atracción y retención del talento. Accesibilidad de los centros de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento de políticas específicas de financiación de sectores controvertidos. Formación a la plantilla de las áreas de riesgos y gestión de activos en aplicación de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno. Desarrollo de la metodología de seguimiento y control de la Política de DDHH. Programa Saludablemente. Seguir desarrollando programas de la Fundación: emprendimiento. Ampliación del alcance del sistema de gestión de la accesibilidad universal
	<ul style="list-style-type: none"> Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. 	<ol style="list-style-type: none"> Iniciativas relacionadas con la inclusión. <ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad física. Accesibilidad digital. Accesibilidad cognitiva. Formación y sensibilización de la plantilla orientada a la integración financiera. Productos sostenibles. Educación financiera y Educación para el emprendimiento (voluntariado técnico). Voluntariado social. Acción Social y ciudadanía. Empresa familiarmente responsable. Planes de Igualdad. Canal de denuncia confidencial 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de la metodología de seguimiento y control de la Política de DDHH. Ampliar alcance de sistemas de accesibilidad a otros centros de trabajo. Desarrollo de productos con alto impacto social. Desarrollo EFR en Portugal. Desarrollo de programas de la Fundación. Desarrollo proyecto Adaptative II en Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo. Desarrollo de programas de educación financiera adaptada a distintos colectivos. Formación y sensibilización orientada a la integración
	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países. Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana. 	<ol style="list-style-type: none"> Iniciativas relacionadas con el negocio <ul style="list-style-type: none"> Política de Inversión y Financiación. Inclusión de criterios ambientales en la política de compras. Apoyo a empleados, clientes y proveedores para implantar ecoeficiencia en sus hogares/empresas. Productos sostenibles. Línea de financiación verde. Iniciativas relacionadas con los impactos ambientales de la Entidad (impactos directos). <ul style="list-style-type: none"> Gestión de emisiones: cálculo, reducción y compensación. Programas de ecoeficiencia en la organización. Acciones de impacto ambiental y social. Difusión de información de sostenibilidad. Establecimiento de jornadas de formación y toma de conciencia medioambiental. Implantación canal de comunicación con grupos de interés de temática ambiental. Buzón ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de productos con alto impacto ambiental. Desarrollo de programas de la Fundación. Identificación del impacto de las operaciones de inversión y financiación en el capital natural. Compra de energía procedente de fuentes renovables. Neutralizar emisiones de CO₂. Formación a empleados y sensibilización a clientes.

El Plan 2016-20 recoge 18 líneas estratégicas de orden económico, social y ambiental.

Eje económico

- Buen gobierno
- Prácticas sostenibles
- Servicios orientados al cliente
- Inversión Socialmente Responsable
- Productos sostenibles
- Gestión responsable de proveedores
- Cultura corporativa/marca
- Estructura

Eje social

- Inclusión financiera
- Gestión avanzada de personas
- Voluntariado
- Ciudadanía
- Gestión de la huella social
- Fundación Innovación Bankinter
- Estructura

Eje medioambiental

- Estrategia de cambio climático (huella de carbono)
- Sistema de gestión ambiental
- Estructura

Eje económico

La gestión sostenible del banco fue reconocida en 2017 con su inclusión en el índice Dow Jones Sustainability Index Europe, como uno de los diez bancos europeos que mejor gobierno corporativo y desempeño social y ambiental muestran.

El banco permanece en el resto de índices de sostenibilidad, como FTSE4Good, MSCI o Carbon Disclosure Project, y figura en el Sustainability Yearbook que elabora Robeco SAM que fue presentado en el Foro Económico Mundial celebrado en Davos.

La Dirección de Sostenibilidad, además de desarrollar una gestión directa de la Acción Social y la Gestión Medioambiental, actúa como observatorio de tendencias y de riesgos a partir del diálogo establecido con los grupos de interés, que le permite conocer sus expectativas e identificar las necesidades de un entorno siempre cambiante, para considerarlas e integrarlas, en su caso, en la estrategia de sostenibilidad.

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

Buen gobierno

En el capítulo Gobierno Corporativo se recoge amplia información sobre tamaño y composición y funcionamiento del Consejo, selección de miembros y diversidad, planes de sucesión, etc.

Cabe destacar que en 2017 se ha establecido una Política de Gobierno Corporativo que recoge los principios generales que informan las políticas corporativas específicas y las normas y procedimientos internos en materia de gobierno corporativo que constituyen, junto con ella, el marco interno de gobierno corporativo del Grupo.

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

Por otra parte, la entidad ha conformado, junto con otras grandes empresas españolas, el Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad, plataforma coordinada por Forética, asociación de empresas y profesionales de la RSE en España.

En relación con la gestión de los aspectos no financieros de la entidad, el Consejo de Administración es el órgano competente para establecer y velar por el cumplimiento de la Política de Sostenibilidad y sus instrumentos de desarrollo, así como para acordar las modificaciones que resulten necesarias.

Corresponde a la Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo del Consejo la función de seguimiento de la implementación de esta política.

El Comité de Sostenibilidad es el órgano responsable de proponer y ejecutar el Plan 3 en Raya. Está encabezado por el presidente de la entidad y lo componen los directivos de las áreas directamente implicadas en el desarrollo de líneas estratégicas del Plan, que son los responsables de implementarlas de manera coherente e integrada con la estrategia global del banco.



Más información en el Informe de Gobierno Corporativo

Por último, es responsabilidad del área de Auditoría Interna la labor de supervisión de la información no financiera que es reportada, incluida la que se presenta, al menos una vez al año, ante el Consejo de Administración.

Prácticas sostenibles

En 2017, se ha renovado el Código de Ética Profesional del Grupo Bankinter y se ha presentado un nuevo Código de Ética Profesional para Agentes de la Red del banco.



Más información en el capítulo "Cumplimiento Normativo" y "Ética Profesional"

Servicios orientados al cliente

Esta línea comprende la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. El principal indicador que mide esta gestión, el NPS, superó ampliamente el objetivo fijado para 2017, alcanzando un 30%.



Más información en el capítulo "Calidad"

Inversión socialmente responsable

Esta línea aborda la inversión que incorpora los criterios ambientales, sociales y de gobernanza a los estrictamente financieros.

