



Banesto

20

INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA



Índice

4	Carta del Presidente
6	Banesto en cifras
8	Principales avances del año
9	Visión y Valores
10	Estrategia y Política
10	La RSC en Banesto
10	Banesto y sus Grupos de Interés
12	Canales de Comunicación
14	Gestión Responsable
14	Punto de partida de nuestra responsabilidad: garantizar el cumplimiento
18	Control de Riesgos
20	El cliente como centro de la actividad
22	Creación de valor para los accionistas
23	Las personas como ventaja competitiva
29	Impacto en la sociedad
29	Estrategia, política y gestión
30	Fomento del espíritu emprendedor y las nuevas tecnologías
36	Impulso del desarrollo rural
38	Inversión Social
42	Apoyo a la cultura
44	Entorno sostenible
44	Estrategia, política y gestión medioambiental
46	Plan Ecobanesto de protección del medio ambiente y lucha contra el cambio climático
52	Financiación medioambiental y de energías renovables
54	Asuntos clave, indicadores y verificación
57	Premios y reconocimientos 2010
58	Informe de Verificación
68	Acerca de este informe



Carta del Presidente

Antonio Basagoiti García-Tuñón

Queridos accionistas,

El entorno actual exige a todas las organizaciones -públicas y privadas- tener una visión clara a largo plazo sobre su papel e impacto en la sociedad manteniendo el compromiso con el logro de unos resultados a corto plazo.

En este contexto, nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) tiene como seña de identidad el fomento del espíritu emprendedor junto con la innovación, la difusión de las nuevas tecnologías y la protección del medio ambiente, aspectos prioritarios actualmente, pero también necesarios en el largo plazo.

Por eso, quiero agradecer, en mi nombre y en el de todas las personas de Banesto, a Ana Patricia Botín su extraordinaria labor en el impulso de esta estrategia.

Para maximizar los resultados de esta estrategia, nuestra Política de RSC se basa en dos principios fundamentales:

- 1.- la alineación con la visión y los valores del Banco, generando sinergias internas entre las Fundaciones y las áreas de negocio para hacer complementarios objetivos sociales y económicos y,
- 2.- la colaboración con otras empresas e instituciones para multiplicar el impacto de las iniciativas a través de redes de cooperación con agentes público- privados.

Los principales resultados de nuestro impulso de la política de RSC en 2010 han sido:

- Banesto Lidera se ha consolidado como una respuesta adecuada a la situación económica actual. La iniciativa ha cerrado 2010 con 21 acuerdos de colaboración con diversas instituciones por valor de 7.070 millones de euros, con una finalidad clara: apoyar a través de financiación proyectos solventes que potencien el desarrollo económico y la generación de empleo.
- Lanzamiento de la primera edición del programa Yuzz (yuzz.org), concurso de talento joven con ideas de base tecnológica que pretende ser el escenario donde se desarrollarán las grandes ideas que revolucionarán las nuevas tecnologías. Potenciando la inteligencia colaborativa y aportando a los jóvenes emprendedores infraestructura, asesoramiento, formación y conocimiento de negocio para facilitar las posibilidades de éxito de la idea y poder llevarla al mercado.
- Consolidación de la iniciativa Global Business Trip que organiza encuentros empresariales en EE.UU. para apoyar a empresas españolas en su internacionalización. En 2010 se realizó el primer viaje a Silicon Valley con 4 misiones en las que participaron 60 empresas, además de los 10 jóvenes ganadores del programa Yuzz.

- Se ha realizado la novena edición del proyecto Banespyme-Orange alcanzando este año la cifra record de 80 proyectos de empresas presentados.
- Se ha potenciado el canal de televisión por internet EmprendedoresTV.com, que contiene más de 500 experiencias de emprendedores y 3 millones y medio de videos vistos, gracias a los acuerdos con Telefónica, EsadeAlumni e Insead.
- Fondo de Capital Riesgo Enisa Sepi Desarrollo: En 2010 su actividad se ha centrado en apoyar la financiación y desarrollo de los proyectos empresariales de las 17 compañías en cartera a través del apoyo activo al emprendedor en la ejecución de su plan de crecimiento. Desde 2005 el Fondo ha invertido 28 millones de euros que han permitido crear 1.692 empleos.
- Realización de más de 20 eventos con más de 1.000 participantes a través del proyecto “Sube a la Banda” que tiene el objetivo de difundir entre los ciudadanos del medio rural el uso de las Nuevas Tecnologías para reducir la brecha digital.
- Banesto Natura, división especializada del banco en el entorno rural, se ha consolidado como un proyecto innovador que amplía la línea de negocio tradicional agroganadera del banco hacia nuevos conceptos ya incorporados al mundo rural, tales como el desarrollo sostenible, el medio ambiente, la gestión del agua y la biodiversidad. En 2010 se han firmado 11 nuevos convenios de colaboración con instituciones públicas, educativas, empresariales y ONGs. En la actualidad Banesto Natura es un importante dinamizador del desarrollo rural que cuenta con más de 400 oficinas y 500 agentes colaboradores en poblaciones con menos de 10.000 habitantes.
- El Proyecto Turismo Solidario y Sostenible ha ampliado su actuación a Hispanoamérica. Desde su puesta en marcha se han certificado más de 350 establecimientos turísticos, elaborado más de 25 rutas turísticas alternativas en 14 países de África. Además 41 personas de Banesto han colaborado como voluntarias en apoyo al proyecto sobre el terreno.
- Puesta en marcha de la Red Solidaria Banesto que ofrece a todos los empleados un amplio abanico de opciones de voluntariado social.
- En el ámbito de la acción social hemos cumplido 8 años de la iniciativa Solidaridad x 2. En 2010 hemos realizado una campaña extraordinaria por el terremoto en Haití que ha permitido recaudar 159.325 euros entre los empleados, cantidad que ha sido duplicada por la Fundación Banesto lo que ha permitido donar 318.650 euros a los diferentes programas humanitarios que Cruz Roja Española desarrolla en la isla caribeña.
- En consonancia con nuestra Política Medioambiental hemos finalizado el Plan Ecobanesto 2008- 2010 de protección del medio ambiente y lucha contra el cambio climático. Este Plan, que ha definido las actuaciones de la compañía en dichas materias ha supuesto un éxito para el banco. Gracias a las medidas de ahorro y concienciación implementadas Banesto ha logrado reducir en promedio un 23% de nuestros consumos internos (electricidad, agua, papel, gas natural y combustibles de automoción).



Con estas iniciativas en 2010 hemos consolidado nuestra Estrategia y Política de RSC aprobada por el Consejo de Administración en 2008 y nuestro compromiso con los principios éticos del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Estos esfuerzos, unidos a la trayectoria del Banco en la gestión de la RSC y otras iniciativas impulsadas en 2010 de las que damos cuenta en este Informe, han sido reconocidos por los analistas con el mantenimiento de Banesto –por tercer año consecutivo– en el índice de sostenibilidad FTSE4Good Ibex, selectivo en el que sólo cotizan las empresas que cumplen los más altos estándares de RSC.

La elaboración de este Informe de Responsabilidad Social Corporativa refleja también el impulso dado en Banesto a esta materia. Ha sido elaborado siguiendo la guía del Global Reporting Initiative y ha sido verificado, obteniendo la calificación A+. Con este informe, complementario al Informe Anual, pretendemos dar cuenta con total transparencia de todos los asuntos relevantes de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa.

Banesto en cifras

BIS Ratio (%)

11,18

31/12/2010

11,30

31/12/2009

10,66

31/12/2008

Tier 1 (%)

9,31

31/12/2010

8,72

31/12/2009

7,70

31/12/2008

ROE (%)

8,40

31/12/2010

10,54

31/12/2009

16,56

31/12/2008

ROA (%)

0,42

31/12/2010

0,49

31/12/2009

0,71

31/12/2008

Impacto económico indirecto y valor económico generado y distribuido

miles de euros	2010	2009	2008
Impuestos pagados	168.258	235.341	321.567
Salarios pagados	481.702	496.178	493.897
Compras a proveedores	406.814	376.090	511.281
Aportaciones a Fundaciones	4.245	4.507	4.505

Balance

Millones de euros	31/12/2010	31/12/2009	Variación absoluta	Variación (%)
Activos totales	117.368,5	122.300,5	-4.932,1	-4,0
Fondos propios	5.466,6	5.299,4	167,3	3,2
Recursos totales gestionados	69.948,7	67.996,3	1.952,4	2,9
Recursos de clientes en balance	60.449,4	57.075,7	3.373,7	5,9
Fondos gestionados	9.499,3	10.920,5	-1.421,3	-13,0
Inversión crediticia	75.744,5	75.927,1	-182,6	-0,2
Morosos y dudosos	3.541,3	2.566,0	975,3	38,0
Tasa de morosidad (%)	4,08	2,94	-----	-----
Cobertura (%)	53,98	63,37	-----	-----
Ratio BIS (%)	11,18	11,30	-----	-----
Tier 1 (%)	9,31	8,72	-----	-----

Cuenta de resultados

Millones de euros	31/12/2010	31/12/2009	Variación absoluta	Variación (%)
Margen de intereses	1.660,5	1.730,7	-70,2	-4,1
Comisiones netas	617,5	607,6	9,9	1,6
Margen bruto	2.490,0	2.562,2	-72,2	-2,8
Costes de explotación	988,3	997,8	-9,5	-1,0
Margen neto de explotación	1.501,7	1.564,4	-62,6	-4,0
Ratio eficiencia (%)	39,69	38,94	-----	-----
Resultado ordinario antes de impuestos	1.098,6	1.157,5	-58,9	-5,1
Resultado ordinario atribuible al Grupo	801,3	824,0	-22,7	-2,8
Resultado atribuible al Grupo	460,1	559,8	-99,7	-17,8
ROA (%)	0,42	0,49	-----	-----
ROE (%)	8,40	10,54	-----	-----

Datos por acción

	31/12/2010	31/12/2009	Variación absoluta	Variación (%)
Beneficio por acción del periodo	0,67	0,81	-0,14	-17,4
VTC por acción	7,95	7,71	0,24	3,1
PER	9,26	10,51	-----	-----
Precio sobre VTC	0,78	1,11	-----	-----

Otra información

	31/12/2010	31/12/2009	Variación absoluta	Variación (%)
Empleados	8.855	8.905	-50	-0,6
Red de oficinas	1.762	1.773	-11	-0,6

Principales avances del año

Estrategia y Política

- Consolidación de la Estrategia y Política aprobada en 2008 por el Consejo de Administración.
- Renovación del compromiso de adhesión a los principios éticos del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Mantenimiento de la posición en el índice FTSE4Good IBEX en el que sólo cotizan las empresas que cumplen con los más altos estándares de RSC.
- Realización del Informe de RSC conforme a la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) en su máximo nivel (A+).

Gestión Responsable

- Actualización del Código de Conducta del Mercado de Valores así como la Política de Conflicto de Intereses, la Política de Ejecución de Órdenes y la Política de Incentivos.
- Adaptación de los procesos de identificación de clientes y de asignación de riesgos, al aperturar nuevas cuentas, como consecuencia de la publicación de la nueva Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales.
- Atención a 688 consultas de accionistas, analistas e inversores, realización de 14 roadshows, asistencia a las principales conferencias internacionales de bancos y del sector financiero y la realización de más de 240 reuniones con inversores institucionales.
- Lanzamiento de InnoBanesto como nuevo programa de innovación en Banesto. Creación de una Red Social Interna, Innovationbook, como plataforma para la gestión, canalización, selección e implantación de ideas surgidas de la creatividad y la inteligencia colectiva de Banesto.
- Puesta en marcha de 263 mejoras en el banco, un 82% más que en el ejercicio anterior.
- Renovación del Sello a la Excelencia Europea +500 puntos concedido por la European Foundation for Quality Management (EFQM).
- Valoración del desempeño del 100% de la plantilla de Banesto.
- 92% de participación de la plantilla en la identificación de mejoras de gestión interna.
- Impulso del voluntariado corporativo a través de la creación de la Red Solidaria Banesto.

Impacto en la Sociedad

- 21 acuerdos de colaboración con diversas instituciones por valor de 7.070 millones de euros a través del programa Banesto Lidera con la finalidad de apoyar proyectos solventes que potencien el desarrollo económico y la generación de empleo.
- Lanzamiento del programa Yuzz de apoyo a jóvenes emprendedores.
- Creación del informativo The Next Big Think que aporta la actualidad en tendencias innovadoras en soporte Web TV, con presencia en redes sociales.

- Realización de más de 20 eventos con más de 1.000 participantes a través del proyecto “Sube a la Banda” que tiene el objetivo de difundir en el medio rural el uso de las nuevas tecnologías.
- 60 empresas participantes en las cuatro misiones a EEUU a través del programa Global Business Trip de apoyo a las empresas españolas en su internacionalización.
- Novena edición del proyecto Banespyme- Orange de apoyo a emprendedores alcanzando la cifra record de 80 proyectos de empresas presentados.
- Banesto Natura: 11 nuevos convenios de colaboración con instituciones públicas, educativas, empresariales y ONGs para dinamizar el entorno rural en el ámbito del desarrollo sostenible, el medio ambiente, la gestión del agua y la biodiversidad.
- Impulso de la cuenta Solidaria Banesto pro UNICEF, contándose con más de 54.000 cuentas abiertas y un saldo al cierre del ejercicio de casi 48 millones de euros. En 2010 se ha definido un nuevo acuerdo de colaboración para el período 2010-2013.
- Ampliación del proyecto Turismo Solidario y Sostenible a Hispanoamérica.
- Recaudación de 318.650 euros a Cruz Roja de apoyo a los damnificados por el terremoto de Haití a través de la iniciativa Solidaridadx2.

Entorno sostenible

- Culminación del Plan Ecobanesto 2007- 2010 con la reducción media del 23% de los consumos internos (Papel, tóner, electricidad, gas natural, combustibles de automoción y agua).
- Puesta en marcha de nuevas medidas de eficiencia energética.

Principales Premios y Reconocimientos 2010

- Primera entidad financiera en obtener el Certificado Aenor de Calidad de Servicio y Gestión de la Satisfacción de clientes (renovado en 2010).
- Sello de Excelencia Europea EFQM +500 puntos de la European Foundation for Quality Management y “Recognised for Excellence 5 stars” (renovado en 2010).
- Certificación de Calidad Madrid Excelente de la Comunidad de Madrid (renovado en 2010).
- Calificación A+ del Informe de RSC.
- Empresa seleccionada por su RSC entre las empresas del índice FTSE4Good.
- Premios Fundetec 2010 a la iniciativas más innovadora dirigida a pymes por emprendedoresv.com
- Yuzz. Premio a las Cien Mejores Ideas de Actualidad Económica en la categoría de Responsabilidad Social Corporativa.

Visión y valores

SER EL MEJOR BANCO COMERCIAL DE EUROPA
Y EL PRIMERO PARA NUESTROS CLIENTES
YA SEAN EMPRESAS O PARTICULARES

Los valores de Banesto son los cimientos que sustentan su cultura empresarial y la relación con sus grupos de interés. Banesto busca crear valor de forma sostenible asentando su estrategia empresarial en los siguientes valores:



Estrategia y política

La RSC en Banesto

La RSC en Banesto tiene un enfoque integral que parte de su visión y de sus valores y se asienta en una estrategia y una política aprobadas por el Consejo de Administración. Estos aspectos constituyen el punto de partida para compatibilizar los objetivos de negocio y las necesidades y expectativas de sus grupos de interés creando valor constante, equilibrado y en condiciones de sostenibilidad social y medioambiental.

Banesto está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas por el que se compromete a conocer y respetar los 10 principios del Pacto. Dichos principios están relacionados con los derechos humanos, derechos laborales, protección del medio ambiente y corrupción.

Banesto y sus Grupos de Interés

Banesto define sus grupos de interés directos como aquellas personas, colectivos e instituciones a los que afecta su actividad o que, a su vez, pueden influir de forma significativa sobre la misma. Por esta razón, asegurar que la relación con ellos se desarrolle en óptimas condiciones es un asunto central para el enfoque del negocio del Banco.

La política de RSC de Banesto se dirige a todos los grupos de interés identificados, claves para el desarrollo de su actividad:

- Clientes
- Empleados
- Sociedad
- Proveedores
- Accionistas
- Competidores
- Supervisores y Autoridades Públicas

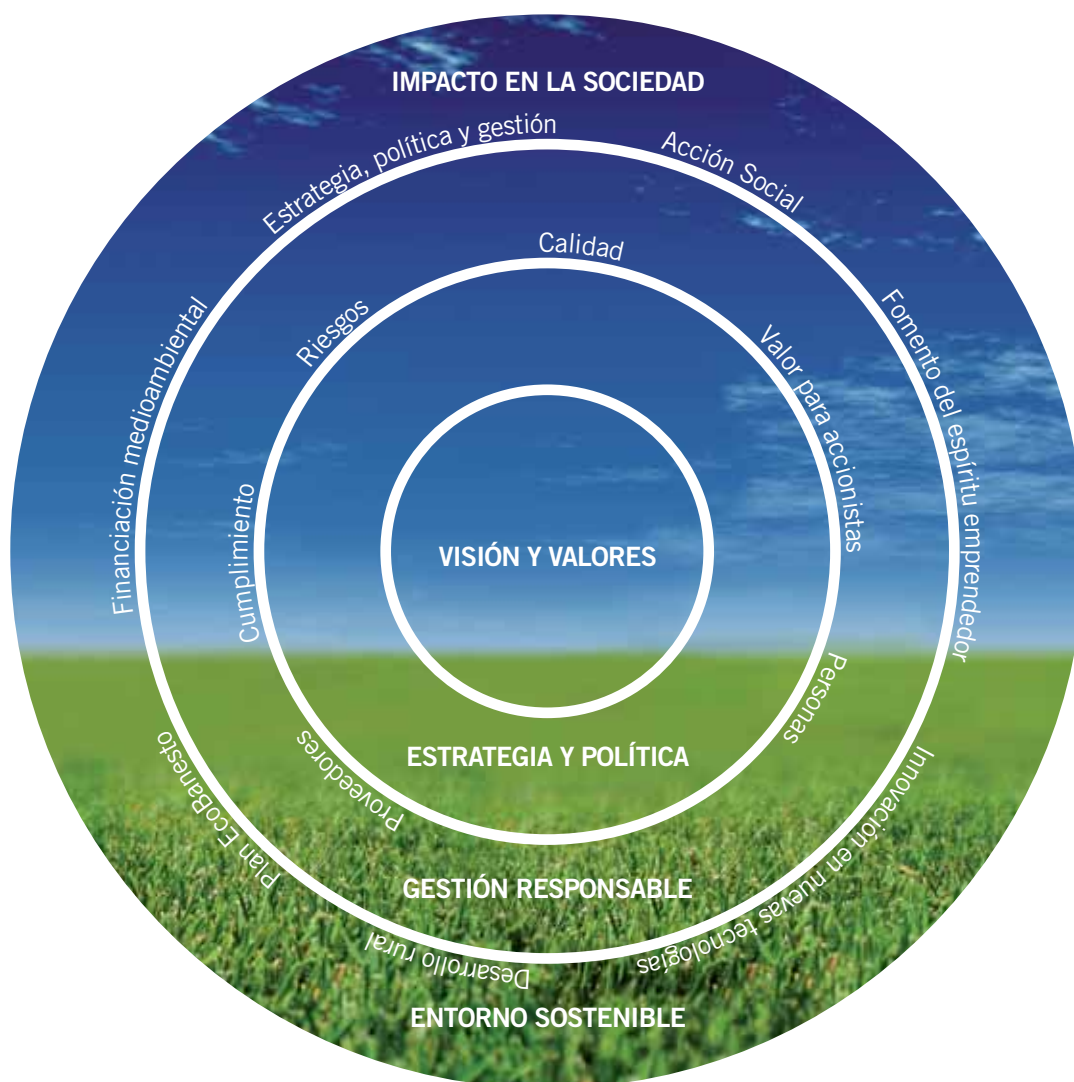
Para el correcto desarrollo de esta relación entre Banesto y sus grupos de interés es fundamental que existan canales de comunicación a través de los cuales puedan obtener la información que les concierne en su relación con el Banco. Cada grupo de interés tiene unas características específicas y, por lo tanto, unas necesidades de información determinadas. Por ello, la relación con los grupos de interés se basa en:

- Existencia de canales de comunicación dirigidos a la totalidad de los grupos de interés más relevantes.
- Gestión descentralizada: la gestión del día a día de las relaciones con los grupos de interés corresponde a cada una de las áreas de negocio del Banco.

NUESTRA ESTRATEGIA EN RSC TIENE COMO SEÑA DE IDENTIDAD EL FOMENTO DEL ESPÍRITU EMPRENDEDOR



Marco de acción en RSC en Banesto



Canales de comunicación

Clientes

Número de Clientes	2.591.161
Red de Oficinas	1.762
Cajeros Automáticos	2.156
Página Web	www.banesto.es www.ibanesto.com
Buzón de quejas y sugerencias correo electrónico	Servicio de Atención al Cliente de Banesto Avda. Gran Vía de Hortaleza 3. 28043. Madrid. servicioclientes@Banesto.es
Defensor del cliente. Buzón de quejas y sugerencias	D. José Luis Gómez-Degano C/ Miguel Ángel 23, 1º. 28010. Madrid Servicio de Atención al Cliente de Banesto Avda. Gran Vía de Hortaleza 3. 28043. Madrid
Campañas segmentadas a clientes	Defensor del cliente D. José Luis Gómez-Degano

Empleados

Intranet	Portal «Esto es Banesto». Portal de Intranet que ofrece información institucional y animación comercial al 100% de los empleados. Portal Banesto Personas
Encuestas de satisfacción	2 al año con carácter semestral. Participación del 92% de la plantilla.
Comités de seguridad y salud	1
Comités de empresa	56
Departamento de RR.HH.	recursoshumanos@banesto.es

Accionistas

Revista virtual	
Línea telefónica	Número de Atención al Accionista: 902 123 230
Buzón de sugerencias	
Página web	www.banesto.es/webcorporativa www.canalaccionista.com
Dirección de correo electrónico	accionistas@banesto.es
Publicación "Información para el Accionista Banesto"	Enviados por correo postal a 30.000 accionistas y descargable en el Club del Accionista
Reuniones periódicas con accionistas	
Reuniones con inversores	
Roadshows	
Unidad de relaciones con accionistas	
Junta general de accionistas	
Club de accionistas	

Proveedores

Portal de proveedores
Eventos electrónicos
Plataforma de subastas

Competidores

Agrupaciones Empresariales y Sectoriales
--

Sociedad

Medios de comunicación	prensa@banesto.es
Estudios	
Buzón electrónico	info@turismo-solidario.es concurso@banespymeorange.org info@banespymeorange.org
Página web	www.banespyme.org www.emprendedores.tv.com www.ciberplaza.es www.turismo-solidario.es www.emprendedorstv.com
Diálogo directo con ONGs, medios, centros de investigación y expertos	
Fundaciones	
Entorno rural: Banesto Natura	www.banestonatura.com

Supervisores y autoridades públicas

Banco de España	Hechos relevantes, comunicación online, escrita, reuniones y foros.
Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)	Hechos relevantes, comunicación online, escrita, reuniones y foros.
Administración Pública Nacional, Autonómica y Local	Hechos relevantes, comunicación online, escrita, reuniones y foros.

Todos nuestros grupos de interés

Informe de RSC	www.banesto.es/webcorporativa www.banesto.es/rsc Dirección de Relaciones Institucionales y RSC Avda. Gran Vía de Hortaleza 3. 28043. Madrid. ResponsabilidadSocialCorporativa@banesto.es
----------------	--



The Global Compact



FTSE4Good



Euromoney



EFQM

Gestión **responsable**

Punto de partida de nuestra responsabilidad: garantizar el cumplimiento

La Responsabilidad Social Corporativa de Banesto parte del respeto y del cumplimiento de la normativa legal, en el desarrollo de la actividad y de todos los compromisos que el Banco asume de forma voluntaria, con la finalidad última de asegurar un comportamiento ético y responsable tanto de la propia Entidad, como de todas las personas que conforman Banesto.

Cumplimiento

La Unidad de Cumplimiento del Grupo Banesto, integrada dentro del Área de Cumplimiento y Control Interno, tiene como función principal el asegurar el cumplimiento de las diferentes disposiciones legales, así como la normativa interna del Banco. Esta función la realiza de forma cercana a las áreas de negocio y de apoyo y participa en el día a día del Banco. Así mismo, incorpora en su desarrollo las mejores prácticas bancarias.

Dentro de sus funciones y actuaciones, destaca la gestión integral de los siguientes códigos y políticas, así como el seguimiento y aplicación de los mismos:

- Código de Conducta del Grupo Banesto.
- Código de Conducta del Mercado de Valores del Grupo.
- Código de Conducta de la actividad de Análisis.
- Política de Conflictos de Interés.
- Política de Ejecución de Órdenes.
- Política de Incentivos.

En esta línea de ir incorporando las últimas y mejores prácticas, en el último año se ha procedido a actualizar el Código de Conducta del Mercado de Valores y las tres políticas antes citadas, para dotarlos de los últimos cambios e innovaciones normativas.

Además del mantenimiento de un nivel de actuación muy cercano y flexible hacia la organización, su cauce formal de comunicación es el Portal de Cumplimiento, cuya estructura está orientada a facilitar la navegación de todos aquellos usuarios que quieran acceder a las diferentes materias de Cumplimiento Normativo, que pueden afectar a la actividad bancaria. Así mismo, mantiene un nivel de comunicación



muy directo con todas las áreas del Banco a través de la intranet, de la publicación de noticias en “Esto es Banesto”, u otros medios. Adicionalmente, impulsa y realiza un gran número de acciones formativas y de divulgación de los Códigos, de Conflictos de Interés, de Prevención y Blanqueo de Capitales (PBC), entre otros.

La Unidad de Cumplimiento interactúa con los organismos supervisores y da rápida respuesta a las cuestiones que éstos plantean.

Respecto de los sistemas de Control Interno de Banesto, indicar que el Banco cumple todas las exigencias de la normativa Norteamericana de la Ley Sarbanes-Oxley (SOX) y está certificada en la misma, por auditores externos. En este sentido, cabe citar el modelo singular de Control Interno que se ha desarrollado y el Cuadro de Mando integrado dentro de la herramienta denominada Control+XX.

Más información en: www.banesto.es/webcorporativa

Prevención del Blanqueo de Capitales (PBC)

Banesto tiene establecida una normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC), acorde con la normativa del Grupo y la normativa vigente, en aras a colaborar en la lucha contra el tráfico de estupefacientes, el terrorismo y la delincuencia organizada. Todas las unidades del Banco y todos los empleados están sujetos tanto a la aplicación y

cumplimiento de esta normativa, como a los procesos de formación en la misma (junto con la Red de Oficinas). Se ha formado al 93% de la plantilla en la nueva ley 10/2010 de “Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo” (PBC/FT).

	Personal formado en PBC/FT 2010
Agentes Financieros	321
Banca internet	224
Banca mayorista	213
Banca minorista	6.408
Agentes colaboradores	847
Otros	235
	8.248

Toda la actividad de PBC, los procedimientos, la formación, así como los indicadores de la misma, están supervisadas y dirigidas por el Grupo a través de Departamento Central de PBC. Así mismo están auditadas, tanto interna como externamente.

Es de destacar que en 2010, se ha llevado a cabo la adaptación de los procesos de identificación de clientes y de asignación de riesgos, al aperturar nuevas cuentas, como consecuencia de la publicación de la nueva Ley de PBC.



Productos y servicios

Se dispone de unos procedimientos que abarcan todo el proceso de lanzamiento de productos y servicios, desde su creación hasta su posterior comercialización y puesta a disposición de la Red Comercial. Dichos procedimientos de actuación son tanto de ámbito interno, como externo, con estudios específicos sobre comportamientos de clientes y tendencias, focus group, etc.), conocimiento de los productos por parte de los gestores comerciales, seguimiento de campañas, etc.

Todas las áreas y unidades del Banco (tanto las comerciales, como las de apoyo) que están implicadas en el lanzamiento de un nuevo producto, participan y se han de pronunciar y dar su conformidad al lanzamiento, garantizando que se hayan desarrollado las acciones y trabajos necesarios, así como que se hayan cumplido los procedimientos internos, para llevar a cabo una adecuada comercialización y venta a los clientes.

Cualquier lanzamiento de un producto o servicio, debe ser aprobado por el Comité de Productos, que se reúne –al menos– una vez al mes y está presidido por un Consejero-Director General. Dicho Comité se ocupa de dar cumplimiento a las tres normas específicas que regulan cualquier lanzamiento de productos o servicios:

- Lanzamiento de Productos o servicios, con los requisitos que afectan íntegramente a su desarrollo comercial y técnico.
- Guía de Acciones Comerciales, que regula los procedimientos de marketing y publicidad, relacionados con el lanzamiento de Productos y servicios.
- Manual Interno de Comercialización de Productos, diseñado con el objetivo de establecer pautas de comportamiento de cara a asegurar la venta a clientes.

Por extensión de lo anterior, todo lanzamiento de un nuevo producto o servicio, lleva aparejado un proceso de:

- Formación y capacitación de aquellas personas que van a comercializarlos.
- Documentación y preparación de los materiales de apoyo.
- Pautas de actuación comercial.

Con ello, se pretende facilitar la máxima transparencia a los clientes, en el desarrollo de las relaciones comerciales y otorgarles un tratamiento equitativo, garantizando además la confidencialidad de sus operaciones.



Derivado de la Transposición de la Directiva Comunitaria “Markets in Financial Instruments Directive” (MiFID) al Ordenamiento Jurídico Español, a través de la modificación parcial de la Ley del Mercado de Valores (LMV) Banesto implantó, con efectos 1 de noviembre de 2007, todos los requisitos legales que dicha normativa exige y desde entonces, se han ido afianzando en todo el proceso de comercialización de productos y servicios. Esta normativa busca otorgar la máxima protección al cliente minorista y garantizar la transparencia en los mercados financieros.

En lo que a protección de datos de carácter personal de la clientela se refiere, el Banco cumple íntegramente todos los requerimientos de Ley Orgánica de Protección de Datos (la LOPD) y de su Reglamento de Desarrollo del 19 de abril de 2008.

Marketing y publicidad

Banesto está comprometido con el uso responsable de la publicidad, estando adheridos a códigos voluntarios de conducta en esta materia, que establecen compromisos éticos y de transparencia. De esta manera se salvaguardan los derechos de consumidores y usuarios.

A través de la autorregulación, asume el compromiso de garantizar a la sociedad el rigor y ética de nuestras comunicaciones comerciales.



En este sentido, el Banco forma parte de manera voluntaria de diversas asociaciones (Autocontrol y Confianza On Line) relacionadas con el mundo de la publicidad y está adherido a los códigos éticos pertinentes que garantizan la excelencia en ética y transparencia en esta materia.

En cumplimiento de la legislación vigente, Banesto somete toda su publicidad a autocontrol, contando para ello con un comité específico formado por diferentes responsables de las áreas implicadas: jurídica, cumplimiento y marketing.

Protección del Cliente

En cumplimiento de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, desarrollada por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, Banesto dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) y de la figura del Defensor del Cliente, cuya actividad está regulada por el “Reglamento para la defensa del Cliente de Banco Español de Crédito, S.A. y de su Grupo Económico” y que está disponible en su página web.

Por otro lado, Banesto cuenta con una política de protección de datos personales centrada en la adopción de las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa exigidas por la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) de acuerdo con criterios de confidencialidad (acceso únicamente para aquellas personas que lo necesitan), integridad (contra la

manipulación deliberada o accidental) y disponibilidad (accesibilidad para personas autorizadas).

Cadena de suministro

En la cadena de suministro se incluyen factores para la promoción de la responsabilidad en tres fases: la homologación, la negociación y la adjudicación.

En la fase de homologación de proveedores, Banesto revisa el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de los proveedores, incluyendo certificaciones de estar al corriente con los distintos organismos de la Administración, así como documentación sobre principales clientes y accionistas como requisito imprescindible para su homologación. En el desarrollo de los procesos de negociación, desde el año 2007 Banesto incluye unas cláusulas orientadas a informar al proveedor de la necesidad de cumplir con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Adicionalmente, todos los proveedores que resultan adjudicatarios se comprometen a conocer y respetar los principios del Pacto Mundial.

Para el proceso de adjudicación, Aquanima –plataforma de compras del Grupo– aprovecha las mejores herramientas tecnológicas (negociaciones electrónicas, catálogos electrónicos, etc.) para aumentar la transparencia y la eficiencia de la función de compras y, simultáneamente, reducir el coste total de las compras.

Control de riesgos

Los principios fundamentales de la gestión del riesgo permiten afrontar cambios desfavorables del entorno. La gestión prudente y predecible del riesgo de Banesto supone una ventaja competitiva en el delicado entorno económico actual. Banesto es un banco que mantiene con sus clientes una re-

lación estable a largo plazo. Para ello, combina metodologías de identificación y valoración de riesgos con las capacidades necesarias para gestionar la admisión, seguimiento (anticipación) y recuperación de los riesgos y minimizar de forma continuada el impacto por deterioro de la cartera de clientes.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN BANESEO

1

Independencia de la función de riesgos respecto a negocio. La existencia de funciones separadas entre las áreas de negocio (Mayorista, Empresas y Minorista) como tomadoras del riesgo y el área de riesgos dedicada a la medición, análisis y seguimiento de los riesgos aporta la autonomía e independencia suficiente para la función de control integral del riesgo.

2

Implicación de la Alta Dirección en la supervisión global de la gestión de riesgos participando activamente tanto en la admisión como en el seguimiento de los mismos.

3

Anticipación a través del seguimiento realizado tanto por el gestor comercial, el gestor de riesgos y supervisados por el propio equipo de seguimiento. Para ello la cercanía al cliente (mediante visitas y tratamiento de información actualizada del mismo) permite mantener la valoración del riesgo y su política de seguimiento en vigor.

4

Prudencia en la Admisión, que permite una gestión predecible del riesgo. Para ello, el equipo de riesgos correspondiente (incluso desde la misma oficina) mide, valora y clasifica el riesgo propuesto.

5

Adaptación de políticas y estructuras a la situación de mercado, manteniendo la complementariedad entre riesgos y negocio.

6

Uso de Técnicas de gestión avanzadas, calibradas y contrastadas, basadas en metodologías de riesgos que definen los modelos internos de riesgos y precisan los métodos de análisis de riesgos, valoración de productos, construcción de las curvas de tipos de interés y cálculos de consumo de capital en función del riesgo.

7

Cumplimiento de políticas y procedimientos de riesgos establecidos como el marco normativo básico que regula la actividad y los procesos de riesgos, el cual incluye desde el mapa general de atribuciones hasta circulares y actas normativas que delimitan procesos internos y normas de actuación.

8

Medición del riesgo global mediante métricas integradoras como consumo de capital y rentabilidad ajustada al riesgo (Raroc)

9

Complementariedad del Área de Riesgos con las diferentes áreas de negocio. La gestión de riesgos es fundamental en el diseño de políticas de precios.

Riesgo Medioambiental

Desde 2003, Banesto sigue una metodología interna de valoración del riesgo medioambiental en que incurren sus clientes, enmarcado en la línea de actuación “Gestión de Riesgo Medioambiental”.

La Unidad de Riesgos de Banca Mayorista valora el riesgo medioambiental de todos sus clientes de Banca Corporativa mediante una metodología interna que permite clasificar el riesgo medioambiental de estos clientes en Alto, Medio y Bajo. Para ello, el análisis de diferentes variables medioambientales en el desarrollo de la actividad de un cliente concluye en el Rating Medioambiental. Este análisis pondera tanto la categoría del sector de actividad del cliente (A, B, C

o D dependiendo del menor o mayor impacto ambiental de cada sector) como el desempeño medioambiental o grado de cumplimiento de nuestros clientes en relación a las siguientes variables:

- Cumplimiento de la legislación medioambiental.
- Litigios y reclamaciones.
- Nivel de emisiones y posibles vertidos.
- Medidas correctoras aplicadas.
- Certificaciones y homologaciones medioambientales obtenidas.