La entidad está adherida a los Principios de Ecuador, iniciativa internacional de referencia en el sector financiero cuyo objetivo es la evaluación y gestión de los riesgos ambientales y sociales de los proyectos a financiar. En 2017 no se financió ningún proyecto sujeto a estos principios.

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

La promoción de fuentes de energía sostenibles, competitivas y seguras es un objetivo clave para la financiación de Bankinter. A lo largo de 2017, la entidad participó en proyectos de energías renovables (fotovoltaica y eólica, entre otras), totalizando un importe de financiación de 228,5 millones de euros.

Productos sostenibles

Son productos que integran en su diseño atributos diferenciales de sostenibilidad.

Por lo que se refiere a los productos e inversiones sostenibles, los principales fueron:

Fondo Bankinter Sostenibilidad. Invierte en valores de renta variable incluidos en los principales índices de responsabilidad social y medioambiental. Su rentabilidad durante 2017 fue del 6,2% y alcanzó un patrimonio de 86,3 millones de euros (76,7 millones en 2016)

Fondos de inversión responsables. La entidad pone a disposición de los clientes del banco 100 fondos de prestigio internacional que invierten con criterios responsables. Sus estrategias de inversión se centran en empresas dedicadas a las energías renovables, innovación y tecnología y reducción del impacto del cambio climático, o que están presentes en los principales índices de sostenibilidad.

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

Iniciativa PYME (SME Initiative). En el último trimestre de 2015 Bankinter y el Fondo Europeo de Inversiones suscribieron su tercer acuerdo, del que todavía hay 64 millones de euros disponibles. El banco facilita la financiación de hasta 300.000 euros a las empresas que sean elegibles en unas condiciones muy ventajosas gracias a la garantía que por el 50% de la operación recibe del Fondo Europeo de Inversiones. Además de este acuerdo, hay 20 millones de euros disponibles en el programa Innovfin2014, en el marco del instrumento de financiación Horizon 2020. Su 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.

Hal-Cash. El sistema, que permite enviar dinero al móvil de cualquier persona para que lo pueda retirar en un cajero sin utilizar tarjeta de crédito, fue utilizado en 2017 por 16.469 clientes, que emitieron 207.601 órdenes por importe de 46,7 millones de euros. Hal-Cash facilita el acceso a servicios financieros a los colectivos no bancarizados.

Gestión responsable de proveedores

En el proceso de homologación de proveedores, se ha establecido un procedimiento para categorizar a los principales proveedores en función de criterios ambientales y sociales, que se han añadido a los tradicionales de precio y calidad del producto, y solvencia del proveedor, riesgos laborales y seguridad.

Además, se ha añadido a la cláusula medioambiental, una cláusula social en el contrato marco que firman todos los proveedores.

Cabe destacar que el plazo medio de pago de Bankinter a sus proveedores es de 20 días.



Más información en el capítulo "Proveedores"

Gestión de la cultura corporativa/ Marca

La estrategia eficaz de la Marca ayuda a la empresa a lograr un mejor posicionamiento en el mercado, lo que supone una mejora de la reputación y una mejora de la valoración por sus grupos de interés.



En 2017 se desarrolló el proyecto de evolución de la Marca Bankinter. En el entorno digital, se consideraron criterios de accesibilidad, y así se adaptaron tipografía y contrastes cromáticos.






Más información en el capítulo "Marca"



Plan "3 en Raya" Eje Económico – 2017

Líneas Estratégicas	Objetivos 2017	Cumplimiento	Objetivos 2018
Buen gobierno	Definición de una Política de Derechos Humanos.		Desarrollo de los mecanismos de seguimiento de la Política de Derechos Humanos.
Prácticas sostenibles	Publicación de un nuevo código de ética. Formación en MIFID II.		Formación en las nuevas directivas asociadas a los cambios regulatorios.
Servicios orientados al cliente	NPS del banco > 25%. Establecimiento de planes de mejora en centros con bajo NPS. Medición experiencia de cliente en banca digital.		NPS del banco >30%.
Inversión socialmente responsable	Gestión y reporte de las operaciones sujetas a Principios de Ecuador.		Desarrollo de procesos para la aplicación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en financiación.
Productos sostenibles	Diseño de un producto con alto impacto social / ambiental.		Lanzamiento de nuevos productos sostenibles Medición de impactos sociales / ambientales de productos.
Gestión responsable proveedores	Incorporación de los criterios ASG definidos en el proceso de homologación de proveedores. Ponderación ASG de los principales proveedores.		Desarrollo del procedimiento para la aplicación de los criterios ASG en el proceso de homologación. Ponderación ASG de los principales proveedores.
Cultura corporativa / marca	Definición y desarrollo del indicador de Marca.		
Estructura	Modelo de correlación entre los Objetivos Desarrollo Sostenible y las líneas estratégicas del Plan.		Nuevas acciones de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

-  Completado
-  En desarrollo
-  Sin iniciar

Eje social

El banco establece un diálogo continuo con los agentes sociales internos y externos para conocer sus necesidades y expectativas, procurando dar respuesta con las soluciones más innovadoras y el uso de las mejores tecnologías disponibles.

El compromiso social de la entidad se concreta en 7 líneas de actuación con un amplio número de programas en cuyo desarrollo se procura la implicación de sus principales grupos de interés, internos y externos.

Accesibilidad e inclusión financiera

Se recoge en el proyecto "Un Banco para todos", que desarrolla la estrategia inclusiva de la entidad, con su firme compromiso de hacer accesibles todos sus canales de relación con sus grupos de interés. El banco considera especialmente las necesidades de las personas con discapacidad y personas mayores, procurando ofrecer un servicio adaptado y de calidad.

Incluye la accesibilidad física, digital y cognitiva.

Para asegurar una mejora continua en la gestión de su accesibilidad física, Bankinter tiene implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU), certificado por AENOR según la Norma UNE 170001 e implantado en el edificio que ocupa la sede social del banco (Paseo de la Castellana, 29, Madrid) y en siete sucursales distribuidas en distintas Organizaciones.

Accesibilidad física: Certificación del edificio de Alcobendas (Madrid) según la norma UNE 170001 en accesibilidad universal.

Accesibilidad digital: establecimiento de las bases para seguir desarrollando webs de la nueva banca on line con criterios de accesibilidad, cumpliendo con el estándar WACG2.0 (Web Content Accessibility Guidelines)

Accesibilidad cognitiva: desarrollo del proyecto piloto de lectura fácil en ficha precontractual.