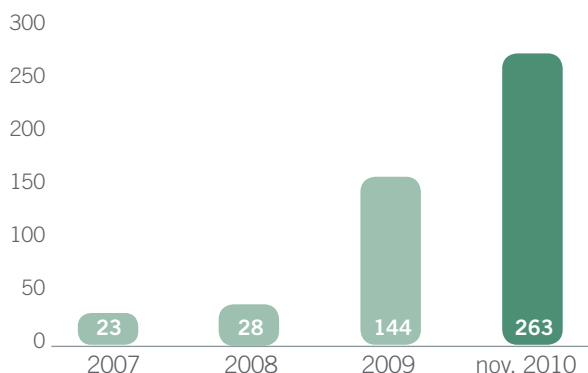
El Mapa de Riesgo Ambiental es el resultado de la relación entre la distribución de la cartera de clientes de Banca Corporativa por sector, inversión y rating medioambiental.

CATEGORÍA-SECTOR	A	B	C	D
	neutro	no contamina	contamina	muy contaminante
Valoración	90	90-60	60-20	10
	sin riesgo	riesgo bajo	riesgo mediano/alto	riesgo muy alto
Desempeño medioambiental	valoración			
Cumplimiento legislación medioambiental	90-50-10			
Emisión, vertidos o generación residuos	50-10			
Litigios o reclamación medioambientales en curso	50-10			
Medidas correctoras adoptadas	90-50			
Certificaciones medioambientales homologadas	90-50			

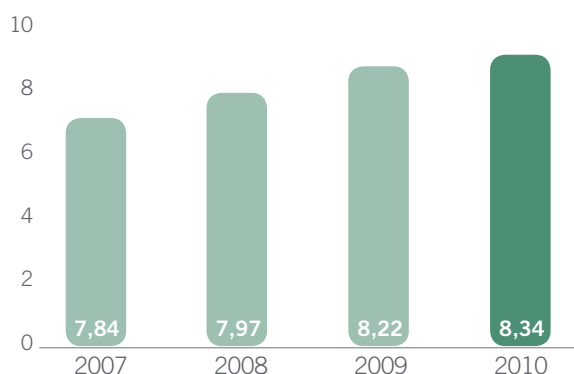


El cliente como **centro de la actividad**

Mejoras puestas en marcha (número de mejoras)



Encuesta Calidad a Clientes



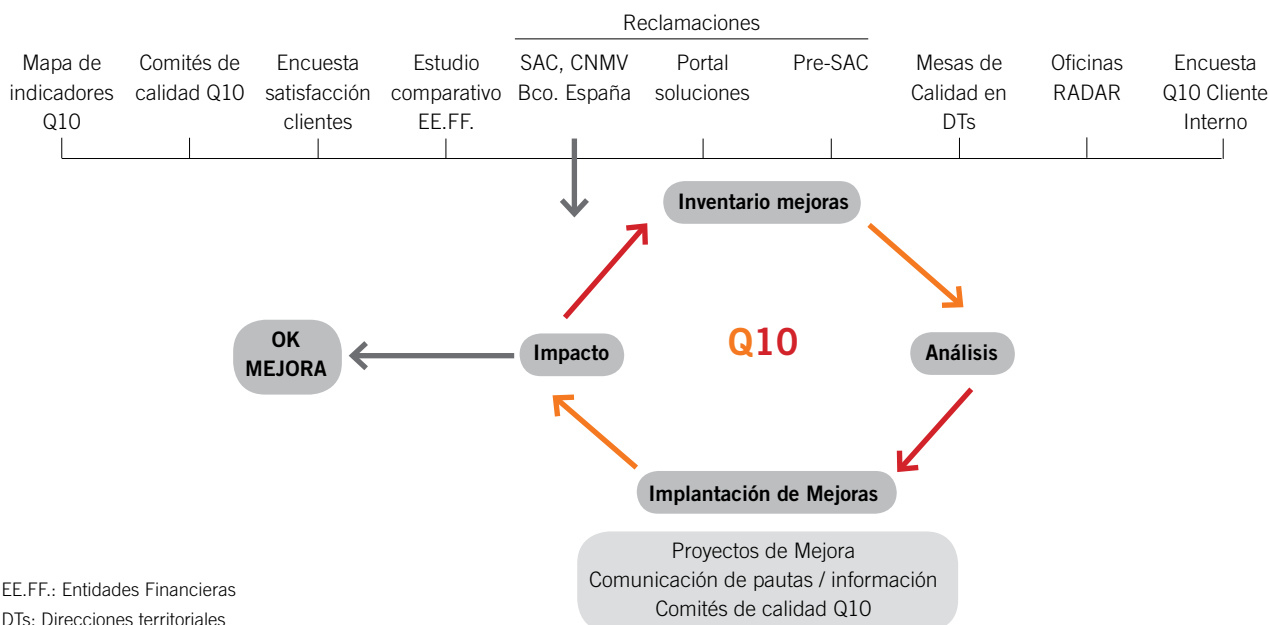
Calidad e innovación

Desde 2004 la Calidad es una de las claves del Modelo de Negocio de Banesto, gestionada a través del Modelo Q10, referencia en el sector en calidad de servicio. Este modelo cuenta con un mapa formado por más de 2.200 indicadores que miden la calidad del servicio en toda la organización, ha permitido alcanzar un importante avance en los indicadores de calidad propios y en los rankings de calidad sectoriales, así como alcanzar los objetivos de calidad que se han marcado.

En 2010, Banesto presenta los mejores resultados en calidad logrados. En la encuesta de calidad a clientes que se realiza a las 24 horas de la contratación de algún producto o la realización de operaciones por caja, Banesto ha obtenido una valoración de 8,34, mejorando la valoración año tras año. En cuanto al estudio sectorial de satisfacción de clientes particulares que cada año lleva a cabo FRS Inmark, en 2010 Banesto alcanza la 4ª posición.

Tras los avances en Innovación que ha logrado Banesto en los últimos años, en 2010 se lanza InnoBanesto como el nuevo programa de Innovación del Banco para convertirlo en el motor de mejora continua del Banco para sus clientes desde todas las áreas de la organización.

Sistemática de Mejora Continua Q10



EE.FF.: Entidades Financieras
DTs: Direcciones territoriales

BANESTO RENUEVA EL SELLO DE EXCELENCIA EUROPEA +500 PUNTOS, MÁXIMO NIVEL DE RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA EN GESTIÓN QUE OTORGA LA E.F.Q.M. (EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT).

Se ha desarrollado una Red Social Interna, Innovationbook, como plataforma para la gestión, canalización, selección e implantación de ideas surgidas de la creatividad y la inteligencia colectiva de Banesto. A través de Innovationbook todos los empleados de Banesto pueden proponer ideas que posteriormente podrán ser implementadas.

Los criterios de medición han sido modificados en 2010, no siendo comparables los resultados de 2010 a los de anteriores años.



En 2010 Banesto ha renovado el Sello a la Excelencia Europea +500 puntos concedido en 2008 por la European Foundation for Quality Management (EFQM), logrando una mejora en la puntuación y situando a Banesto en el rango de +600 puntos en 2010. Sólo 6 empresas en España tienen +600 puntos en la evaluación realizada según el Modelo EFQM, entre las que se encuentra Banesto.

Esta distinción, que es la de más alto rango otorgada por EFQM, premia el nivel de excelencia alcanzado en la estrategia corporativa, liderazgo, políticas desarrolladas, gestión de las personas, recursos, procesos y relación con los distintos grupos de interés, así como los resultados conseguidos y logro de objetivos en la empresa evaluada.



Banesto renueva el Sello de Oro a la Excelencia Europea +500 puntos EFQM. Entregan el Sello, D. Juan Lique, Secretario General del Club de Excelencia en Gestión y D. José Manuel Pérez, Director de SGS Empresa Certificadora.

Premios, reconocimientos y certificaciones en calidad a Banesto



Primera entidad financiera en obtener el Certificado Aenor de Calidad de Servicio y Gestión de la Satisfacción de clientes (renovado en 2010).



Sello de Excelencia Europea EFQM +500 puntos de la European Foundation for Quality Management y "Recognised for Excellence 5 stars" (renovado en 2010).



Premio a la confianza de los clientes de la Comunidad de Madrid (2008).



Certificación de Calidad Madrid Excelente de la Comunidad de Madrid (renovado en 2010).



Premio a la Excelencia en Calidad de la revista *Dirigentes* (2009).

Creación de valor para los accionistas

El accionista mayoritario es Banco Santander S.A. que posee directa e indirectamente el 89,28%.

Ratings por agencias

	Largo plazo	Corto plazo
S&P	AA	A-1+
Moody's	Aa3	P1
Fitchratings	AA	F1+

Número de consultas y sugerencias formuladas

	2010	2009	2008
Teléfono	502	535	506
e-mail	176	126	86
Correo postal	10	17	11
Total	688	678	603

Relaciones con inversores institucionales, analistas y agencias de rating

Durante 2010 se han continuado los esfuerzos para dar a conocer Banesto entre los inversores, analistas y agencias de rating.

Se han visitado a inversores en las principales plazas financieras de Europa y Estados Unidos y se han mantenido multitud de reuniones tanto con inversores como con analistas y agencias de rating en las oficinas centrales de Banesto.

En 2010 se han realizado 14 roadshows, se ha asistido a las principales conferencias internacionales de bancos y se han visitado a más de 240 inversores institucionales.

En la actualidad, 24 casas de análisis siguen la acción de Banesto con una cobertura activa, siendo uno de los bancos domésticos con mayores recomendaciones de compra por parte de los analistas.

Banesto tiene calificaciones crediticias por las agencias de rating S&P, Moody's y Fitch. Los ratings de Banesto están entre los mejores otorgados por estas agencias a los bancos españoles.

Índice FTSE4Good Ibex

FTSE4Good Ibex ha sido diseñado para medir el desempeño de las empresas que cumplen con reconocidos estándares de Responsabilidad Social Corporativa, y para favorecer la inversión en dichas compañías, incluyendo una serie de indicadores de:

- Gestión medioambiental.
- Cambio Climático.
- Derechos Humanos y de empleo.
- Prácticas anticorrupción.
- Estándares en la cadena de suministros.

Con la entrada de Banesto en septiembre de 2008 en el índice, el Banco demuestra que cuenta con políticas y sistemas de gestión responsable.



Las personas como **ventaja competitiva**

Banesto cuenta con un equipo humano en el que cada uno de los 8.855 empleados se siente líder de un equipo, orgulloso de hacer lo que hacen, con un elevado conocimiento de sus clientes, motivados para conseguir y compartir los resultados en un clima donde la productividad se consigue a través de la innovación constante y de la calidad del servicio a nuestros clientes.

Durante 2010 Banesto ha desarrollado un entorno de trabajo colaborativo, donde se comparten las ideas, se promueve el desarrollo profesional y personal, se potencia la comunicación para la mejor toma de decisiones, en igualdad de condiciones y favoreciendo la conciliación entre la vida profesional y personal. Como resultado y por séptimo año consecutivo, Banesto se encuentra entre las mejores empresas para trabajar según los diferentes rankings nacionales.

La gestión de personas tiene por delante importantes desafíos derivados del contexto económico, social y laboral, don-

de es crítico fomentar el compromiso y la motivación de los empleados, retener el talento existente en la organización, mejorar la productividad y la eficiencia, premiar el esfuerzo, todo ello desde el conocimiento de las personas puesto al servicio del Negocio.

Plantilla Grupo	8.855
Banco	8.696
Edad media	42,54
% Hombres	62,12
% Mujeres	37,88
El 92% de las coberturas promocion interna	
El 73% de las personas promocionadas tienen menos de 35 años	

Rotación no deseada

	Hombres		Mujeres		Total
Hasta 30 años	8	0,09%	2	0,02%	10
De 31 a 40 años	11	0,13%	6	0,07%	17
De 41 a 50 años	3	0,03%	1	0,01%	4
Total	22	0,25%	9	0,10%	31

Distribución por edad

	Hombres		Mujeres		Total
Hasta 30 años	298	35%	553	65%	851
De 31 a 40 años	1.446	51%	1.403	49%	2.849
De 41 a 50 años	1.416	57%	1.063	43%	2.479
Más de 50 años	2.242	89%	275	11%	2.517
Total	5.402		3.294		8.696

Distribución por colectivos

	Hombres		Mujeres		Total
Directivos	2.193	63%	1.314	37%	3.507
Comerciales	2.162	62%	1.331	38%	3.493
Técnicos	1.047	62%	649	38%	1.696
Total	5.402		3.294		8.696

Contratos

	Hombres		Mujeres		Total
Indefinido	5.398	62%	3.282	38%	8.680
Temporal	4	25%	12	75%	16
Total	5.402		3.294		8.696

Media de horas de formación por empleado y categoría profesional

	2010	2009	2008
Directivos	33	35	49
Comerciales	31	34	51
Técnicos	27	18	24

Plantilla por autonomías

	Empleados
Andalucía	1.178
Aragón	158
Asturias	187
Cantabria	123
Castilla y León	452
Castilla-La Mancha	421
Cataluña	934
Ceuta	7
Extremadura	217
Galicia	510
Islas Baleares	103
Islas Canarias	231
La Rioja	69
Madrid	2.657
Melilla	7
Murcia	124
Navarra	65
País Vasco	333
Valencia	920
Total	8.696

Master Plan de Recursos Humanos, la gestión de las personas al servicio del Negocio

En línea con el Master Plan de Recursos Humanos puesto en marcha en 2007, y en el contexto del nuevo escenario socioeconómico, las prioridades de actuación en el 2010 se han centrado en 6 grandes áreas de trabajo:

1 Calidad Directiva como prioridad estratégica de transformación cultural

Una de las principales prioridades de la gestión de personas en Banesto es la calidad directiva, la habilidad y sensibilidad de nuestros directivos para gestionar y desarrollar a las personas de las que son responsables.

Para ello, se establece la necesidad de impulsar y fomentar una cultura de gestión de personas en la que los líderes de Banesto deben convertirse en facilitadores y formadores de sus equipos, con impacto en el clima y en la productividad de los mismos.

La valoración de los colaboradores por parte de los jefes constituye una de las señas de identidad de la Calidad Directiva; es un aspecto fundamental para el crecimiento profesional que permite conocer al empleado, la percepción de su jefe acerca de su trabajo, sus puntos fuertes y sus áreas de mejora.

Durante el año 2010 se ha valorado al 100% de la plantilla: 707 personas a través de Feedback 360° y 8.148 a través de Feedback 180°, a partir de las cuales se han establecido 9.104 compromisos de mejora individual, asociados tanto a planes de formación individualizados como a proyectos de desarrollo personal: mentoring y coaching.

2 Clima: Aprender a gestionar en Red

Banesto entiende el fenómeno de las redes sociales como oportunidad para generar un entorno de trabajo que permita el intercambio del conocimiento, el trabajo en equipo, la comunicación desjerarquizada, la transmisión de valores y la pasión por lo que hacemos.

Para ello se han desarrollado nuevas metodologías y canales de colaboración, creando diferentes “comunidades de aprendizaje” por áreas de negocio, en las que a través de foros, concursos, mejores prácticas, entre otros, se genera un espíritu de autodesarrollo.

3 Un nuevo entorno socioeconómico como generador de oportunidades de Negocio

Mejorar la eficacia a través de la innovación diaria y dar el mejor servicio a nuestros clientes es la base de nuestros resultados.

La productividad, palanca clave de mejora de la rentabilidad del Banco, se ha abordado desde diversos frentes: apostando por la sistemática comercial, mejorando las herramientas comerciales, desarrollando las capacidades y habilidades individuales, así como mediante un sistema de incentivos ligados a la misma. En este sentido se ha puesto en marcha un protocolo de apoyo individualizado con se-

guimiento trimestral, para optimizar la labor comercial en el marco de una cultura empresarial de mejora continua. Asimismo, se han desarrollado herramientas tecnológicas online para compartir conocimiento y aprendizaje de las mejores prácticas (bibliotecas virtuales, red de expertos y, fundamentalmente el apoyo del líder del equipo de trabajo).

4 Mejora de la eficiencia

Banesto diseña herramientas que hagan eficaces las estructuras y optimiza la adecuación de las personas a los puestos. En este sentido y en línea con el espíritu de mejora continua, todos los proyectos diseñados dentro del Master Plan de Recursos Humanos se impulsan, revisan y perfeccionan periódicamente.

5 Innovación como motor de la mejora continua

Buscamos la mejora continua a través de nuestro principal activo, las personas. Para ello se promueve la colaboración e implicación de las personas de forma transversal en la organización, habilitando canales para la participación y aportación.

Prueba de ello son varias iniciativas, entre las que destaca nuestro modelo de medición de la calidad Q10 Cliente Interno que, de forma semestral, evalúa el nivel de servicio que las áreas de apo-

yo dan a sus clientes internos. Este modelo ha permitido identificar áreas de mejora y establecer numerosos planes a partir de las más de 2.153 sugerencias aportadas por los empleados. Todo ello, con un nivel de participación del 92% de los empleados.

6 La Gestión del Talento al servicio del Negocio

Las políticas y programas implantados desde el MasterPlan de Recursos Humanos establecen como eje fundamental el conocimiento y la gestión de personas, encaminados a la mejora comercial y a la eficiencia a través de la motivación, vinculación y el compromiso de los empleados.

A través del modelo iCRM, gestión del talento en clave comercial, se establece un esquema articulado en torno al conocimiento de las personas, adquirido a través del contacto sistemático de los gestores de Recursos Humanos con los empleados que conforman su cartera de “clientes” y que se utiliza para una gestión de personas individualizada.

Desde 2009 se han llevado a cabo más de 17.000 entrevistas personalizadas, bien de forma presencial, bien a través de canales virtuales. De forma complementaria a estas entrevistas se establece un sistema de medición de la calidad que ha permitido ir incorporando mejoras al procedimiento de gestión.

Salud y Seguridad

En materia de Salud y Prevención de Riesgos Laborales, la política de actividades está dirigida a la mejora continua de las condiciones de trabajo y a la promoción y control de salud de nuestros empleados.

Para ello, Banesto tiene implantado un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales que contempla la gestión global de la empresa, que incluye la estructura organizativa, la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de Seguridad y Salud Laboral de la empresa. Así lo certifica la reciente renovación de la Acreditación del Sistema según la Norma OHSAS 18001:2007; el mantenimiento de la Norma ISO 9001:2008 y la certificación de la auditoría reglamentaria.

La formación e información específica en materia de seguridad y salud es clave. Para ello realizamos cursos y jornadas presenciales donde se imparten pautas de actuación en caso de emergencia, se informa de los riesgos asociados a los puestos de trabajo y se facilitan las medidas preventivas para cada situación.

Se mantienen cauces de comunicación con todos los empleados a través del Portal Banesto Personas de la intranet corporativa. En dicho site se publican artículos que fomentan la adquisición y mejora de hábitos de vida saludables.

En diciembre 2010 las instalaciones de Banesto en Gran Vía de Hortaleza son “Espacios Cardioprottegidos” al incorporar Desfibriladores Externos Automáticos (D.E.A.) en todos sus edificios.

Índice de Siniestralidad

	2010	2009	2008	2007	2006
Índice de frecuencia	1,80	1,30	1,91	2,36	2,05
Índice de Gravedad	0,04	0,08	0,06	0,11	0,05
Jornadas Perdidas	624	1.229	1.036	992	941
Reconocimientos Médicos	3.104	3.412	4.861	3.641	3.300

Nota: Datos calculados según fórmula del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene. www.insht.es

Absentismo por Accidente de Trabajo

	2010	2009	2008	2007
Jornadas Perdidas	624	1.229	1.036	992
Índice de Frecuencia General	1,8	1,3	1,91	2,36

Absentismo Contingencia Común

	2010	2009	2008	2007
Incidencia	1,86	3	2,09	5,5
Prevalencia	0,25	0,3	0,2	0,6

Se ha mantenido el Plan de Acción ante Pandemias de Gripe A integrándolo en el Plan de Continuidad de Negocio, para preservar la salud de nuestros empleados y clientes, garantizando un entorno laboral saludable, así como facilitar la puesta en práctica de protocolos específicos adaptados a las características de Negocio, que permitan la continuidad de la actividad.

En relación con las iniciativas de Amanecer por África y Turismo Solidario y Sostenible (ver capítulo “Impacto en la sociedad”), el Servicio de Prevención ha facilitado la formación específica en materia sanitaria a todos los participantes de esta campaña, documentando las recomendaciones preventivas personalizadas para una correcta cobertura sanitaria.

En siniestralidad laboral mantenemos a la baja nuestros indicadores. Los 27 accidentes laborales registrados en jornada laboral corresponden al 0,3% de la plantilla.

Diversidad e igualdad

Nuestro programa Banesto x Ti hace de la diversidad un valor, asegura la igualdad de oportunidades en la contratación, formación y desarrollo y apoya en la conciliación del trabajo y la vida personal.

Durante 2010 se ha realizado un seguimiento especial del colectivo de mujeres con recorrido profesional, que nos ha ayudado a avanzar en la presencia femenina en puestos críticos en 2010:

- 30% de directoras territoriales
- 20% de directoras de zona
- 30% de directoras de oficina, siendo el 22% de las oficinas críticas dirigidas por mujeres

La implicación como orgullo de identidad corporativa

En el marco de la apuesta de Banesto por las personas y de la conciliación de la vida profesional y personal, se ponen en marcha distintos programas e iniciativas cuyo objetivo es reforzar la identidad y orgullo de pertenencia, integrando además a la familia en nuestro concepto empresarial.

Mundial de Fútbol Banesto 2010

Bajo los objetivos de fortalecer el orgullo de pertenencia y trabajo en equipo así como potenciar el vínculo deporte-patrocinio Banesto de la Selección Española de Fútbol, nace el

Mundial Banesto 2010, competición deportiva en la que han participado 1.691 empleados que han confeccionado 155 equipos (110 masculinos y 45 femeninos).

Como soporte de este proyecto se ha creado una web participativa www.mundialbanesto2010.com que ha tenido una actividad de más de 322.000 clicks, con más de 51.000 mensajes enviados y más de 2.800 fotos subidas por los propios participantes.



En el Mundial Banesto 2010 han participado 1.691 empleados que han confeccionado 155 equipos (110 masculinos y 45 femeninos)

Banesto Pinta con la Selección

Proyecto dirigido a los hijos de los empleados entre 4 y 16 años de edad con el fin de apoyar a la Selección Española de Fútbol para darles ánimo y conseguir el primer mundial. Se han recibido más de 1.200 dibujos entre las diferentes categorías, con importantes premios para todos.

Open Day, Jornada de Puertas Abiertas

Como otros proyectos especiales, hemos llevado a cabo por cuarto año consecutivo nuestro Open Day. Es una ocasión especial para compartir una tarde divertida entre empleados y familiares. Este año contamos con la participación de más de 3.000 personas.



Más de 3.000 personas participaron en el Open Day

Programa Campamentos de verano

Conscientes de la necesidad de muchas familias del Banco en la época veraniega de compaginar su trabajo con las vacaciones escolares, Banesto ofrece a todos los empleados y familiares una oferta de campamentos variada tanto por contenido (multiaventura, inglés, náuticos, deportivos, ...) como por distribución geográfica.

Como novedad de este año hemos incluido nuevas modalidades: granja escuela, campamentos para aprender idiomas en el extranjero, cursos de monitor de tiempo libre, etc.



Concurso de Dibujo Infantil Banesto Pinta "Buscamos una estrella"

Se han recibido más de 1.200 dibujos de hijos de empleados entre 4 y 12 años de edad.

Los dibujos ganadores forman parte de la felicitación corporativa navideña.





Voluntarios Banesto, Jornada Multiaventura en Cervera



Red Solidaria Banesto

A partir del momento en que los empleados son cada vez más conscientes y sensibles con los temas sociales, desde el medio ambiente, conflictos y colectivos desfavorecidos, y a partir del momento en que no sólo aportan como individuos, participando activamente e incluso proponiendo iniciativas dentro de su empresa, se eliminan las barreras entre departamentos y se crea un sentimiento de equipo cohesionado, que a su vez redundará en la motivación, la implicación, el orgullo de pertenencia, la identificación y una identidad compartida.

La Red Solidaria Banesto nace con el afán de integrar en un mismo espacio, dentro del Portal del Empleado, todo lo relacionado con la Responsabilidad Social Corporativa y la Solidaridad, y de ofrecer a los empleados un amplio abanico de opciones de voluntariado.

De esta forma Banesto reitera su compromiso con la sociedad, en línea con nuestros valores corporativos de sencillez, flexibilidad, transparencia, innovación, excelencia, y con nuestra apuesta por las personas.

Entendemos que la razón de ser de la solidaridad es comprender que detrás de cada historia, de cada situación, de cada problema, hay personas que sufren, por lo que con esta RSB no sólo informamos sino que también invitamos a todos los empleados a participar, distinguiendo distintas formas de actuar, a través de nuestros 5 programas “acTÚa”: viajando con Turismo Sostenible y Solidario, donando a través de Solidaridad x2 o campañas Haz algo extraordinario con tu nómina, invirtiendo su tiempo en Microvoluntariado (voluntariado online) o participando en el Voluntariado Presencial.

Derechos Humanos y Relaciones Laborales.

El respeto por los derechos humanos es uno de los principios básicos en los que se fundamenta nuestra cultura corporativa.

Banesto cuenta con el Código de Comportamiento Directivo que es el marco de actuación que determina el estilo de liderazgo. Se fundamenta en 6 apartados: Proceso de Selección en Igualdad de Oportunidades, Desarrollo y Promoción, Respeto e Integridad, Derechos Humanos y Diversidad, Responsabilidad Social Corporativa y Privacidad.

Adicionalmente, en el portal Banesto Personas está disponible un buzón donde todos los empleados pueden enviar sus comunicaciones y consultas que son trasladadas a la Dirección.

En Banesto, la formación en Derechos Humanos se realiza principalmente a través de las áreas de cumplimiento y de recursos humanos. Las principales materias tratadas son: ética, corrupción, igualdad de oportunidades y protección del medio ambiente.

Durante 2009 no se ha declarado ni reconocido la existencia de ningún caso de discriminación contra algún trabajador del Banco.

En Banesto, el 100% de los empleados están cubiertos por el Convenio Colectivo de Banca. Así mismo, los distintos acuerdos que configuran el Marco de Relaciones Laborales, al estar suscritos con una mayoría sindical cualificada, afectan a todos los empleados del Banco.

Cualquier cambio organizativo que se produce en el Banco es analizado de forma personalizada, intentando evitar y minimizar los impactos que puedan tener para los empleados. En este sentido, los períodos mínimos de preaviso, en todos sus casos, están contemplados en el Convenio Colectivo de Banca.

Impacto en la sociedad

ESTRATEGIA

Las líneas de actuación principales de Banesto en relación con su impacto en la sociedad se basan en:

- El aprovechamiento de las ventajas competitivas del Banco, especialmente nuestro posicionamiento entre las pymes, para aumentar nuestro impacto en la sociedad.
- La puesta en marcha de iniciativas a través de redes de cooperación con agentes público-privados.

POLÍTICA

Nuestro compromiso con las pymes implica:

- Apoyo a las pymes a través de la formación, financiación y apoyo profesionalizado.
- Fomento de la Innovación como base para el crecimiento empresarial.
- Utilización de herramientas innovadoras para la sensibilización sobre la importancia de las pymes en el tejido empresarial español.

GESTIÓN

Las iniciativas para impulsar el impacto en la sociedad de Banesto se canalizan a través de diferentes áreas del Banco, de la Fundación Cultural Banesto y de la Fundación Banesto Sociedad y Tecnología.

Fomento del espíritu emprendedor y las nuevas tecnologías

Con la idea de que la capacidad emprendedora de los habitantes de un país está unida a la prosperidad del mismo, desde Banesto y sus fundaciones, se promueve la creación de empleo en las pymes españolas, impulsando el espíritu emprendedor, el crecimiento empresarial y la adopción de nuevas tecnologías en las empresas.

Las actividades se orientan a prestar a los empresarios y emprendedores todos los recursos, herramientas y servicios a través de una plataforma multicanal que cuenta con el apoyo de una red de alianzas con agentes e instituciones públicas y privadas.

Banesto Lidera

Banesto Lidera es nuestra respuesta a la actual situación económica: Colaboración, Soluciones y Financiación

Continuando con la senda iniciada a principios del año 2009 Banesto ha colaborado con Instituciones Públicas y Organismos locales, con Asociaciones Empresariales y Sindicatos y con la Universidad para escuchar, debatir propuestas concretas y sumar fuerzas proponiendo soluciones a corto y medio plazo. Durante el año 2010 se ha profundizado en las relaciones con estos organismos.

El compromiso con la Pyme tiene como fundamento favorecer:

- La Innovación, como arma de adaptación al cambio
- La Tecnología, como fuente de desarrollo y control
- La Internacionalización, en busca del crecimiento.

Con el Acuerdo firmado con la Comunidad de Madrid a través de CEIM (confederación de empresarios de Madrid- CEOE) y COCIM (Cámara Oficial de Comercio e Industria) por importe de 2.500 millones de euros, Banesto ha llegado a la práctica totalidad del tejido empresarial.

El trabajo realizado ha permitido concretar el apoyo y la firme apuesta de Banesto a cuatro sectores estratégicos para la economía española y que serán clave en el futuro próximo: las energías renovables, las tecnologías de la información y comunicaciones, el turismo y la internacionalización de las empresas.

Banesto Lidera se consolida como respuesta a la situación actual con un total de 21 Acuerdos de Colaboración por valor de 7.070 millones de euros, con una finalidad clara: apoyar proyectos solventes que potencien el desarrollo económico y la generación de empleo.

Emprendorestv.com

En diciembre de 2007 se presentó este canal de televisión por Internet, y desde entonces cuenta con más de 3.500.000 vídeos vistos. Con la participación, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el patrocinio de Telefónica y Esade, puede seguirse en el portal de Internet www.emprendorestv.com, a través del teléfono iphone 3G, del canal Youtube Premium/Emprendorestv, Facebook, Twitter, el iphone y el iPad de Apple.

Emprendorestv.com es el punto de encuentro de las personas que tienen iniciativa empresarial. Este canal, que



cuenta ya con las experiencias de más de 600 empresarios y emprendedores españoles, se ha convertido en la referencia sobre temas relacionados con los emprendedores, las pymes y la innovación.

En octubre de 2008 se presentó, emprenedorstv.com, canal de televisión por Internet, con la participación de la Generalitat de Cataluña. Este canal cuenta con más de 160 experiencias de empresarios catalanes y desde entonces cuenta con más de 200.000 vídeos vistos.

Con motivo de intentar divulgar el mensaje de apoyo al espíritu emprendedor, no sólo se muestran ejemplos de empresarios españoles, sino que se ha inaugurado una sección nueva: Entrepreneurs, que contiene ejemplos de emprendedores internacionales. En 2010 se han potenciado especialmente los contenidos dedicados a emprendedores sociales.

En 2010, dentro de esta plataforma, se ha puesto en marcha The Next Big Thing, un informativo sobre la actualidad en tendencias innovadoras en soporte Web TV. Además se ha ampliado la distribución multiplataforma con la adaptación a nuevos soportes. Los usuarios de iPhone, Blackberry e iPad han crecido por encima del 200% en 2010.

Con presencia además en redes sociales, el canal tiene en Facebook más de 8.000 personas que integran el grupo de Emprenedorstv.com y en Twitter aglutina a más de 3.200 seguidores.

En la apuesta de llegar a públicos más jóvenes que necesitan formación en iniciativa emprendedora, se han cedido contenidos de Emprenedorstv.com, para su entrega con los materiales de apoyo de Santillana en sus ediciones de FP en Grado Medio y Superior para la asignatura “Empresa e Iniciativa Emprendedora” y también se han cerrado acuerdos para una cesión de contenidos de Emprendedores TV a Junior Achievement España.

Emprenedorstv.com recibió en 2008 el premio Cinco Días a la Innovación Empresarial en Responsabilidad Social, y en 2010 el Premio Fundetec 2010 a la iniciativa más innovadora dirigida a Pymes, Micropymes y autónomos, dentro de la categoría de entidades sin ánimo de lucro, y cuya dotación económica se donó en febrero de 2010 a Fundación Balía, para potenciar la formación en nuevas tecnologías de colectivos menos favorecidos y ayudar a eliminar la brecha digital.

[Emprenedorstv](http://Emprenedorstv.com) también ha colaborado en el Programa El Secreto, de Antena3 identificando casos de éxito de emprendedores sociales.

Más información en www.emprenedorstv.com



La primera edición del programa Yuzz se ha desarrollado simultáneamente en Madrid y Barcelona.

YUZZ

Yuzz es un concurso de talento joven con ideas de base tecnológica, y pretende ser el escenario donde se desarrollarán las grandes ideas que revolucionarán las nuevas tecnologías potenciando la inteligencia colaborativa y aportando a los jóvenes emprendedores infraestructura, asesoramiento, formación y conocimiento de negocio para facilitar las posibilidades de éxito de la idea y poder llevarla al mercado. Está apoyado por la Generalitat de Catalunya, Madrid Emprende (Ayuntamiento de Madrid), Barcelona Activa (Ayuntamiento de Barcelona), Fundación Junior Achievement, Instituto de Empresa, Secot, Intel y Movistar.

La primera edición del programa Yuzz se ha desarrollado simultáneamente en Madrid y Barcelona. Se realizó la presentación de la iniciativa en Barcelona, con la participación de la Presidente de la Fundación, Ana Patricia Botín, el Teniente

de Alcalde del Ayuntamiento de Barcelona y Presidente de Barcelona Activa, Jordi William Carnes y del Consejero de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña, Antoni Castells.

Los 40 candidatos seleccionados en 2010 han formado parte del programa Yuzz, que se ha desarrollado en dos centros físicos de alto rendimiento, que están ubicados en viveros de empresas de Madrid Emprende y Barcelona Activa y han recibido durante 6 meses el soporte y apoyo necesarios para el desarrollo de sus ideas. Han contado con equipos informáticos adecuados, asesoramiento, mentoring, tutorizaciones individualizadas, formación en creación de empresas y clases magistrales impartidas por expertos profesionales del mundo de las nuevas tecnologías y desarrollo de negocio. Es la plataforma perfecta para jóvenes con talento e ideas de base tecnológica, que potencia la inteligencia colaborativa y ejerce de trampolín y acelerador para hacer llegar al mercado las ideas con potencial de desarrollo. En 2010, el 20% de las ideas presentadas se han convertido en empresas.

Yuzz tiene más de 1.300 seguidores en Facebook y más de 1.500 en twitter. En este entorno, la web y blog de Yuzz tiene más de 150.000 visitas, habiendo alcanzado una comunidad de usuarios en la totalidad de entornos digitales de más de 90.000 usuarios. La campaña de reclutamiento de estos 40 jóvenes, ha tenido más de 250.000 impactos en los medios, consiguiendo un gran eco social en el entorno de los jóvenes.

Los más importantes líderes de opinión en estas plataformas, periodistas, profesores y especialistas, han informado y avalado la iniciativa en sus blogs y perfiles de redes sociales. Esta estrategia de dinamización llevó a situar el blog de Yuzz en el top 100 de nuevos links a nivel mundial compartidos en Twitter el día que se inició la convocatoria.