Como novedad, cabe destacar que en 2017 se extendió el alcance de dicha certificación al nuevo edificio singular de Bankinter en Alcobendas (Madrid). Además, los criterios de accesibilidad incluidos en el manual de obras han sido aplicados en las oficinas remodeladas y de nueva apertura en España y Portugal.

Dado el elevado porcentaje de operaciones bancarias que los clientes de Bankinter realizan a distancia, se ha considerado prioritario dotar a estos canales de la máxima accesibilidad.

En términos de accesibilidad digital, el objetivo se fija en que, tanto los contenidos como los servicios ofrecidos a través de las webs de Bankinter, sean accesibles para todos sus clientes, atendiendo a las recomendaciones marcadas por el World Wide Web Consortium (W3C) a través de las pautas WACG 2.0.

Entre los servicios accesibles el banco ofrece la tarjeta de coordenadas en sistema braille para operar a través del teléfono, el extracto mensual en formato audio y de letra grande, el reproductor de video accesible y el servicio de asesoramiento en lengua de signos por videollamada.

En relación a la accesibilidad cognitiva, la entidad pone a disposición de sus clientes el Diccionario de Finanzas Claras, desarrollado por Bankinter en colaboración con el Instituto de Empresa, con el que se han querido adaptar las acepciones de los términos más utilizados en el ámbito bancario para que sean más fácilmente entendibles por todos.

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

Gestión avanzada de personas

Esta línea aborda la adopción voluntaria de políticas de responsabilidad social internas, que van más allá del cumplimiento de la ley, procurando atender las necesidades de los empleados como grupo de interés estratégico.

Más allá de cumplir las previsiones legales en materia de prevención de riesgos y de salud

laboral, el banco cuenta con un sistema de gestión de la salud y de la seguridad en el trabajo certificado con el sello OHSAS 18001 en los centros de trabajo de Portugal.

Además, Bankinter tiene en marcha una serie de iniciativas para potenciar el bienestar de sus empleados tanto en su dimensión profesional como personal, como la Semana de la Salud, que incluye tanto cursos de ergonomía o nutrición como consejos para optimizar el ejercicio físico, y la Escuela de Verano, donde se imparten disciplinas formativas y lúdicas orientadas a promover la salud y el bienestar.

En 2017 la entidad renovó su sello como empresa familiarmente responsable (EFR) y mejoró su ponderación.

La gestión avanzada de personas desarrollada por la entidad fue destacada en 2017 por estudios realizados por Top Employer y Merco Talento.



Más información en el capítulo "Personas"

En 2017 la entidad renovó su sello como empresa familiarmente responsable (EFR), y mejoró su ponderación.





Voluntariado corporativo

Bankinter ha implantado en 2017 el nuevo portal de voluntariado corporativo Mueve.te con la colaboración de la Fundación Hazlo Posible, con el objetivo de conseguir el compromiso e implicación de la plantilla, y el logro de acciones de alto impacto, fortaleciendo la cultura organizacional del banco, y desarrollando nuevas competencias entre los voluntarios.

Durante 2017 el porcentaje de plantilla involucrada en jornadas de voluntariado se ha mantenido en el 14%. Se contabilizaron más de 1.000 participaciones de empleados y familiares en un total de 84 actividades de carácter técnico, ambiental y social, alcanzando a 1.617 beneficiarios directos.

Bankinter quiere facilitar la integración financiera también a través de actividades de voluntariado técnico de educación financiera dirigido a distintos colectivos, como personas con discapacidad intelectual y/o sensorial, estudiantes de secundaria y bachillerato, jóvenes emprendedores y personas en riesgo de exclusión social. Este tipo de iniciativas además facilitan el desarrollo de habilidades específicas de los empleados, como la capacidad de adaptar la comunicación a cualquier interlocutor, con independencia de sus capacidades y de conocimientos.

En el año 2017 han destacado estas acciones:

Participación en la III Edición del Programa 'Tus finanzas, tu futuro', impulsado por la Asociación Española de Banca (AEB) con la colaboración de la Fundación Junior Achievement, con el objetivo de desarrollar las habilidades y conocimientos de los alumnos de educación secundaria y bachillerato en el manejo de la economía doméstica.

Programa de Educación Financiera Adaptada Bankinter. Durante 2017 este programa fue impartido a colectivos de las fundaciones Estudiantes/Grupo Amás, Integra, Prodis, Ajuda de Mãe, Associação Novo Futuro y Centro Educativo Caxias.

Programa de Educación Financiera en Lengua de Signos, en colaboración con la CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas), con el objetivo de ofrecer formación e información accesible en lengua de signos a este colectivo para favorecer su autonomía en lo referente al uso de terminología y operativa bancaria.

Programa de mentorización dirigido a alumnos con discapacidad intelectual del Programa CAMPUS de la Fundación Carmen Pardo-Valcarce, para el desarrollo de sus competencias profesionales que faciliten su integración socio-laboral.

Proyecto de mentorización 'Yo tengo potencial' con la Fundación portuguesa Cadin, para facilitar la integración laboral de jóvenes con síndrome de Asperger.

Programa Empresa con la Fundación Junior Achievement Portugal, considerado una buena práctica por la Comisión Europea. Esta iniciativa tiene como objetivo impulsar la actitud emprendedora entre los estudiantes de secundaria.

Programa Brazo Directo con la Fundación Junior Achievement Portugal, iniciativa por la que se posibilita a jóvenes el contacto con la realidad empresarial acompañándoles durante un día en el centro de trabajo.

Programa Innovation Challenge con la Fundación Junior Achievement Portugal. Iniciativa que tiene como objetivo la resolución de un problema basado en una situación real del mundo empresarial propuesto a los alumnos.

Participación como jurado en el I Campamento de Innovación Financiera organizado por la F. Junior Achievement y la AEB para jóvenes estudiantes de tercero y cuarto de la ESO que presentaron el diseño de aplicaciones que facilitan la toma de decisiones financieras.

Alianzas con el Tercer Sector

El banco establece un diálogo continuo con las comunidades en las que opera, en el que identifica y procura responder a sus necesidades, expectativas y motivaciones. Para entablar valiosas relaciones con esas comunidades, establece alianzas estratégicas con organizaciones locales del Tercer Sector.

Para desplegar una gestión eficaz de su relación con el Tercer Sector, la entidad ha adoptado la metodología desarrollada por LBG (London Benchmarking Group), que permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social en la comunidad y en el entorno.

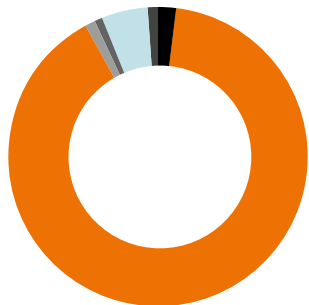
Bankinter es socio de la Red Española de Pacto Mundial y, como tal, asume el compromiso de incorporar en su actividad sus diez principios de conducta.

Además, es socio promotor de la Fundación Lealtad, institución sin ánimo de lucro cuyo objetivo es acreditar a asociaciones y fundaciones de acción social, cooperación al desarrollo y acción humanitaria que cumplen con los nueve Principios de Transparencia y Buenas Prácticas.

El banco es entidad promotora de Forética, asociación de empresas que promueve la responsabilidad social / sostenibilidad social en la comunidad y en el entorno.



- Dinero 55,39%
- Tiempo 1,96%
- En especie 0,15%
- Costes de gestión 42,50%



- Educación 1%
- Desarrollo económico 93%
- Medio ambiente 2%
- Bienestar Social 3%
- Otro 1%

Como grupo de interés relevante, Bankinter reforzó su apoyo a los emprendedores, como motor para la revitalización de la economía y fuente de creación de empleo y de riqueza a largo plazo.



empresarial en España y Latinoamérica. Además, es miembro del Comité Ejecutivo de su Junta Directiva.

El banco impulsa también el diálogo con asociaciones y fundaciones mediante el desarrollo de productos y servicios con fines solidarios que pone a disposición del tercer sector, como la tarjeta Bankinter Solidarios (cuyas comisiones son cedidas para proyectos sociales en el Programa Implicados y Solidarios).

Además, el banco ha sido pionero en presentar el Bizum Solidario, servicio que facilita las microdonaciones por móvil sin necesidad de conocer el IBAN. Las organizaciones adheridas hasta la fecha a este servicio son Cruz Roja Española, Cáritas, Acnur, Banco de Alimentos, Niños con Cáncer, Cooperación Internacional, Amigos de los Mayores y Aspanion Valencia.

Como grupo de interés relevante, Bankinter reforzó su apoyo a los emprendedores, como motor para la revitalización de la economía y fuente de creación de empleo y de riqueza a largo plazo. Además del programa Emprendedores desarrollado por la Fundación, el banco apoyó las siguientes iniciativas:

Programa de colaboración con SECOT (Seniors Españoles para la Cooperación Técnica), plataforma de directivos, jubilados y en activo, que transmiten sus conocimientos de manera voluntaria y altruista a emprendedores y microempresas innovadoras a través de programas de formación.

Convenio de colaboración con la Fundación Integra para la realización de talleres de educación financiera y de inclusión socio-laboral.

Participación en la organización de la XII Edición de los Premios Jóvenes Mashumano, para reconocer aquellos emprendedores que aportan soluciones innovadoras, sostenibles y socialmente responsables. El banco apoya esta edición en la categoría "Mejor solución para facilitar la integración de personas con distintas capacidades", participando en los procesos de selección, formación y financiación de la iniciativa ganadora.

Financiación de jornadas de apoyo a jóvenes emprendedores con iniciativas de impacto ambiental, organizadas por la start-up Greenweekend, a través de cinco eventos celebrados en 2017, como puntos de encuentro para el emprendimiento verde.

Patrocinio de proyectos de jóvenes emprendedores de la Fundación Junior Achievement en Portugal.

A continuación se detallan otras acciones solidarias llevadas a cabo a lo largo del año 2017:

Celebración de la VI Edición del programa Implicados y Solidarios. Iniciativa 360° a través de la que se financian 10 proyectos sociales con un importe total de 55.000 euros. Involucra a varios grupos de interés del banco: a los clientes, que utilizan la Visa Bankinter Solidarios; a los empleados, que presentaron 200 proyectos sociales; a la sociedad, que participa y difunde el proyecto en redes sociales; y a los directivos de la entidad, que

ejercen como padrinos de los diferentes proyectos.

Financiación del portal de empleo de COCEMFE que en 2017 posibilitó la integración laboral de mujeres con discapacidad.

Convocatoria del Premio Social Bankinter Portugal para reconocer las iniciativas con alto impacto social.

Organización de la IV Edición del Premio Innovación, Sostenibilidad y Red con Expansión y Viesgo, y con el asesoramiento técnico del IE Business School. Reconoce aquellos proyectos de grandes y medianas empresas y de instituciones que aúnen los aspectos de responsabilidad social y ambiental y el trabajo en red más destacados.

Desarrollo de campañas de Navidad: 'Una Sonrisa por Navidad' para la recogida de juguetes, entre los empleados, organizada con la colaboración de Cooperación Internacional, Ong en beneficio de más de 900 niños de centros y asociaciones de familias sin recursos de toda España. Campaña de ocio y acompañamiento a personas mayores de la Fundación Terra dos Sonhos en Portugal. Y campaña de recogida de alimentos con el Banco de Alimentos de Portugal.

II Edición del Desafío Solidario Bankinter Madrid-Lisboa. Carrera virtual en la que empleados, familiares y amigos corrieron por una causa solidaria, alcanzando un total de 7.903 kilómetros. De esta iniciativa se derivó la donación correspondiente para un proyecto de mentorización social de la Fundación Junior Achievement.








Fundación Innovación Bankinter




El banco es entidad promotora de la Fundación Innovación Bankinter, organización que fomenta la innovación y el emprendimiento como motores de creación de riqueza sostenible en España y Portugal.