En 2010 ha obtenido el premio a las Cien Mejores Ideas de Actualidad Económica en la categoría de Responsabilidad Social Corporativa. **Más información:** www.yuzz.org

Proyecto Escuela Banespyme-Orange

El proyecto ha desarrollado en 2010 su novena edición, y cuenta con la participación de Orange y del Instituto de Empresa.

Tiene los siguientes objetivos:

- Fomentar la creación de empresas de tecnologías innovadoras.
- Favorecer la creación de empleo en nuestro país.



Proyecto Escuela Banespyme-Orange

- Promover el reconocimiento en la estructura empresarial española
- Impulsar el espíritu emprendedor.
- Ayudar a las Pymes en la adopción de las nuevas tecnologías.
- Ofrecer a los emprendedores la formación básica y el asesoramiento experto para el desarrollo de un análisis de viabilidad de su proyecto tecnológico.
- Premiar las mejores iniciativas innovadoras, poniendo a su disposición los medios económicos necesarios para su puesta en marcha. El proyecto consiste en una competición de planes de negocio dirigida a todos aquellos emprendedores y empresas que dispongan de una idea de negocio basada en tecnología innovadora.

En el marco del Proyecto Banespyme-Orange se han organizado 9 foros de inversión que han acercado las fuentes de capital a los mejores 70 proyectos a lo largo de estos últimos 9 años.

Fruto de todos estos esfuerzos se han creado más de 77 empresas tecnológicas que han recibido más de 6,5 millones de Euros de financiación hasta la fecha y se han formado a más de 180 equipos de emprendedores en cada una de las áreas funcionales de la empresa con especial atención al desarrollo, puesta en marcha y crecimiento de los proyectos empresariales.

El Proyecto Escuela Banespyme-Orange incluye cinco áreas de actividad complementarias y dirigidas a nuevos emprendedores e inversores: el Concurso Escuela Banespyme-Orange, los Seminarios de Formación y Conferencias, la Escuela de Inversores y el Foro de Inversores. En 2010 se ha otorgado este premio a José María Castillejo, presidente de Zinkia Entertainment.

En la edición de 2010 se ha batido un record de participación, con 80 proyectos presentados.

Más información: www.banespymeorange.org

Global Business Trip



Mediante este programa la Fundación Banesto Sociedad y Tecnología promueve la celebración de Encuentros Empresariales en EEUU.

La Fundación Banesto cuenta para el desarrollo del proyecto con el apoyo de los mejores expertos en estas disciplinas, que ponen a disposición del Programa, una reputada red de Advisors en Silicon Valley para apoyar a las empresas seleccionadas en su camino hacia la internacionalización.

Durante el año 2010, se han realizado 4 misiones más en las que participaron 60 empresas de distintas comunidades autónomas.

El año 2010 se cierra con un viaje la última semana de octubre, que junto con el IPEX de Castilla la Mancha, ayudará en el camino de internacionalización a otras 7 empresas Españolas.

Además este viaje sentará las bases de evolución de Global Business Trip 2011. Aproximadamente el 20% de las empresas que han participado en el Global Business Trip durante este pasado año han acelerado su estrategia de internacionalización en EEUU como consecuencia de las experiencias y contactos establecidos en estos viaje, y más del 50% han establecido acuerdos comerciales entre empresas complementarias participantes.

A lo largo de este año 2010 y de las diferentes misiones realizadas, nos han acompañado diferentes medios de comunicación con su correspondiente reflejo en los medios.

RTVE a través de su programa Informe Semanal ha emitido un reportaje sobre este proyecto en junio. También se ha celebrado en octubre una mesa redonda con Carlos Barrabés y Bernardo Hernández, donde más de 130 emprendedores han participado activamente en el encuentro.

El siguiente paso consiste en la creación de un espacio físico donde las empresas reciban alojamiento y apoyo estratégico en su desarrollo. La iniciativa Global Business Trip pretende, junto a las entidades colaboradoras, crear un centro de innovación que funcione como incubadora de empresas españolas de base tecnológica que quieran establecerse en Silicon Valley.

Más información: www.globalbusinesstrip.org

Emprendedores en red



La red social de las pymes y los emprendedores

es una acción para promover el uso profesional de las herramientas 2.0 y redes sociales en las pymes facilitando su presencia en las mismas, el uso de las herramientas de entornos 2.0. y crear una comunidad de emprendedores. Se han realizado 7 talleres en Valencia, Granada, Barcelona, Madrid, Bilbao, Vigo y Palma de Mallorca, habiendo formado a más de 500 empresas. A través del agregador de blogs, las empresas pueden compartir sus productos y servicios así como noticias y opiniones con las empresas integradas en la red.

El objetivo de estos talleres es acercar de una manera muy práctica estos entornos a las empresas. Cómo vender más, cómo promocionarse de la manera más barata y eficaz posible en Internet, como gestionar una comunidad de usuarios, clientes y la reputación en la red.

Se ha facilitado un servicio de acompañamiento y dinamización de contenidos a 60 empresas realizado por profesionales durante un año.

El blog de emprendedoresenred.org ha sido visitado por más de 5.000 personas en tan sólo un mes y medio desde su lanzamiento y 150 pymes se han agregado en España, Argentina y México.

Eventos presenciales

En su interés por desarrollar iniciativas innovadoras, los eventos presenciales organizados o impulsados por la Fundación Banesto son siempre “diferenciales” y apuestan por el fomento de la creatividad, la innovación y el crecimiento de las iniciativas empresariales. Desde su puesta en marcha se han realizado más de 75 talleres impartidos por diferentes expertos, con una asistencia en total de más de 8.500 empresarios. Algunos ejemplos de ello son:

- Foro Private Equity y Foro de Emprendedores y Familias Empresarias (IESE).
- Congreso de la Empresa Familiar (Instituto de la empresa familiar): la empresa familiar tiene un peso muy importante en la economía de nuestro país. Por ello apoya la celebración de este acto, en el que se dan cita unos 700 empresarios.
- Global Entrepreneurship Week.
- Día de la persona emprendedora, Valencia y Día del Emprendedor en Barcelona, con más de 6.000 asistentes.

- Isep: programa de formación de emprendedores sociales en INSEAD. La Fundación Banesto ha llevado a varios de sus Emprendedores Sociales a Francia para asistir al curso de Social Entrepreneurship: Junior Achievement, Fundación Exit, Fundación Balia, Teixidors, Sonrisas de Bombay, Codespa y Ashoka entre otros, han podido beneficiarse de este programa de apoyo.
- Taller de Liderazgo y trabajo en equipo. En colaboración con la Fundación de la Federación Española de Baloncesto en Benasque, con la asistencia de 150 empresarios.
- Talleres de marketing y sistemas de información. Impartido por Esade, en 2010 se han realizado jornadas en Las Palmas de Gran Canaria, Girona y Santander, con la asistencia de más de 400 empresarios.
- Presentación Informe sobre la actividad empresarial femenina en España y su impacto en la economía española, junto con OMEGA y el Ministerio de Igualdad.

Fondo de capital riesgo BANESTO ENISA SEPI Desarrollo F.C.R.

Una de las acciones de Banesto en línea con su compromiso con la PYME española, fue la creación en 2005 del Fondo de Capital Riesgo Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R. Este fondo se constituyó persiguiendo el objetivo de potenciar el espíritu emprendedor y de crecimiento de la PYME española, así como fomentar la creación de empleo.

El Fondo está dotado con 30 millones de euros, de los cuales 10 han sido aportados por Banesto, 10 por SEPI Desarrollo Empresarial S.A. (Sepides, que es filial 100 % de SEPI, Sociedad Estatal de Participaciones Industriales S.A.) y otros 10 por ENISA (Empresa Nacional de Innovación S.A.).

Desde 2005, se han analizado más de 600 proyectos empresariales persiguiendo determinados criterios financieros y de sostenibilidad. Se ha buscado financiar a PYMES con planes de crecimiento, internacionalización o innovación y con proyectos en zonas de baja implantación de capital riesgo, generalmente rurales, para favorecer el desarrollo del tejido industrial local así como inversiones creadoras de empleo directo sostenible y que protejan el medio ambiente.

Actualmente, la cartera del Fondo está formada por 17 PYMES, habiendo concluido el periodo de inversión. En 2010, su actividad se ha centrado en apoyar la financiación y el desarrollo de los proyectos empresariales de nuestras compañías en cartera a través del apoyo activo al emprendedor en la ejecución de su plan de crecimiento. Este apoyo se lleva a cabo a través de dos vías:



- Ofreciendo asesoramiento en prácticas de gestión contrastadas y fomentando una cultura empresarial profesionalizada;
- Aportando recursos económicos.

Logros:

- 17 proyectos financiados tras 5 años de actividad.
- Inversiones en 15 provincias españolas.
- Incremento del número de empleados en las compañías participadas, de 1.692 personas.
- Inversión en 3 compañías que bien promueven y desarrollan energías renovables, o bien realizan tratamiento de residuos de productos tóxicos.
- Crecimiento respecto a 2009, y en un entorno de crisis generalizada, en el volumen de facturación y EBITDA.
- Presencia en mercados internacionales de 10 participadas.

Fondo INNOTECH DESARROLLO F.C.R.

A raíz de los buenos resultados en cuanto al fomento de la PYME a nivel nacional obtenidos por el Fondo Banesto Enisa Sepi Desarrollo, F.C.R., se constituyó en 2009 el Fondo de Capital Riesgo Innotech Desarrollo F.C.R., bajo similares criterios de crecimiento, innovación y desarrollo, para la región de Andalucía.

El Fondo está constituido por el Fondo Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R. e Inversión y Gestión de Capital Riesgo de Andalucía S.A., dependiente de la Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía (Agencia IDEA).

Dotado con 10 millones de euros, de los cuales 5 han sido comprometidos por Banesto Enisa Sepi Desarrollo y los 5 res-

tantes por Inversión y Gestión de Capital Riesgo de Andalucía S.A, Innotec Desarrollo invierte en proyectos de crecimiento de pymes andaluzas que basan su estrategia en la innovación y la internacionalización.

Criterios Financieros:

- Inversión financiera de hasta 2 millones de euros vía ampliación de capital para financiar el plan de crecimiento, internacionalización o innovación de la PYME.
- Inversión minoritaria sin control sobre la PYME.
- Participación a largo plazo, entre 4 y 7 años.

Criterios de Sostenibilidad:

- Preferencia por proyectos en zonas de baja implantación de capital riesgo, generalmente rurales, para favorecer el desarrollo del tejido industrial local.
- Preferencia por inversiones creadoras de empleo directo sostenible.
- Preferencia por inversiones protectoras del medio ambiente rural y marino.

En 2010, se ha continuado con la captación de inversiones mediante el análisis de múltiples proyectos en función de criterios financieros y de sostenibilidad, habiéndose apoyado en este ejercicio, la financiación y desarrollo del proyecto empresarial de la compañía en cartera y acordado la inversión en una nueva compañía con el siguiente proyecto empresarial:

Futuna Blue España

Futuna Blue España S.L, con sede en el Puerto de Sta. María (Bahía de Cádiz), ha iniciado la construcción del primer centro de acuicultura en el mundo que desarrolla en ciclo integral del atún rojo (*Thunnus thynnus*) a escala industrial. Este criadero de atún rojo es uno de los proyectos más ambiciosos del sector acuícola español de los últimos años, y contribuirá significativamente a la preservación de las poblaciones salvajes de esta especie, que se encuentra entre las más amenazadas del mundo.

Futuna Blue España S.L. está participada mayoritariamente por un grupo de inversores anglosajones y españoles y es liderada por biólogos escandinavos que cuentan con un historial emprendedor de éxito. La compañía ha recibido financiación del Fondo de Apoyo a la Diversificación del Sector Pesquero y Acuícola dependiente del Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Medio Marino, así como del Centro para el Desarrollo Tecnológico e Industrial (CDTI).

Sube a la banda



Programa dentro del Plan Avanza, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio con el objetivo de fomentar la reducción

de la brecha digital en los entornos rurales, procurando extender la cobertura de los servicios de telecomunicaciones como medio para potenciar su desarrollo económico y la incorporación de sus ciudadanos y empresas a la Sociedad de la Información, mediante la realización de acciones de difusión de las ventajas y oportunidades que ofrecen los servicios avanzados de telecomunicación a los ciudadanos.

Se han llevado a cabo una treintena de talleres formativos en localidades de toda la geografía: Quintanar de la Orden, Zuera, Ejea de los Caballeros, Santa María la Real de Nieva, Tudela, Nava de la Asunción, Ayllón, Losar de la Vera, Villanueva de la Serena, Alburquerque, Coria, Cabeza de Buey.

Más información www.subealabanda.es



Impulso del desarrollo rural

Banesto Natura

Es la división de negocio especializada de Banesto para dar respuesta a las necesidades financieras que se plantean en el entorno rural, por agricultores y ganaderos como motores del Sector Agrario y por todos y cada uno de los habitantes de nuestros pueblos, con independencia del sector en el que desarrollan su actividad.

Para ello Banesto cuenta con dos elementos organizativos singulares:

1. Ser un banco de clientes con una unidad especializada encargada de diseñar y desplegar las políticas y estrategias de la oferta de valor específica de Banesto en el ámbito rural. La unidad se anticipa y da respuesta puntual a las necesidades actuales y futuras de cada cliente, sea cual sea su actividad y estructura productiva.

2. La cercanía, garantizada por una amplia red de más de 400 Oficinas Natura en localidades con población inferior a 10.000 habitantes, presencia que se ve ampliada por los más de 500 Agentes Colaboradores que prestan sus servicios a los clientes de Banesto en más municipios del mismo ámbito rural.

El planteamiento de Banesto es de futuro y de adaptación al nuevo entorno proporcionando soluciones válidas para

afrontar los nuevos retos a todos los intervinientes del sector. En este sentido, Banesto ha continuado su apoyo a diversas iniciativas recurrentes:

– Plan de Medidas para la Mejora de la Financiación del Sector Agrario

Banesto ha suscrito con la Administración Central y con las Comunidades Autónomas, los correspondientes convenios para la financiación de agricultores y ganaderos, desarrollándolos entre estos de forma proactiva.

– Ayudas de la Política Agraria Común

Se ha realizado una excelente campaña de apoyo a los clientes agricultores y ganaderos de Banesto en la gestión y tramitación de las ayudas acogidas a la Política Agraria Común con un servicio gratuito especializado.

– Convenios para la Mejora de Estructuras Agrarias

Se ha desarrollado una presencia proactiva con las Conserjerías de Agricultura y Desarrollo Rural de las distintas Comunidades Autónomas, firmando con ellas Convenios para la Mejora de Estructuras Agrarias e Incorporación de Jóvenes a la Actividad Agraria.

– Acuerdo de colaboración con los principales agentes del sector

Se han firmado acuerdos de colaboración con importantes empresas privadas, distribuidores de bienes de equipo e





insumos, para facilitar financiación en condiciones preferenciales para nuestros clientes (Maquinaria Agrícola, Nutrición Animal, Energías Alternativas, etc,...)

Hay que destacar el acuerdo con una importante compañía de seguros para financiar las primas de los Seguros Agrarios, facilitando el acceso de agricultores y ganaderos a un servicio imprescindible.

– **Master en Gestión de Empresas Agroalimentarias**

Banesto se suma a la iniciativa promovida por la Fundación LAFER, de crear un Master en Gestión de Empresas Agroalimentarias, junto con a otras principales empresas e instituciones.

A nivel académico, el Master está respaldado por la Escuela de Negocios Nebrija (Nebrija Business School), que lo incluye dentro de su programa de Master Executive.

Más información: www.masteragroalimentario.es

– **Premio Conama Sostenibilidad Pequeños y Medianos Municipios:**

Dirigido a todas las entidades locales de España (ayuntamientos, entidades supramunicipales y asociaciones) que alberguen una población de menos de 30.000 habitantes, las cuales podrán presentar su candidatura a la tercera edición del Premio CONAMA a la Sostenibilidad de Pequeños y Medianos Municipios.

Esta iniciativa está patrocinada por Banesto, así como por el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, entre otros y reconoce aquellos proyectos puestos en marcha a favor de la sostenibilidad en dos categorías, menos de 5.000 habitantes y entre 5.000 y 30.000 habitantes ambos inclusive.

Más información: www.premioconama.org

– **Decimoséptimas Jornadas Técnicas “El Sector Lácteo: escenarios de evolución”:**

Un año más Banesto ha participado activamente en las jornadas que organiza la S.C.A. Ganadera del Valle de los Pedroches – COVAP –, en Pozoblanco, mediante la ponencia “Banesto y los escenarios de salida de la crisis”, presentada por Alberto Delgado Romero, Director Territorial de Andalucía y Canarias, incluida en el libro de ponencias editado por la COVAP y patrocinado, entre otros, por la Fundación Banesto.

– **Instituto de la empresa familiar**

Banesto colabora, desde hace diez años, con el Instituto de la Empresa Familiar, habiendo colaborado en la financiación de 16 actos de formación de cada una de las Asociaciones Regionales y del Congreso Anual, que se ha convertido en el evento más importante de la empresa familiar española, y en una cita anual ineludible en el calendario político y económico nacional.

Inversión Social

Turismo solidario y sostenible

Nacida al amparo del I Encuentro España - África de Mujeres por un Mundo Mejor, celebrado en Maputo (Mozambique) en marzo de 2006, “Turismo Solidario y Sostenible” es una iniciativa promovida por la Fundación Cultural Banesto con el objetivo de contribuir al desarrollo del continente africano a través del apoyo a la mujer empresaria y su entorno local en el sector turístico.



La iniciativa tiene como misión activar, desarrollar y promover una red de “Turismo Solidario y Sostenible” en África a través de la evaluación y certificación de hoteles o casas rurales, como eje del desarrollo de la economía local, potenciando transversalmente actividades turísticas, artesanas, textiles, etc., que complementen o enriquezcan la oferta de servicios asociados a rutas o itinerarios turísticos.