Más información en el capítulo "Fundación Innovación Bankinter"

Plan "3 en Raya" Eje Social – 2017

Líneas Estratégicas	Objetivos 2017	Cumplimiento	Objetivos 2018
Inclusión financiera	Ampliación del alcance del Sistema de gestión de la accesibilidad física universal, al nuevo edificio de Alcobendas. Desarrollo de un proyecto piloto de accesibilidad cognitiva.		Desarrollo de la Accesibilidad digital. Extensión sistema Accesibilidad Física Universal a la Universidad Corporativa Bankinter.
Gestión avanzada de personas	Desarrollo de programas de empresa saludable I.		Desarrollo de programas de empresa saludable II.
Fundación Innovación Bankinter	Desarrollo de los programas de la Fundación en España y Portugal.		Desarrollo de programas de la Fundación en España y Portugal. Implantación de un sistema de medición de impactos.
Voluntariado	17% de la plantilla involucrada en actividades de voluntariado. Implantación de una nueva herramienta para la gestión del voluntariado.		Consolidación programa de voluntariado corporativo. Desarrollo de programas de voluntariado técnico para la educación financiera y el emprendimiento.
Ciudadanía	Desarrollo de los programas, alianzas y colaboraciones con el Tercer Sector.		Desarrollo del diálogo con el tercer sector. Puesta en marcha del Proyecto Adaptative II.
Gestión huella social	Medición periódica de la huella social de la entidad.		Redefinición de los indicadores de huella social.
Estructura	Modelo de correlación entre los Objetivos Desarrollo Sostenible y las líneas estratégicas del Plan.		Nuevas acciones de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

-  Completado
-  En desarrollo
-  Sin iniciar

Eje medioambiental

Bankinter mantiene el firme compromiso de abordar su gestión ambiental asumiendo el reto y la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno, tomando las medidas necesarias para mitigar su impacto medioambiental directo e indirecto.

La entidad tiene una Política de Medio Ambiente en la que asume la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno y que está orientada a potenciar los impactos positivos y a minimizar los negativos que pueda generar la actividad sobre el mismo.

El área de Sostenibilidad es la responsable de velar por el cumplimiento de los principios que rigen esta política y de garantizar el compromiso del banco con la protección del medio ambiente. El área coordina el Comité de Sostenibilidad, que es el órgano responsable de orientar la política y programas de gestión ambiental de la entidad. En este comité tienen representación todas las áreas que están implicadas en el desarrollo de un modelo sostenible de gestión. También ha puesto en marcha un grupo de trabajo de Medio Ambiente con las áreas más implicadas, para realizar un seguimiento periódico de los indicadores ambientales y de la implantación y desarrollo del sistema de gestión ambiental.

En el eje ambiental se recoge la Estrategia de Cambio Climático y su proyecto 'Huella de carbono', a través del cual se identifican, miden

y controlan tanto los impactos ambientales directos como los indirectos que genera la actividad del banco.

Asimismo, en las políticas de financiación e inversión de la entidad se recogen criterios ambientales. Además, como se ha comentado en el capítulo correspondiente al eje económico, a finales 2016 Bankinter se adhirió a los Principios de Ecuador, de manera que se llevan a cabo análisis ambientales y sociales en aquellos proyectos de financiación que, por su calificación, lo requieren.

La gestión ambiental responsable se extiende, igualmente, a la cadena de proveedores y subcontratistas, incluyendo criterios ambientales para la homologación de los mismos y cláusulas ambientales en aquellos contratos en los que se considera más relevante el riesgo.

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. La entidad también está adherida a la iniciativa CDP Water y CDP Forest Disclosure Project.

Objetivo:
Minimizar impactos negativos.
Maximizar impactos positivos.



Acceda a la Política de Medio Ambiente

En julio de 2017, Bankinter inauguró un nuevo edificio sostenible, innovador y ecoeficiente en Alcobendas (Madrid), siguiendo las nuevas tendencias de la oficina del futuro, como se ha denominado a los entornos de trabajo más innovadores. Bankinter ha querido que este edificio se adapte a su apuesta por la sostenibilidad y cumpla con estrictos criterios de eficiencia energética y de entornos laborales más saludables. Para ello, el banco ha impuesto medidas de ahorro en el consumo de agua y de energía, además de asegurar que más del 90% de los puestos de trabajo cuentan con luz natural, una característica que no es habitual en los grandes edificios madrileños.

Todo el trabajo llevado a cabo en el diseño y construcción de esta nueva sede para el banco se reconocerá con la obtención del Certificado LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental) en su nivel platino (máximo grado de la certificación).



Estrategia de cambio climático

Bankinter parte de una buena ponderación en los índices de sostenibilidad en cuanto a su estrategia de cambio climático, aunque es consciente de que las expectativas de sus grupos de interés son crecientes. Además, en 2018 se publicará la nueva Ley de Cambio Climático, y existen recomendaciones del Financial Stability Board que apuntan a la necesidad de que las entidades financieras gestionen los riesgos y oportunidades del cambio climático en el corto, medio y largo plazo.

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

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

Bankinter ha definido una hoja de ruta para su neutralidad en carbono, que comprende fórmulas tanto para la reducción de emisiones a través de programas de ecoeficiencia, como para la neutralización (compra de energía verde) y la compensación (compra indirecta de derechos de carbono para proyectos de reforestación y conservación).



Primer Premio de la XIII edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Nuno Salvador - Arte Xávega

También está trabajando en la identificación de los impactos indirectos, es decir, en conocer cuál es su contribución real al fenómeno de cambio climático y a la pérdida de biodiversidad.

Así, Bankinter lidera en España el proyecto piloto junto a la Natural Capital Coalition (iniciativa impulsada por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente) para desarrollar una guía específica para el sector financiero que facilite la identificación y gestión de los impactos en el capital natural, la Guía para el sector financiero del Natural

Capital Protocol. Con este proyecto se va a conocer:

- Cuáles el impacto ambiental de sus políticas de inversión respecto al capital natural, en términos no solo de emisiones, sino también de impacto en la biodiversidad terrestre y marítima, en los recursos naturales (agua, usos del suelo, etc.).
- Cuál es el peso y el riesgo de cada uno de los sectores en los que invierte respecto a futuras regulaciones.



Huella de carbono

Bankinter calcula desde 2009 su huella de carbono integral en sus tres alcances de emisiones: las directas (consumo de combustibles fósiles y posibles fugas de gases refrigerantes), las indirectas (consumo eléctrico) y las inducidas (transporte y consumo de papel, entre otros impactos).

En 2017, Bankinter sometió a verificación externa el cálculo de su huella de carbono organizacional, esta vez incluyendo la actividad del banco en Portugal, realizada por la firma SGS conforme al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero y en línea con las exigencias del Panel Intergubernamental del Cambio Climático.

Además, Bankinter volvió a inscribir su huella de carbono (la calculada para el año 2016) en el Registro de la Huella de Carbono del Ministerio de Medio Ambiente, consiguiendo nuevamente sello "Reduzco" al haber disminuido la intensidad de sus emisiones en los últimos años.



Emisiones totales 2017 (TCO ₂ E)	España					Portugal				
	Directas	Indirectas	Inducidas	Totales	%	Directas	Indirectas	Inducidas	Totales	%
Transporte empresa			3.044,28	3.044,28	17,1%			125,06	125,06	4,9%
Transporte empleados			5.174,96	5.174,96	29,0%			974,12	974,12	38,4%
Consumo papel y tóner			76,68	76,68	0,4%			11,44	11,44	0,5%
Equipos informáticos			880,77	880,77	4,9%					
Mobiliario			65,48	65,48	0,4%			11,35	11,35	0,4%
Consumo electricidad		7.877,49		7.877,49	44,2%		1.395,91		1.395,91	55,0%
Electricidad clientes			272,05	272,05	1,5%					
Consumo calefacción	392,80			392,80	2,2%					
Gases refrigerantes	0,00			0,00	0,0%	1,93			1,93	0,1%
Grupos electrógenos	13,56			13,56	0,1%	0,40			0,40	0,0%
Residuos			3,63	3,63	0,0%			0,63	0,63	0,0%
Consumo productos limpieza			1,05	1,05	0,0%					
Desplazamientos mantenimiento								13,20	13,20	0,5%
Consumo agua			15,05	15,05	0,1%			2,83	2,83	0,1%
TOTAL	406,37	7.877,49	9.533,95	17.817,80	100%	2,33	1.395,91	1.138,63	2.536,88	100%

En 2017 la actividad de Bankinter en España produjo un total de 17.817,80 toneladas de CO₂ equivalente, 3,8 toneladas de CO₂/ por empleado (descenso de un 0,2% respecto a 2016).

Las emisiones del alcance 1 -las directas- sumaron un total de 406,4 toneladas de CO₂ España. Con respecto a 2016, esto supone un descenso de un 2,5% en términos absolutos. Estas emisiones disminuyeron un 5,8% en términos de emisiones por empleado.

En cuanto al alcance 2 -emisiones indirectas-, se registró un ligero aumento en el dato absoluto de un 0,7%. Sin embargo, el ratio de emisiones por empleado descendió un 2,7%. El dato global de emisiones de este alcance es de 7.887,5 toneladas de CO₂ equivalente (1,7 toneladas de CO₂ por empleado)

El total de emisiones de los alcances 1 y 2 por empleado, experimentó un descenso de un 2,8% con respecto al año 2016, gracias a las diferentes medidas de eficiencia energética que se han ido implantando durante los últimos años, como el cambio de luminarias a sistema

LED, las mejoras en domótica y climatización o la renovación de equipamientos por otros más ecoeficientes.

Las emisiones del alcance 3 -emisiones inducidas- se incrementaron en un 5,7% (un 2,2% por empleado), principalmente por las adquisiciones de material informático y los viajes de empresa debido a la mayor actividad comercial, en coherencia con los resultados económicos presentados por la entidad en 2017.

En el caso de la actividad del banco en Portugal, las emisiones directas sumaron un total de 2,33 toneladas de CO₂ (0,02 toneladas de CO₂ por empleado), un total de 1.395,91 toneladas de CO₂ (1,6 por empleado) en cuanto a las emisiones indirectas y un total de 1.138,63 toneladas de CO₂ (1,3 por empleado) en relación a las emisiones inducidas. Cabe señalar que estos datos no son comparables con la información del año 2016, ya que la actividad del banco comenzó en Portugal en el segundo trimestre de 2016.

	España			Portugal
Emisiones CO ₂ directas (Tn)				
	2016	2017	% 2016-2017	2017
Por consumo Gas/gasoil y recarga de gases	416,88	406,37	-2,52%	2,33
Emisiones por empleado	0,09	0,09	-5,81%	0,002

Fuente: MAPAMA 2016

* Las emisiones del año 2016 se actualizaron con los datos de las últimas facturas recibidas. (G4-22)

	España			Portugal
Emisiones CO ₂ indirectas (Tn)				
	2016	2017	% 2016-2017	2017
Por consumo electricidad	7.819,56	7.877,49	0,74%	1.395,91
Emisiones por empleado	1,72	1,67	-2,66%	1,66

Fuente: MAPAMA 2016

* Las emisiones del año 2016 se actualizaron con los datos de las últimas facturas recibidas. (G4-22)

	España			Portugal
Emisiones CO ₂ inducidas (Tn)				
	2016	2017	% 2016-2017	2017
Viajes empresa	2.943,63	3.044,28	3,42%	125,06
Desplazamientos in itinere	5.114,87	5.174,96	1,17%	974,12
Agua	14,60	15,05	3,04%	2,83
Papel	49,93	47,02	-5,84%	8,51
Tóner	34,26	29,66	-13,42%	2,93
Residuos	12,60	3,63	-71,22%	0,63
Equipos informáticos	515,32	880,77	70,92%	-
Mobiliario	65,47	65,47	0,00%	11,35
Electricidad de clientes	264,69	272,05	2,78%	-
Productos de limpieza	1,05	1,05	0,00%	-
Desplazamientos mantenimiento	-	-	-	13,20
Total	9.016,44	9.533,95	5,74%	1.138,63
Emisiones por empleado	1,98	2,03	2,17%	1,35

Fuente de los factores: MAPAMA 2016

* Equipos informáticos, mobiliario y productos de limpieza: estimación realizada teniendo en cuenta las compras de estos materiales.

* Electricidad de clientes: estimación realizada teniendo en cuenta las conexiones registradas de clientes de la web de Bankinter, la duración media de las mismas y el consumo medio de un ordenador.

* Portugal. Los equipos informáticos están contabilizados en las emisiones de España.

Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos

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

Hay que destacar que en 2017 se produjeron dos hitos que afectaron a las tendencias de los indicadores ambientales: la inauguración de la nueva sede social de Alcobendas (Madrid) y el traslado de la mayor parte de los servicios centrales de Portugal a la sede de Marqués de Pombal (Lisboa). Cabe esperar que en 2018, ya a pleno funcionamiento ambas sedes, se vuelvan a normalizar las evoluciones descendentes de todos los indicadores ambientales.