Con un enfoque “end to end”, de principio a fin, en el que se contempla el acceso al mercado y la comercialización, la formación y asistencia técnica a las mujeres empresarias, la

introducción de tecnologías y la financiación de proyectos de emprendedoras, “Turismo Solidario y Sostenible” ha articulado de forma progresiva una red de alojamientos y rutas turísticas que cumplen requisitos asociados a la promoción de la mujer, propiedad y aprovisionamiento locales, enfoque solidario, protección y conservación del medio ambiente y sostenibilidad ambiental.

Para formar parte del programa los alojamientos son valorados en función del grado de cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Más del 50% de empleados mujeres, con un mínimo de 15% en funciones de gestión.
- Al menos 50% de propiedad local.
- Al menos 80% de aprovisionamiento de origen local.
- Colaboración con iniciativas solidarias o de conservación del entorno natural.
- Sostenibilidad ambiental.

En la actualidad, “Turismo Solidario y Sostenible” cuenta con más de 350 alojamientos certificados y 25 rutas turísticas documentadas en 14 países de África: Cabo Verde, Camerún, Etiopía, Gambia, Ghana, Guinea Ecuatorial, Guinea Bissau, Malí, Marruecos, Mozambique, Namibia, Santo Tomé y Príncipe, Senegal y Tanzania. En 2009 dio comienzo la extensión del proyecto a un conjunto reducido inicial de países de Hispanoamérica incluyendo Bolivia, Ecuador, Nicaragua y Venezuela.



Voluntarios Turismo Solidario 2010

Con el fin de dar soporte a la iniciativa en Hispanoamérica, en julio de 2010 se inaugura “Turismo Solidario y Sostenible” en Latinoamérica, una nueva Web dedicada a la promoción del turismo responsable en Hispanoamérica en el marco de la iniciativa “Turismo Solidario y Sostenible” que promueve la Fundación.

En el desarrollo de esta iniciativa, la Fundación Cultural Banesto cuenta con una red de alianzas institucionales y empresariales en Europa, África e Hispanoamérica.

La información puede consultarse en la web www.turismo-solidario.es.

Programa de voluntariado de “Turismo Solidario y Sostenible”

Entre julio y octubre de 2010 se ha llevado a cabo, con la colaboración del Área de Recursos Humanos, la III Edición del Programa de Voluntariado de “Turismo Solidario y Sostenible”.

El programa de voluntariado está dirigido a empleados de Banesto interesados en colaborar de forma altruista con “Turismo Solidario y Sostenible” durante sus vacaciones. Los voluntarios realizan, con la colaboración de entidades colaboradoras en África e Hispanoamérica, un trabajo de campo orientado fundamentalmente a la recogida de información y documentación de rutas y alojamientos y de proyectos de emprendedoras del sector turístico en los países visitados.

En 2010 participaron en el programa de voluntariado un total de 41 voluntarios (31 empleados y 10 externos). Las principales magnitudes del voluntariado de 2010 son las siguientes:

- Candidatos: 200
- Voluntarios seleccionados: 41 (31 empleados de Banesto y 10 externos)
- Países visitados en África: Etiopía, Gambia, Ghana, Mozambique, Santo Tomé y Príncipe y Senegal.
- Países visitados en Hispanoamérica: Ecuador, Nicaragua y Venezuela
- Alojamientos visitados: 180
- Rutas turísticas analizadas: 18
- Proyectos documentados: 25



Programa de voluntariado de “Turismo Solidario y Sostenible”

Nacidas el 8 de marzo. El futuro de África tiene rostro de mujer

El 22 de junio, la Fundación Banesto presentó en Madrid, en el Teatro Real, la obra “Nacidas el 8 de marzo: El futuro de África tiene rostro de mujer”, publicada por Plataforma Editorial. El libro recoge el testimonio de quince emprendedoras de la red de “Turismo Solidario y Sostenible” que la Fundación Banesto promueve en África.

La presentación, presidida por la Vicepresidenta Primera del Gobierno, María Teresa Fernández de la Vega, contó con las intervenciones de la Presidente de la Fundación Banesto, Ana Patricia Botín, y de la diputada y ex Primera Ministra de la República de Mozambique, Luisa Dias Diogo.

“Nacidas el 8 de marzo” descubre algunos de los lugares más bellos de África a la vez que indaga en los obstáculos y espíritu de superación de un grupo de emprendedoras que, procedentes de las situaciones más diversas, han conseguido dar impulso a sus proyectos.

I Encuentro para el Fomento de Emprendedoras en Mozambique

En abril de 2010, con la colaboración del Ministerio de Turismo y el Ministerio de la Mujer y de Acción Social de Mozambique, se celebró el “I Encuentro para el Fomento de Emprendedoras en Mozambique”.

El encuentro, orientado a fortalecer la dimensión regional de la red de turismo solidario y sostenible promovida por la

Fundación Banesto en África, contó con la participación de más de cien emprendedoras procedentes de todas las provincias de este país africano. En el Encuentro participaron ponentes e invitados expertos en género y cooperación y en turismo sostenible en representación de un número amplio de organizaciones de España y Mozambique.

Tanto el Embajador español en Mozambique, Eduardo López Busquets, como la Ministra de Mujer y de Acción Social de Mozambique, Iolanda Cintura, coincidieron en señalar la relevancia y oportunidad del encuentro y en su reconocimiento a los organizadores por su compromiso con el fomento de emprendedoras en Mozambique.

La celebración del Encuentro de Mozambique da continuidad a los Encuentros para el Fomento de Emprendedoras organizados en países integrados en la red de “Turismo Solidario y Sostenible”, en África.

Acuerdo con Telecinco

Ana Patricia Botín, Presidente de la Fundación Banesto, y Paolo Vasile, Consejero Delegado de Telecinco, suscriben en julio de 2010 un acuerdo de colaboración mediante el cual la cadena pone su potencial de comunicación al servicio del proyecto “Turismo Solidario y Sostenible en África”.

En el marco de este acuerdo Telecinco produce un anuncio específico, protagonizado por voluntarios de Banesto, que es emitido durante el verano en los canales de televisión propiedad de Telecinco: Factoría de Ficción, La Siete y Telecinco.

Formación Profesional y Turismo Sostenible

La Fundación Banesto y la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP) promueven en 2009 la articulación de un consorcio para el desarrollo del proyecto “Formación Profesional y Turismo Sostenible”. Un proyecto orientado a mejorar la capacidad y acceso de las personas al empleo digno y estable en países de África y Hispanoamérica a través de sistemas de formación técnica y profesional adaptados a la demanda, inclusivos, y con enfoque de género, en el sector turístico.

Financiado en un 90% por el Programa EUROPAID, “Invertir en las Personas”, de la Comisión Europea, “Formación Profesional y Turismo Sostenible” cuenta con un presupuesto global de 1.200.000 euros.

Liderado por la Fundación Internacional y para Hispanoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP) y codirigido por la Fundación Banesto, “Formación Profesional y Turismo Sostenible” surge como una iniciativa conjunta de ambas organizaciones a la que se adhiere desde el comienzo la Universidad Carlos III de Madrid.

En el proyecto participan la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), la Mancomunidad de Municipios Chiquitanos, de Bolivia; el Ministerio de Educación Superior, Investigación y Tecnología y la Asociación de Pequeñas Empresas Turísticas (ASSET), de Gambia; la Asociación Rif Turismo para el Desarrollo del Turismo Rural, de Marruecos; el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) y la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-León (UNAN), de Nicaragua; y la Organización Nacional para la Integración del Turismo Senegalés (ONITS), de Senegal.

El proyecto permitirá diseñar y difundir instrumentos de formación y sensibilización en materia de turismo sostenible, con énfasis especial en el acceso al empleo y el empoderamiento de la mujer en los países participantes. Los beneficiarios finales serán ciudadanos de Gambia, Senegal, Marruecos, Bolivia y Nicaragua, con especial atención a las mujeres.

Reconocimientos

El Proyecto “Turismo Solidario y Sostenible” en África, de la Fundación Banesto, ha sido finalista de los Premios CODESPA al mejor Voluntariado Corporativo en 2009 y obtuvo el Premio Especial del Jurado en la IV edición de los Premios MuchoViaje 2009. También fue reconocida como una de las mejores 100 ideas de 2008, en los premios anuales concedidos por la publicación Cinco Días.

Cuenta infantil Banesto pro UNICEF



Se ha firmado un nuevo acuerdo para el período 2010-2013 a efectos de continuar la comercialización de la cuenta Banesto Pro-Unicef para menores de 18 años, donde Banesto dona a Unicef el 1% de los saldos medios acreedores en cada periodo de liquidación anual, por año natural. A cierre de ejercicio, se cuenta con más de 64.000 cuentas abiertas con casi 56 millones de euros de saldo.

Solidaridad x 2

La Fundación Cultural Banesto, en el marco de su programa Solidaridad x 2, duplica de forma automática cualquier donación que puedan hacer los empleados de Banesto a entidades de carácter solidario.



Solidaridad x 2 tiene dos objetivos: por un lado, dar a conocer a los empleados de Banesto el trabajo que están llevando a cabo diversas organizaciones humanitarias, y por otro, ofrecer una aportación económica a dichas organizaciones.



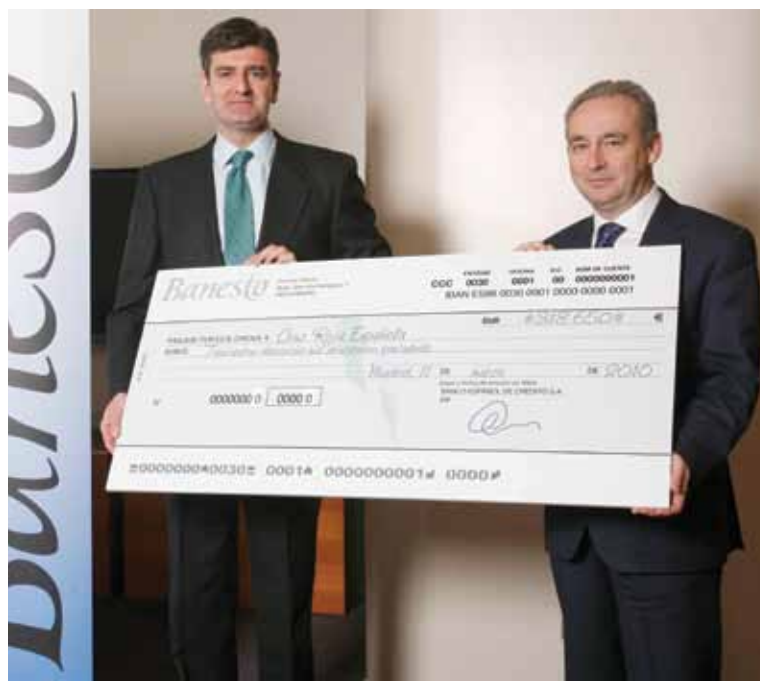
Cualquier empleado puede solicitar la inclusión de organizaciones en el Programa promovido por la Fundación.



La intranet de Banesto contiene información sobre las actividades de estas organizaciones, y los empleados realizan sus aportaciones a través de Banesnet, la banca por Internet de Banesto.



Campaña Haití



Entrega del cheque de 318.650 euros a Cruz Roja Española



Un total de 3.165 empleados Banesto han participado, a través de Cruz Roja Española, en una iniciativa espontánea de apoyo a los damnificados por el terremoto en Haití. La iniciativa ha permitido, en un período de quince días, recaudar 159.325 euros entre los trabajadores, cantidad que ha sido duplicada por la Fundación Banesto en el marco de su Programa Solidaridad x 2. Gracias a esta acción extraordinaria se destinarán 318.650 euros a los diferentes programas humanitarios que Cruz Roja Española desarrolla en la isla caribeña de Haití. La entrega de esta aportación tuvo lugar el día 11 de Marzo en Banesto, y fue el Consejero Delegado, José García Cantera, quien hizo entrega de la donación a Leopoldo Pérez Suárez, Secretario General de Cruz Roja Española, que manifestó su agradecimiento a los profesionales de Banesto y a la Fundación Banesto por su compromiso y colaboración con el pueblo de Haití.

Apoyo a la cultura

El objetivo de contribuir a la modernización de la sociedad a través de la cultura y la educación se ajusta plenamente a los fines de la Fundación Cultural Banesto y encaja con naturalidad con las políticas de Responsabilidad Social Corporativa. Por ello nuestra participación en las actividades de la Escuela Superior de Música Reina Sofía viene repitiéndose desde que, hace ya más de una década, asumimos la titularidad de la Cátedra de Contrabajo, asesorada por el maestro Zubin Mehta.



Concierto Cátedra Banesto. Ensayo Rainer Schmidt, Director y solista con la Camerata.



Conciertos ofrecidos por la Fundación Banesto en colaboración con la Escuela Superior de Música Reina Sofía

1998-1999

Orquesta de Cámara Freixenet
Auditorio Nacional de Música
Madrid

2002-2003

Orquesta de Cámara Freixenet
Auditorio Nacional de Música
Madrid

2003-2004

Camerata de la Escuela Superior de
Música Reina Sofía
Teatro Real
Madrid

Coro de la Escolanía de Nuestra
Señora del Rosario
Director: César Sánchez
Orquesta de Cámara Freixenet
Auditorio Nacional de Música, Madrid

2004-2005

Orquesta de Cámara Freixenet
Teatro Real
Madrid

2005-2006

Orquesta de Cámara Freixenet
Teatro Real
Madrid

2006-2007

Camerata del Instituto Internacional
de Música de Cámara de Madrid
Teatro Real
Madrid

2007-2008

Orquesta de Cámara Siemens
Palau de la Música i Congressos,
Valencia

2008-2009

Orquesta de Cámara Sony
L'Auditori, Barcelona
Auditorio Nacional de Música, Madrid

2009-2010

Camerata del Instituto Internacional
de Música de Cámara de Madrid
Teatro de la Maestranza, Sevilla

2010-2011

Camerata del Instituto Internacional
de Música de Cámara de Madrid
Centro Cultural Miguel Delibes
Valladolid





Entorno **sostenible**

Estrategia, política y gestión medioambiental

El sector financiero tiene un impacto medioambiental directo limitado derivado de la actividad diaria de sus oficinas. Sin embargo, indirectamente la actividad bancaria puede ejercer una notable influencia como dinamizador y promotor de la protección del medioambiente en general y de la lucha contra el cambio climático en particular, a través de la comercialización de productos y servicios financieros relacionados con el medioambiente, la inclusión de criterios ambientales en el análisis de riesgos, el apoyo al desarrollo de proyectos de conservación y mejora del medioambiente y la involucración de los grupos de interés.

En este contexto, Banesto es firmante de Carbon Disclosure Project, dando apoyo junto a más de 400 inversores institucionales, a la mayor iniciativa internacional en la promoción de la transparencia en información corporativa sobre la gestión de impactos al cambio climático. Además, durante tres años consecutivos Banesto ha proporcionado información sobre sus políticas y estrategias en esta materia, contribuyendo con su información a la mayor base de datos corporativos en cambio climático a nivel mundial.

LA POLÍTICA DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA
(RSC) EN BANESTO
FORMALIZA EL
COMPROMISO DE CREAR
VALOR CONSTANTE,
EQUILIBRADO Y EN
CONDICIONES DE
SOSTENIBILIDAD SOCIAL
Y MEDIOAMBIENTAL.

Estrategia Medioambiental

Las líneas de actuación principales de Banesto en relación con el medioambiente y el cambio climático son:

- **Consumo interno y proveedores:** lograr una mejor gestión/ racionalización del consumo interno (gestión de energías y emisiones, gestión de papel, gestión del agua y gestión de residuos), así como fomentar los comportamientos de protección medioambiental de los proveedores
- **Clientes y Productos:** potenciar los comportamientos de protección medioambiental de los clientes con el lanzamiento de productos y servicios específicos.
- **Empleados:** concienciar a los empleados del Banco en relación con el consumo responsable de recursos (electricidad, agua y papel) y en la gestión de residuos (reutilización y reciclaje).
- **Sociedad:** sensibilizar al conjunto de los ciudadanos de la necesidad de contribuir al desarrollo sostenible.

Política Medioambiental

La Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en Banesto formaliza el compromiso de crear valor constante, equilibrado y en condiciones de sostenibilidad social y medioambiental.

En relación con el medioambiente este compromiso implica:

- Cumplimiento de los requisitos ambientales y otros a los que Banesto se comprometa.
- Innovación como base para la mejora continua de nuestros procesos, productos y servicios orientados a reducir el impacto generado por nuestra actividad.

- Efecto multiplicador a través de nuestros productos y servicios enfocados a promover y promocionar el respeto al medioambiente.
- Involucración de los grupos de interés, y especialmente empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general, en la promoción y protección del medio ambiente.
- Transparencia, dando a conocer a todos los grupos de interés el estado de avance de los compromisos de Banesto.

En definitiva, Banesto apuesta por integrar en su estrategia de gestión y comunicación la protección y promoción del medioambiente y la lucha contra el cambio climático.

Gestión Medioambiental

En Banesto, el medioambiente es un área transversal que está presente en todas las áreas de negocio. Por ello, en septiembre de 2007 se creó el Comité de Sostenibilidad, coordinado por el Gabinete de Presidencia e integrado por todas las áreas del Banco con impacto en sostenibilidad: riesgos, desarrollo de negocio, RRHH, cumplimiento y control interno, secretaría del consejo, finanzas, calidad, medios, comunicación, banca mayorista, banca minorista, unidad del accionista y fundaciones.

El Comité de Sostenibilidad es el responsable del:

- Diseño y coordinación de la política de sostenibilidad.
- Establecimiento de indicadores y procesos.
- Seguimiento.
- Implantación.

En el caso concreto de las medidas orientadas a disminuir el consumo energético y de materiales, el área de medios es el responsable de su implementación.



Plan Ecobanesto de protección del medio ambiente y lucha contra el cambio climático

El Comité de Sostenibilidad del Banco definió durante 2007 un plan ambicioso de protección del medio ambiente y lucha contra el cambio climático denominado Ecobanesto (2008-2010). El objetivo de este plan fue materializar en líneas concretas de acción la estrategia medioambiental de Banesto, así como fijar unos objetivos definidos de actuación y unos compromisos claros de respeto al medio ambiente.