El consumo indirecto de energía en el banco responde al consumo eléctrico. Esta es la principal fuente utilizada por Bankinter (93% del total de energía consumida) y su consumo se ha ido reduciendo paulatinamente en los últimos años como consecuencia de las medidas de eficiencia energética adoptadas, que han posibilitado un descenso de un 2,1% en consumo por empleado respecto a 2016.

A finales del año 2016, se realizaron las auditorías energéticas que exigía la legislación vigente en los inmuebles de la entidad, poniéndose en valor la gestión energética realizada hasta el momento (renovación de equipos por otros más eficientes, sustitución

de luminarias por LED, sistemas de telegestión de consumos, etc.) y se establecieron unos planes de mejora continua para siguientes ejercicios, que se han puesto en marcha.

La distribución del consumo eléctrico por fuentes de energía se ha determinado en función de la estructura de fuentes de energía existentes en España, y se calcula según el mix eléctrico español publicado por Red Eléctrica de España para 2016.

En cuanto a los consumos de gas natural y gasóleo en España, se han identificado incrementos en términos absolutos (2%) en relación con 2016, debidos, en gran parte, al aumento de plantilla en los edificios principales del banco (se ha producido un descenso de un 1,4% en términos relativos de consumo por empleado).

No obstante, cabe destacar que el consumo de estos combustibles fósiles únicamente representa un 7% del total de la energía consumida por la entidad en España.

En términos absolutos, ha aumentado un 0,8% el consumo energético de la entidad en España. No obstante, esto ha significado un 2,6% de reducción en consumo energético por empleado, lo que da idea de los esfuerzos que se llevan a cabo en mejoras de ecoeficiencia.

En las tablas se muestra la comparación de los datos de consumos de Bankinter en España en relación con 2016 y los datos de la actividad de Bankinter en Portugal del año 2017.

	España			Portugal ⁽¹⁾
Evolución consumo de energía (GJ)				
	2016	2017	% 2016-2017	2017
Electricidad	82.795	83.409	0,7%	13.234
Consumo gasóleo	1.869	1.248	-33,2%	6
Consumo gas natural	4.789	5.547	15,8%	0
Total	89.454	90.204	0,8%	13.240
Total por empleado	19,66	19,16	-2,6%	15,70

*Cuando no se ha dispuesto de todas las facturas de consumo del año en el momento de la recopilación de la información, se ha realizado una anualización a 365 días para obtener el dato del ejercicio completo. Los datos de consumo de 2016 han sido actualizados en función de los datos definitivos de facturas. (G4-22)

*En Portugal no hay equipos que consuman gas natural y el único consumo de gasóleo es debido a las pruebas de los grupos electrógenos.

	España			Portugal ⁽¹⁾
Evolución consumo de agua (m ³)				
	2016	2017	% 2016-2017	2017
Total	45.488	46.871	3,0%	8.828
Total por empleado	10,00	9,96	-0,4%	10,47

* 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 con contadores independientes y no comunitarios.

	España			Portugal ⁽¹⁾
Evolución consumo de papel (Tn)				
	2016	2017	% 2016-2017	2017
Total	385	376	-2,3%	75
% papel A4 y A3 reciclado	100	100		100
Total por empleado (%)	0,02	0,02	-3,4%	0,08

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

Fuentes de energía			
	2016	2017	% 2016-2017
Renovable	32.870	33.113	39,7%
Cogeneración	8.362	8.424	10,1%
CC Gas natural	8.611	8.675	10,4%
Carbón	11.343	11.427	13,7%
Nuclear	18.215	18.350	22,0%
Otras	3.395	3.420	4,1%
Total	82.795	83.409	100,0%

(1) No se muestran datos comparativos con 2016 al ser 2017 el primer año que han sido verificados.

Bankinter adquiere el papel según exigentes criterios ambientales. Es 100% reciclado y está etiquetado con los sellos ecológicos Angel Azul y Cisne Nórdico.

Entre las medidas que el banco viene implantando para la reducción del consumo de papel destaca la solución de firma biométrica, que se implantó en puestos fijos de oficina y que se ha ido extendiendo estos últimos años a varias operativas y productos como son: contratación de fondos de inversión, cuentas corrientes, depósitos, planes de pensiones, etc. Se ha distribuido entre los empleados de oficinas tabletas para que los clientes puedan llevar a cabo estas operaciones mediante la firma digital.

Además, otro hito importante del año 2017 en referencia a este aspecto fue la digitalización del proceso de contratación de empleados. Además de la firma digital del contrato, toda la documentación asociada a cada empleado, va a formar parte de un archivo digital personal, reduciendo de esta forma las necesidades de papel.

Asimismo, se mantuvieron las campañas informativas a clientes para sustituir el recibo de correspondencia en papel por el modelo de correspondencia a través de la web.

Gracias a estas medidas de ahorro, se ha conseguido un descenso del consumo de papel en España de un 2,3% comparado con el año 2016 (un 3,4% por empleado).

En el caso de los residuos electrónicos, la sustitución de equipos por otros más eficientes, la gestión de equipos con información confidencial y el comienzo de la actividad en Portugal influyó en la gran cantidad de este tipo de residuos que se gestionó en el año 2016. En 2017, se ha vuelto a unos niveles normales de gestión.

En 2017, Bankinter compensó sus emisiones directas anuales del año 2016 de su actividad en España y Portugal (441 toneladas de CO₂) a través de la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y Desarrollo en el proyecto Conservación de la Amazonía en Madre de Dios en Perú.

Evolución gestión de residuos (kg)	España		Portugal	
	2016	2017	% 2016-2017	2017
Papel y cartón	146.147	154.954	6,0%	42.834
Tóner	306,26	461,26	50,6%	142,92
Equipos electrónicos	36.191	6.795	-81,2%	-

*Los equipos electrónicos de ambos países están contabilizados en España, porque han sido gestionados por la misma empresa autorizada.



Segundo Premio de la XIII edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Luis Anselmo Gallego - Disfrutando de la Bahía de Ha-Long en kayak.

Sistema de gestión

Bankinter dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), certificado según la norma UNE EN ISO 14001, para garantizar la mejora continua de su desempeño ambiental. Durante 2017, se adaptó dicho sistema a la nueva versión de la norma publicada en 2015 y se amplió el alcance al incluir el nuevo edificio de Alcobendas. Por lo tanto, actualmente el sistema de gestión incluye los cuatro edificios singulares de la entidad en Madrid (Paseo de la Castellana, Tres Cantos, los dos edificios de Alcobendas), y una oficina.

El área de Auditoría Interna participa en el proceso anual de verificación necesario para la certificación.

La plantilla del banco en España cubierta por esta certificación medioambiental alcanza el 42%. En Portugal, también se cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado, que durante 2017 amplió su alcance a la nueva sede de Lisboa en Marqués de Pombal (incluye también el edificio de Torre Oriente) y alcanza a un 49% de la plantilla. En total, un 43% de la plantilla del banco está cubierta por esta certificación.

En su Programa Anual de Gestión Ambiental, Bankinter recoge una serie de objetivos y metas destinados a la optimización de consumos y a la correcta gestión de residuos; a la disminución de emisiones a la atmósfera, y a la programación de campañas de comunicación, sensibilización y formación a los empleados sobre buenas prácticas ambientales. Se detallan a continuación:

Objetivo 1: Reducir emisiones directas (España)

¿Qué hemos hecho en 2017?

Control exhaustivo de las posibles fugas de gases refrigerantes. Control de los consumos de los inmuebles mediante telegestión.

KPI	2017	2017 Target	2018 Target
Ton CO ₂ e / empleado	0,09	✓ (-1%)	(-1%)

* Se han reducido un 5,8% las emisiones directas por empleado en España.

Objetivo 2 : Reducir consumo eléctrico (España)

¿Qué hemos hecho en 2017?

Sustitución de equipos por otros más eficientes. Mejoras en domótica.

KPI	2017	2017 Target	2018 Target
MWh / empleado	4,92	✓ (-2%)	(-2%)

* Se ha reducido un 2,1% el consumo eléctrico por empleado en España

Objetivo 3: Reducir emisiones inducidas (España)

¿Qué hemos hecho en 2017?

Uso de las plataformas de comunicación digitales. Campañas de sensibilización, buenas prácticas ambientales, campañas de correo web.

KPI	2017	2017 Target	2018 Target
Ton CO ₂ e / empleado	2,03	× (-1%)	(-1%)

* Han aumentado sensiblemente las emisiones derivadas de los viajes de empresa, derivado de una mayor actividad comercial y la adquisición de material informático (aumento del 2% en tn/empleado)

Objetivo 4: Compensar emisiones

¿Qué hemos hecho en 2017?

Compensación de emisiones directas

KPI	2017	2017 Target	2020 Target
Ton CO ₂ compensadas	441	✓ Emisiones directas	Carbon Neutrality

Objetivo 5: Reducir consumo de papel (España)

¿Qué hemos hecho en 2017?

Campañas de sensibilización y buenas prácticas ambientales, campañas de correo web para clientes, accesos de usuarios para las impresoras.

KPI	2017	2017 Target	2020 Target
Ton papel / empleado	0,02	✓ (-2%)	(-2%)

* Se ha reducido un 3,4% el consumo de papel por empleado en España.

Objetivos Bankinter Portugal 2018

¿Qué hemos hecho en 2017?

Desarrollo de distintas iniciativas de mejora de la ecoeficiencia.

KPI	2017	2018 target
Ton papel / empleado	0,08	(-2%)
Mwh electricidad / empleado	3,68	(-1%)

Influencia en los grupos de interés

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

Además del presente Informe Anual, pone a su disposición el Portal de Medio Ambiente y el blog de opinión, reflexión y debate entre todos los empleados.

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

Web de medio ambiente. Ofrece a la plantilla de la entidad noticias sobre actividades de interés ambiental, tanto internas como externas al banco. Asimismo, pone a disposición del empleado un buzón de sugerencias.

Sección de sostenibilidad en el blog de Bankinter. Es una sección independiente cuyas publicaciones son, además, difundidas a través de las redes sociales del banco (Facebook, Twitter, LinkedIn y Google+).

Colaboración y financiación de jornadas de apoyo a jóvenes emprendedores verdes, organizada por la start-up Greenweekend. En 2017, Bankinter colaboró en cinco eventos.

XIII edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. El certamen, que se celebró en 2017 bajo el lema "Turismo Sostenible", contó con la participación de empleados de España y Portugal.

Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente en redes sociales. Por primera vez, se llevó a cabo un concurso de fotografía de medio ambiente para los seguidores del banco en redes sociales con el lema de "Turismo Sostenible". Este concurso tuvo una gran acogida y se recibieron más de 800 trabajos.

Apoyo a la campaña "La Hora del Planeta". Es una iniciativa mundial de WWF para reducir las emisiones de CO2. Para secundarla se apagó la iluminación de todos los inmuebles del banco y se desconectaron diferentes dispositivos. Igualmente, se fomentó la participación de empleados y clientes.




Premio ecoeficiencia de Portugal, un desafío para que los empleados aportasen las mejores ideas de ecoeficiencia interna.




Bankinter ha seguido participando en el Clúster de Cambio Climático que promueve WBCSD (World Business Council for Sustainable Development). Están adheridas al clúster 50 empresas de diferentes sectores. A lo largo de 2017, el grupo profundizó en el impacto del cambio climático en las ciudades, la futura Ley de Cambio Climático en España y el papel que jugarán en ella las empresas, así como las posibles vías de adaptación de las empresas al cambio climático.



Tercer Premio de la XIII edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Mireia Romero - Orcha

Plan "3 en Raya" Eje Ambiental – 2017

Líneas Estratégicas	Objetivos 2017	Cumplimiento	Objetivos 2018
Estrategia de cambio climático	Implantación acciones derivadas de las auditorías energéticas. Reducción intensidad de la huella de carbono por empleado en 1%. Certificación LEED del nuevo edificio de Alcobendas (Madrid).		Identificación del impacto en el capital natural de la cartera de inversión y financiación del banco.
Sistema de gestión ambiental	Ampliación del alcance del SGA. Certificación según norma ISO 14001:2015. Reducción consumo energético /empleado en un 2%. Reducción consumo papel /empleado en un 2%.		Compra de Energía Verde como mecanismo de compensación de emisiones. Campaña de reducción del consumo de papel. Mejora de los indicadores de ecoeficiencia por empleado en un 2%.
Estructura	Nuevo curso on-line de medio ambiente para empleados. Modelo de correlación entre los Objetivos Desarrollo Sostenible y las líneas estratégicas del Plan.		Nuevo curso on-line de medio ambiente. Nuevas acciones de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

-  Completado
-  En desarrollo
-  Sin iniciar