A lo largo del año 2010, último año del plan, se ha trabajado por cumplir las definidas en cada uno de los ejes además de comenzar a desarrollar otro plan estratégico a tres años en el Plan de Eficiencia Energética (2009-2012).



Consumo Interno

El consumo interno se distingue como elemento clave para alcanzar los objetivos de sostenibilidad de la Entidad. Por ello, el Banco ha desarrollado tres líneas de acción para hacer de la eficiencia energética un valor sostenible en el tiempo:

- **La instauración de conciencia medioambiental** hacia una reducción y consumo responsable entre sus empleados,
- **La implantación de proyectos que promueven la eficiencia y sostenibilidad energética desde el origen.** Mediante reingeniería del proceso por la incorporación de la imagen digital y el uso de herramientas tecnológicas vanguardistas.
- **Fuertes inversiones en equipos e instalaciones** que permiten hacer un uso inteligente y eficiente del consumo.

1. Consumo de tóner y papel

Las inversiones realizadas en los años anteriores en el Plan Renove para la sustitución de impresoras han permitido conseguir reducciones progresivas durante estos últimos años en el consumo de tóner, alcanzando una reducción acumulada de 47% en los tres últimos años y una evolución positiva del mismo.

Como medidas de contención y ahorro al consumo de papel Banesto ha realizado proyectos de envergadura de un alto impacto en el corto y medio plazo, con implantación en 2009 y finalización 2010:

- Instalación de dispositivo de escáner en un 18% de las oficinas coincidiendo con aquellas oficinas de mayor consumo de volúmenes de papel, con una previsión de ampliar a más del 25% durante el primer trimestre 2011.
- Promoviendo el uso de la imagen digital e incorporando la digitalización en los procesos más tediosos y pesados de recopilación de papeles. Con lo que evitamos el fotocopiado innecesario de documentación y facilitamos el control y la posterior consulta de la misma, evitando duplicidades en la solicitud y en la generación de papel.

Las cifras de papel digitalizado durante 2010 son las siguientes: 3.000.000 de hojas correspondientes a información del expediente del cliente, 2.430.000 papeles en



relación a la tercera directiva de Prevención de Blanqueo de Capitales, 305.000 hojas de información concerniente a MIFID, 500.000 hojas de expedientes hipotecarios, y más de 1.410.000 de hojas de escrituras de constitución y poderes para su bastanteo. En su conjunto asciende a 36 toneladas de papel digitalizadas y constituye un 22% de la reducción de papel de este año.

- Desarrollo e implantación de una plataforma de mensajería electrónica y archivado utilizada por todos los empleados.

Adicionalmente, el Banco está explotando tecnologías directas de gestión y comunicación entre empleados:

- Sistemas modernos de videoconferencias individuales y colectivas y seminarios web, donde han participado más de 2.300 empleados.
- Más de 30 vídeos de orientación comercial y estratégica.
- Portales de opinión e interacción de la Red como espacio de trabajo compartido, con una utilización activa de 1.200 empleados.

El uso de estas herramientas además de reducción de tiempos improductivos, ha permitido reducir el uso del papel y el transporte de empleados.

Como consecuencia y resultado de todas estas medidas hay una reducción del 28% en el consumo de papel respecto al 2009; donde el 100% de papel consumido está certificado por FSC (Foresty Stewardship Council).

Consumo de consumibles

	Total 2010	Total 2009	Total 2008	Total 2007	Variación con respecto 09	Variación con respecto 07
Papel (tm)	402	562	570	493	-28%	-18%
Tóner (unidades)	9.841	11.609	11.756	18.500	-15%	-47%

2. Consumos energéticos

Desde que comenzamos el Plan Ecobanesto, y con el deseo de controlar y reducir la totalidad de energía consumida, el Banco ha desarrollado un sistema de medición con información detallada tanto de consumos de energía eléctrica como de consumo debido a la utilización de combustibles líquidos, sólidos y gaseosos, donde se incluyen los consumos de:

- Gas Natural en los Servicios Centrales de Banesto para la obtención de agua caliente y climatización.
- Hidrocarburos consumidos por los desplazamientos laborales realizados por el personal debido a sus necesidades de trabajo.

De esta forma se realiza un control de gasto eléctrico para detectar los puntos de mayor consumo y diseñar planes de prevención y reducción del mismo.

Durante el año pasado, Banesto inició el Plan de Eficiencia Energética 09-12 con el objetivo de reducir en un 20% el consumo eléctrico al final del periodo. En este sentido, se han establecido una serie de medidas encaminadas a reducir los consumos tanto en servicios centrales como en la Red de Oficinas.

2.1 Medidas plan eficiencia energética en Servicios Centrales

Se presentan a continuación las medidas que se han establecido con mayor impacto para la reducción del consumo energético en Servicios Centrales.

1. Medidas de climatización

- a. Instalación de umbrales de climatización de los distintos edificios con fuertes directrices de mantenimiento, estableciendo una temperatura de referencia de 22 a 25 grados en verano y de 21 a 24 grados en invierno.



- b. Instalación de un depósito de inercia que optimiza el uso de las climatizadoras.
- c. Ajuste de temperatura en las salas IT (más de 400 metros cuadrados).
- d. Sustitución de los 12 UPS existentes por dispositivos más modernos y eficientes, cuyos rendimientos están en torno al 96% y que consumen mucha menos electricidad en su funcionamiento.

2. Medidas de reducción energética relacionadas con la iluminación interna y externa:

- a. Implantación de sensores de movimiento y de luminosidad que permiten apagar las luces que no se están utilizando automáticamente, consiguiendo importantes ahorros en despachos, salas de reuniones, aseos y lugares de paso. Asimismo se está realizando un piloto en zonas de trabajo por sectores.
- b. Renovación de los dispositivos luminosos en el interior de edificios donde estamos sustituyendo más de 800 unidades de halógenos de 50 Vatios de potencia por dispositivos eficientes LED de 6 vatios cada una.
- c. Instalación de equipos de bajo consumo para el alumbrado exterior (focos, luminarias, pasarelas) y apagado automático progresivo según la circulación.
- d. Optimización de la iluminación de la zona de garajes (más de 8.500 metros cuadrados) a un tercio de su intensidad nominal durante las horas de menos tránsito y apagado completo durante el fin de semana.

Consumos energéticos

	Total 2010	Total 2009	Total 2008	Total 2007	Variación con respecto 09	Variación con respecto 07
Electricidad (gJ)	313.618	320.594	347.650	340.228	-2%	-8%
Gas natural (m³)	93.879	87.120	103.601	114.990	8%	-18%
Combustibles automoción (m³)	1.438	1.489	1.727	1.836	-3%	-22%

Consumo Indirecto de Electricidad según fuente (GJ)

	2010	2009	2008	2007
Carbón	40.606	81.114	87.959	86.081
Natural Gas / Fuel	10.944	11.705	12.693	12.422
Ciclo Combinado	89.502	78.077	84.666	82.859
Wind	40.258	29.457	31.943	31.261
Otras Renovables	13.122	5.650	6.127	5.996
Otros Régimen Especial	29.828	22.249	24.127	23.612
Hydro	31.937	32.771	35.536	34.778
Nuclear	57.421	59.571	64.599	63.220
Total	313.618	320.594	347.650	340.228

Fuente: Desglose de energía en fuentes primarias utilizando el mix energético de España a partir de los datos REE (Fuente año 2009)

2.2 Medidas ahorro energético en la Red de Oficinas

Las medidas a realizar en la Red de Oficinas dentro del Plan de Eficiencia Energética 09-12 son las siguientes:

1. Piloto de telegestión de oficina para controlar de manera centralizada los horarios de encendido y apagado del aire acondicionado, la iluminación de la oficina y rotulación exterior y banderolas a través de la central de alarmas. Realizando un control de estos dispositivos en remoto y favoreciendo el seguimiento de consumo y facturación real de los distribuidores.
2. Modificación del diseño luminoso actual de los rótulos exteriores de las oficinas incluyendo dispositivos luminosos LED de muy bajo consumo. Esta tecnología favorece la reducción de emisiones de CO₂.
3. Sustitución de la estructura completa de alumbrado en nuevas oficinas y oficinas reformadas instalando la última tecnología.

Además se están valorando otras iniciativas para 2011, como pilotar la instalación de equipos ahorradores de consumos en las oficinas con equipos de clima más eficientes.



CARBON DISCLOSURE PROJECT

Banesto, como firmante de Carbon Disclosure Project, apoya junto a 534 inversores institucionales, que gestionan 64 billones de dólares, más la mayor iniciativa internacional en la promoción de la transparencia en información corporativa sobre la gestión de impactos al cambio climático. Además, durante tres años consecutivos hemos proporcionado información sobre nuestras políticas y estrategias en esta materia, contribuyendo con nuestra información a la mayor base de datos corporativos en cambio climático a nivel mundial.

3. Consumo de agua

El consumo de agua ha ido decreciendo en los últimos años, siendo en 2010 un 10% inferior a 2009 y un 23% acumulado respecto a 2007.

Adicionalmente a las políticas de concienciación de la plantilla y a los planes de calidad, en 2010 hemos implantado medidas de impacto para el ahorro de agua:

- Modificación del sistema de riego para un consumo eficiente.
- Instalación en Servicios Centrales de grifería con sensor.

Como en años anteriores calculamos los ratios de consumo interno por empleado utilizando la plantilla del Banco en 2010. En este sentido se observa que los consumos de agua, papel y tóner han descendido respecto a otros años, se mantiene el consumo de combustibles líquidos, y se incrementa el consumo de gas natural.

Consumo de agua (m³)

	Total 2010	Total 2009	Total 2008	Total 2007	Variación con respecto 09	Variación con respecto 07
Agua (m³)	140.052	155.877	165.635	182.225	-10%	-23%

Nota: para los Servicios Centrales el consumo de agua se establece según facturas reales; en oficinas ha sido estimado sobre un muestreo realizado en 25 oficinas.

Consumo/empleado

	Total 2010	Total 2009	Total 2008	Total 2007	Variación con respecto 09	Variación con respecto 07
Electricidad (gj)	35,26	34,85	35,77	35,01	1%	1%
Agua (m³)	15,75	16,94	17,04	18,67	-7%	-16%
Papel (tm)	0,05	0,06	0,06	0,05	-26%	-10%
Tóner (unidades)	1,11	1,26	1,21	1,9	-12%	-42%
Gas natural (m³)	10,55	9,47	10,66	11,83	11%	-11%
Combustibles automoción (m³)	0,16	0,16	0,18	0,19	0%	-15%

Calculado a partir del consumo de gasolina/gasol debido a los desplazamientos de los trabajadores. Se ha considerado como dato de partida el no de Km facturados por los empleados. Teniendo en cuenta un parque de vehículos del 55% de vehículos de gasolina y 45% de diesel (fuente DGT datos parque de vehículos 2006) y el consumo medio de 8 litros/100 Km en gasolina y 7 litros/100 Km en diesel se ha calculado el consumo de hidrocarburos. Fuente: http://www.dgt.es/portal/redireccion.do?seccion=por_provincia_tipo_y_carburante

Gestión de residuos

	Total 2010	Total 2009	Total 2008	Total 2007	Variación con respecto 09	Variación con respecto 07
Papel / cartón (tm)	170	408	346	338	-58%	-50%
Pilas / baterías / fluorescentes (kg)	100	50	65	108	100%	-7%
Chatarra (kg)	8.500	25.000	17.500	12.310	-66%	-31%
Raee (aparatos eléctricos y electrónicos) (kg)	47.500	25.000	34.300	23.644	90%	101%
Enseres y maderas (kg)	15.000	225.000	10.300	8.300	-93%	81%
Plásticos (kg)	1.800	12.000	1.200	2.000	-85%	-10%

Nota: Los datos de Papel / cartón corresponden a oficinas y a Servicios Centrales mientras que el resto (Pilas, Baterías, Fluorescentes, Chatarra, Raee, Enseres y maderas y plásticos) corresponden exclusivamente a los Servicios Centrales. La variación producida en Enseres y maderas en 2009 se debe al vaciado de la Torre.

Gestión de Residuos

En línea con el objetivo del Plan Ecobanesto de profundizar en los sistemas de medición y reducción en la generación de residuos, Banesto continua cuantificando la chatarra generada, la cantidad de residuos eléctricos y electrónicos, los enseres y maderas y los plásticos, además del papel, cartón, pilas y baterías. Todos los residuos generados son entregados a un gestor autorizado.

La recogida de tóner, la remodelación de mobiliarios y el reciclado de ordenadores son algunos de los ejemplos de la gestión de residuos realizada por Banesto.

Adicionalmente, la Escuela Corporativa de Banesto participa de forma activa formando e informando sobre la conservación del medio ambiente y realiza acciones en su Centro de Formación de recogida selectiva de residuos peligrosos y gestión, y reciclaje de vidrio, papel, cartón, aceites usados, pilas, etc.

Emisiones

Conscientes de la importancia de la cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) para el posible establecimiento de medidas específicas cuyo objetivo redunde en la disminución de las mismas, Banesto sigue trabajando en aumentar la calidad de los datos a reportar.

En este sentido, el alcance de las emisiones GEI reportadas según el Green House Gas Protocol de World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y World Resources Institute (WRI), es el que se detalla a continuación:

- Alcance 1: emisiones directas debido al consumo de combustibles en el ejercicio de la actividad del Banco.
- Alcance 2: emisiones indirectas debido al consumo de energía eléctrica adquirida en el ejercicio de la actividad del Banco.
- Alcance 3: emisiones indirectas debido a los viajes de negocio realizados por el personal del Banco en el ejercicio de su actividad.



Emisiones atmosféricas (Tn)

	Total 2010	Total 2009	Total 2008	Total 2007	Variación con respecto 09	Variación con respecto 07
CO ₂ derivado de viajes de negocios	4.759	5.110	5.659	5.827	-7%	-18%
CO ₂ derivado de viajes en tren	208	195	121	169	7%	23%
CO ₂ derivado de viajes en avión	716	957	999	1.230	-25%	-42%
CO ₂ derivado de viajes en coche	3.801	3.924	4.492	4.428	-3%	-14%
CO ₂ derivado del transporte colectivo de ruta	35,0	35,0	46,7	8,2	0%	327%
CO ₂ consumo directo de energía	191	177	211	234	8%	-18%
CO ₂ de electricidad consumida	20.995	21.462	23.273	21.168	-2%	-1%
Partículas derivadas electricidad consumida	5,2	5,3	5,8	5,3	-2%	-1%
NOX derivados electricidad consumida	61,0	62,3	67,6	61,5	-2%	-1%
SO ₂ derivado de electricidad consumida	69,7	71,2	77,3	70,3	-2%	-1%
Total CO₂	25.945	26.750	29.143	27.229	-3%	-5%

El cálculo de emisiones de CO₂ se ha basado en la iniciativa internacional «Greenhouse Gas Protocol», de World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y World Resources Institute (WRI), que facilita una serie de herramientas para ayudar a las empresas a calcular sus emisiones atmosféricas desde diferentes focos (viajes de negocios, electricidad consumida, etc.) como consecuencia de la actividad generada a lo largo del año. Para más información sobre este tema: www.ghgprotocol.org.

1. Consumo de electricidad. Para la estimación de las emisiones de CO₂ derivadas del consumo de electricidad, se han utilizado los datos facilitados por la compañía suministradora. 241g CO₂/Kwh_0,06g Partículas/Kwh_ 0,8 g SO₂/Kwh_0,7g NOx/Kwh.

2. Viajes de negocios. Para la estimación de las emisiones de CO₂ derivadas de los viajes de negocios realizados por los empleados se han empleado las herramientas facilitadas por el GHG Protocol.

- En avión: se han tomado en consideración el número de trayectos a lo largo del año, clasificados en tres distancias medias: viajes nacionales (623km), Europa (1621km), Intercontinentales (5779km).
- En tren: se han considerado el número de trayectos realizados a lo largo del año, estimando una distancia media de 427km.
- En coche: se han utilizado datos del total de kilómetros realizados por los empleados a lo largo del año, considerando un parque de vehículos del 55% de vehículos de gasolina y 45% de diesel

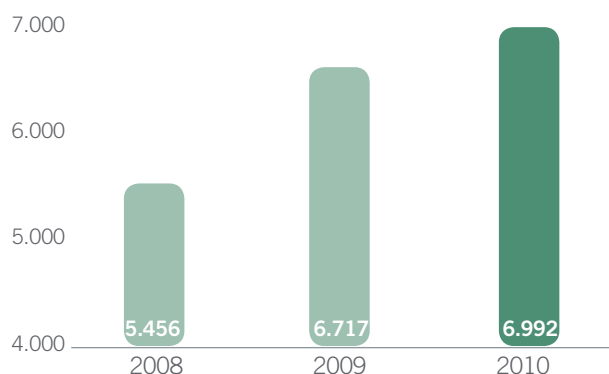
(fuente DGT datos parque de vehículos 2006) y el consumo medio de 8 litros / 100 Km en gasolina y 7 litros/100 Km en diesel, el cálculo de litros y su transformación a metros cúbicos de gasolina es inmediata. Fuente: http://www.dgt.es/portal/redireccion.do?seccion=por_provincia_tipo_y_carburante

3. Traslados al centro de trabajo. Para este cálculo hemos considerado, únicamente, los trayectos realizados por la ruta a los servicios centrales del Banco. La distancia media estimada de cada trayecto son 10 km.

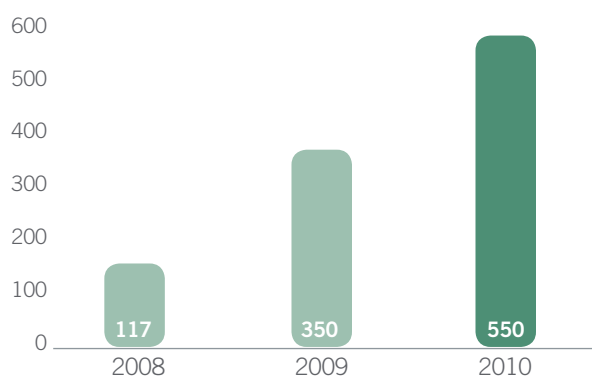
Las emisiones de CO₂ derivadas de la mensajería no están disponibles por la inexistencia en el proveedor de sistemas de control de emisiones.

Financiación medioambiental y de energías renovables

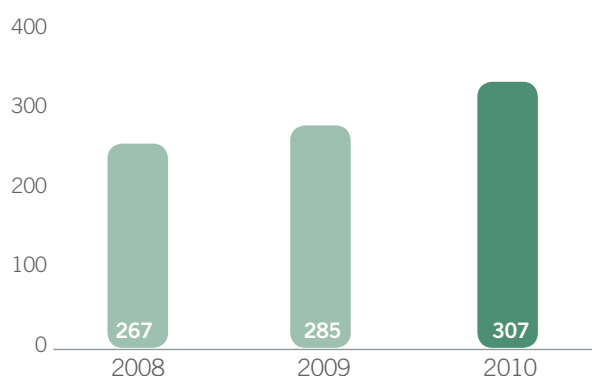
Evolución potencia financiada en proyectos eólicos (Mw)



Evolución potencia financiada anualmente en proyectos termoeléctricos (Mw)



Evolución potencia financiada en proyectos fotovoltaicos (Mw)



Dentro de la política de financiación de Banesto se incluye de manera importante la financiación de proyectos de energías renovables, tal y como se pone de manifiesto con su participación en un gran número de operaciones relacionadas con estas energías, si bien durante 2010 el mercado ha estado menos activo que en los ejercicios previos.

Proyectos Eólicos

Durante 2010, Banesto ha participado en la financiación de 7 parques eólicos que suman una potencia de 275 MW lo que aumenta así la participación en la financiación de la instalación hasta los 6.992 MW, aportando una financiación global de 371MM€.

Proyectos Termoeléctricos

Banesto ha sido muy activo en la financiación de proyectos termoeléctricos durante 2010, participando en la financiación de 4 plantas termoeléctricas que suman una potencia de 200 MW y una financiación global de los proyectos de 955MM€.

Proyectos Fotovoltaicos

El sector fotovoltaico ha sido el que mayor desaceleración ha experimentado durante 2010. Aún así, Banesto ha mantenido su posición como entidad líder en financiación de proyectos fotovoltaicos, habiendo liderado la financiación de proyectos que suman una potencia a instalar de 22 MW durante 2010, aportando una financiación global de 55MM€.

Tratamiento y Valorización de Residuos

Banesto impulsa proyectos en el sector de tratamiento de residuos, participando activamente en la financiación de plantas de tratamiento y rechazo controlado de residuos sólidos urbanos (RSU), y de construcción y demolición. Banesto ha financiado y de esta manera participado, en el desarrollo de proyectos innovadores para la gestión de residuos con tecnologías avanzadas para su eliminación, conversión y valorización energética.



Durante el año 2010 Banesto ha cerrado la financiación de una planta de tratamiento y eliminación de residuos sólidos para el tratamiento de 250.000 Tm en Valencia y de 220.000 Tm en Castellón, aportando una financiación global de 70MM€.

Tratamiento de Agua

Banesto impulsa proyectos en el sector del tratamiento de aguas, participando en la financiación de plantas e infraestructuras de agua para tratar de garantizar la disponibilidad y la calidad de la misma en cada territorio.

La financiación de Banesto supondrá el tratamiento y devolución a pantanos y ríos de agua potable de más de 5 hm³ / año de agua residual y la desalación y potabilización de más de 21 hm³ /año destinados al consumo humano.

En los proyectos de Biocombustibles, Tratamiento y Valorización de Residuos, Banesto participa actualmente en un total de 11 operaciones por un valor de 1.249.555 Miles Euros. En 2010, no ha habido operaciones nuevas.

Revisión Medioambiental de los Proyectos

La Financiación de Proyectos cuenta con una exhaustiva revisión en todos sus aspectos relevantes, con el fin de que el proyecto financiado sea siempre respetuoso con el medioambiente. De esta forma, la financiación queda siempre sujeta a la obtención de todas las licencias, permisos y autorizaciones medioambientales que tanto el Asesor Técnico del Proyecto como el Asesor Legal del mismo, estimen necesarias de acuerdo a la normativa vigente para cada uno de los mismos.

La obtención de dichas licencias supone superar los procedimientos establecidos para su obtención, tales como su publicación en los boletines oficiales, sometimiento a información pública, trámites de audiencia, etc.

El contenido y alcance de dichas licencias es analizado y verificado por los asesores del Proyecto y forma parte del contenido de las Due Diligence exigidas en toda Financiación de Proyecto.

Asuntos clave, indicadores y verificación

Asuntos clave de RSC

El análisis de materialidad realizado por Banesto identifica 8 asuntos relevantes. El siguiente cuadro muestra como Banesto da respuesta a estos temas en el presente Informe de RSC.

		Pág.
Gestión de Riesgos	Principios fundamentales de la gestión del riesgo	18, 19
	Análisis del riesgo ambiental	19
Integridad corporativa	Cumplimiento	14, 15
	Prevención del Blanqueo de Capitales (PBC)	15
	Políticas de comercialización de productos y servicios, marketing y publicidad	16, 17
	Protección del cliente	17
Apoyo a las pymes	Banesto lidera	30
	Emprendedorestv.com	30
	Yuzz	31
	Proyecto Escuela Banespyme-Orange	32
	Global Business Trip	33
	Emprendedores en red	33
	Fondos de capital riesgo	34, 35
	Apoyo a las pymes en entornos rurales. Banesto Natura	36, 37
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	Presencia en el FTSE4Good	22
	Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas	55
Diálogo con stakeholders	Canales de comunicación con los grupos de interés clave	12, 13
Gestión del impacto del cambio climático	Consumos internos	
	Emisiones	48, 49
	Financiación de energías renovables	47-50
Inversión socialmente responsable	Presencia en el FTSE4Good	22
	Cuenta infantil Banesto pro Unicef	40
Gestión del talento	Master Plan de Recursos Humanos	24
	Voluntariado corporativo	28

Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas

El Pacto Mundial es una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas. Su objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

La Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM) se creó el 15 de noviembre de 2004, durante la Asamblea Constituyente, momento en el que los firmantes acordaron por mayoría constituirse como Asociación.

La Red Española se convierte a partir de ese momento en una de las primeras plataformas mundiales de esta naturaleza y características. Se trata de una de las redes más activas y destaca por su modelo multistakeholder que agrupa a distintos grupos

de interés: empresas, ONG, sindicatos, instituciones académicas y organismos sociales.

Desde la fecha de constitución de la Asociación, en tan sólo un año, el Pacto Mundial en España pasó de 270 instituciones a estar formado por 360 entidades firmantes. Hoy en día ya son más de 1.000 entidades las que han firmado el Pacto en España.

En la Asamblea General Ordinaria celebrada el 26 de junio de 2008 se aprobó la nueva denominación de la Asociación que viene a ser "Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas".

Banesto es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas y de la Red Española del Pacto desde el año 2008.

En el presente Informe de RSC Banesto informa sobre como implementa los 10 principios del Pacto.

		Pág.
Principio 1:	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	17, 28
Principio 2:	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	17
Principio 3:	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	28
Principio 4:	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	28
Principio 5:	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	67
Principio 6:	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	25
Principio 7:	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	44, 45
Principio 8:	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	17
Principio 9:	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	52, 53
Principio 10:	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	14, 15



Banesto
10
ANOS DE BANISTOS



Premios y reconocimientos 2010



Sello de Excelencia Europea EFQM +500 puntos de la European Foundation for Quality Management y “Recongnised for Excellence 5 stars” (renovado en 2010).



Primera entidad financiera en obtener el Certificado Aenor de Calidad de Servicio y Gestión de la Satisfacción de clientes (renovado en 2010).



Certificación de Calidad Madrid Excelente de la Comunidad de Madrid (renovado en 2010).



Premio a las Cien Mejores Ideas de Actualidad Económica en la categoría de Responsabilidad Social Corporativa.



Premios Fundetec 2010 a la iniciativas más innovadora dirigida a pymes por emprendorestv.com



Empresa seleccionada por su RSC entre las empresas del **índice FTSE4Good**.



Por tercer año consecutivo el informe de RSC se ha elaborado siguiendo la guía del **Global Reporting Initiative** y ha sido verificado externamente obteniendo la calificación **A+**.

Informe de Verificación

Banesto cubre los requisitos asociados al Nivel A+ de Aplicación de G3, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de gestión e Indicadores de Desempeño, y que ha sido sometido a mecanismos de verificación externa.

Banesto entiende que la verificación externa del Informe ofrece seguridad y confianza sobre la fiabilidad de la información presentada, elemento indispensable para que sus grupos de interés puedan formarse una opinión sobre el desempeño de Banesto en Responsabilidad Social Corporativa.



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que el **Banco Español de Crédito, S.A** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Social Corporativa" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

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

15 Febrero 2011, Amsterdam

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



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

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

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 27 Enero 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**VMS-N° 003/11**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

BANESTO, BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA

Titulada: **INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010**

Y con número de depósito legal: B-5074-2011

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **A***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 2 de febrero de 2011, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud n° GRI-049/10 de fecha 20 de diciembre de 2010 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a BANESTO, Banco Español de Crédito, SA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/GRIReports/GRIReportsList/>.

Fecha de emisión: 2 de febrero de 2011

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación
El Director General de AENOR

Tabla indicadores GRI

1.Estrategia y Análisis		Pág.
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	4-5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	8, 10, 44, 45, 54, 68, 71
2. Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la organización.	71
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	IA (23-33)
2.3	Estructura operativa de la organización.	IA (23-33)
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	71
2.5	Número de países en los que opera la organización.	68
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	71
2.7	Mercados servidos.	68
2.8	Dimensión de la organización informante.	6-7
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad.	68
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	8, 57
3. Parámetros de la memoria		
Perfil de la memoria		
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	68
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	68
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	68
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. Alcance y cobertura de la memoria	68, 71
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	68
3.6	Cobertura de la memoria.	68
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	68
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/u organizaciones.	68
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	68
3.10	Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	68
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	68
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	60-67
3.13	Política y práctica en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente.	58,59,68

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
Gobierno		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	IGC (9-13,38-39)
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	IGC (9,27)
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	IGC (12,13)
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	21,22, IGC (54-55)
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y medioambiental).	IGC (19-23)
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	IGC (48-50)
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, medioambientales y económicos.	IGC (24-26)
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, medioambiental y social, y el estado, de su implementación.	9, 10, 11, 44-45
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, medioambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento.	IGC (50)
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, medioambiental y social.	IGC(26)
Compromisos con iniciativas externas		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	18-19
4.12	Principios o programas sociales, medioambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	30-43
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	30-43
Participación de los grupos de interés		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	12-13
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	12-13
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	12, 13, 68, 69
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y a forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	54, 69, 71

Indicadores Suplemento del Sector Financiero		
FS1	Descripción de las políticas sociales y medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	10, 11, 29, 44, 45
FS2	Procedimientos para el identificar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio básicas.	18-19
FS3	Procesos para monitorear la implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales y sociales incluidos en las cláusulas contractuales.	19
FS4	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas sociales y ambientales y procedimientos que aplican en las líneas de negocio.	24-28
FS5	Interacciones con clientes/inversores y socios de negocio en relación con riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	18, 19, 29, 53
FS6	Porcentaje del portfolio de productos por líneas de negocio por regiones, tamaño y sector.	IA (24-33)
FS7	Valor monetario de productos y servicios diseñados en relación a un determinado beneficio social por línea de negocio y objetivo.	40, 34, 35
FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados en relación con un objetivos ambiental por línea de negocio y objetivo.	52, 53
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para asegurar implementación de políticas sociales y ambientales y procedimientos de control de riesgos.	14, 15, 18
FS10	Porcentaje y número de compañías presentes en el portfolio de la compañía en los que la organización informante ha interactuado en temas sociales y ambientales.	40, 54, 55
FS11	Porcentaje de activos sujetos a control positivo o negativo en relación con el análisis social o ambiental.	*
FS12	Políticas de voto aplicadas en temas sociales o ambientales sobre las acciones en los que la organización informante tiene derecho de voto o recomendación de voto.	*
FS13	Accesibilidad en zonas despobladas o económicamente deprimidas por tipo.	36, 37
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas discapacitadas	*
FS15	Políticas para el diseño y ventas de productos financieros y servicios justos.	16, 17
FS16	Iniciativas para mejorar el conocimiento y familiaridad con el lenguaje financiero por tipo y beneficiarios.	16
Indicadores de desempeño económico		
Enfoque de gestión		10, 11
Aspecto: Desempeño económico		
EC1	Valor económico generado y distribuido.	6, 7
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	44, 45, 48, 49, 51
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	*
EC4	Ayuda financieras significativas recibidas de gobiernos.	*
Aspecto: Presencia en el mercado		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	67
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	*
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	67
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	8, 52, 53
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	6, 30-41, 46, 52-53

Indicadores de desempeño medioambiental		
Enfoque de gestión		44, 45
Aspecto: Materiales		
EN1	Materiales utilizados en peso o en volumen.	47
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	67
Aspecto: Materiales		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	48
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	49
EN5	Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	48
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	48-49
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas.	48-49
Aspecto: Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	50
EN9	Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	*
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	*
Aspecto: Biodiversidad		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	*
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios.	19, 44, 45
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	*
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	19, 44, 45
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	*
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	51
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	51
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas.	48, 49
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	*
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	51
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	50
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	50
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	*
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	*
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	*

Aspecto: Productos y servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos medioambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	48, 49
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos.	*
Aspecto: Productos y servicios		
EN28	Aspecto: Cumplimiento normativo	*
Aspecto: Transporte		
EN29	Impactos medioambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	*
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones medioambientales.	*
Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo		
Enfoque de gestión		23
Aspecto: Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	23
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	23
LA3	Beneficios sociales para los empleados de jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad personal.	25-28, 67
Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.	28
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	67
Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de empresa-empleado, para ayudar a controlar y asesoren sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	25
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	25
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	25
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	25
Aspecto: Formación y Educación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	23
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	24
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	23
Aspecto: Formación y Educación		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	IA (8-9)
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	*

Indicadores del desempeño de derechos humanos		
Enfoque de gestión		28
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento		
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	*
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	17
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el número de empleados formados.	28
Aspecto: No discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	28
Aspecto: Libertad de Asociación y convenios colectivos		
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	28
Aspecto: Explotación infantil		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	*
Aspecto: Trabajos Forzados		
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	*
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	*
Aspecto: Derechos de los Indígenas		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	*
Indicadores del desempeño en la sociedad		
Enfoque de gestión		29
Aspecto: Comunidad		
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida.	38-41 (Inversión Social de Banesto)
Aspecto: Corrupción		
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	14,15
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.	14,15,28
S04	Medidas tomadas en respuesta a los síntomas de corrupción.	14,15
Aspecto: Política Pública		
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	*
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	*
Aspecto: Comportamiento de Competencia Desleal		
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	*

Aspecto: Cumplimiento normativo		
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	*
Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos		
Enfoque de gestión		14-15
Aspecto: Salud y Seguridad del Cliente		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tal.	*
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/A
Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios		
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	14,15
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	*
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	20-21
Aspecto: Comunicaciones de marketing		
PR6	Programas de cumplimiento con las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	14-17
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	*
Aspecto: Privacidad del cliente		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	*
Aspecto: Cumplimiento normativo		
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	*

Nota:

IA – Informe Anual 2010 accesible en: www.banesto.es/webcorporativa.

IGC- Informe Anual de Gobierno Corporativo 2010 accesible en: www.banesto.es/webcorporativa

***Información aclaratoria**

La información ofrecida a continuación tiene como objeto clarificar el desempeño de Banco Español de Crédito S.A. en relación con los indicadores especificados. Para más información sobre los asuntos relevantes para Banco Español de Crédito S. A., por favor consulte en las páginas 61 y 62, epígrafe "Análisis de materialidad".

FS3:	Banco Español de Crédito S.A. no incluye cláusulas contractuales que obliguen a los clientes al cumplimiento de aspectos medioambientales y/o sociales.
FS11:	El 100% de la cartera de Banca Corporativa está sujeta a control de riesgo ambiental.
FS12:	No hay políticas de votos en materias medioambientales sin perjuicio de que se valoren.
FS14:	Todas las oficinas de Banco Español de Crédito S.A. abiertas y/o reformadas en los últimos siete años cumplen la Legislación Estatal sobre accesibilidad, en especial la Ley de Eliminación de Barreras Arquitectónicas.
EC3:	Aquellos empleados ingresados antes del 8 de marzo de 1980 tienen derecho, cuando llegan a la jubilación, a una renta que complementa la pensión que establece el sistema de Seguridad Social, y que se contempla en el vigente Convenio Colectivo de Banca. Los importes que cubren estas obligaciones están reflejados en los Balances en el epígrafe Provisiones- Fondos para pensiones y obligaciones similares. Las dotaciones anuales a estos fondos se registran en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias en la línea de Gastos de Personal-Dotaciones a los fondos de pensiones internos. Por otra parte, y como quiera que el citado Convenio no da cobertura por la contingencia de jubilación a todos los empleados del Banco, en el año 2008 se firmó un Acuerdo con la representación de los trabajadores por el cual se establece un Plan de Previsión Social Empresarial, donde el Banco es el tomador del seguro y los empleados son los asegurados. Dicho fondo es financiado anualmente por el Banco con aportaciones a favor de cada empleado en función de su nivel profesional de Convenio. Las aportaciones a este Plan de Previsión se registran en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias en la línea de Gastos de Personal-Aportaciones a fondos de pensiones externos. Las cuantías aportadas pueden consultarse en el Informe Anual pag. 131-132.
EC4:	Ninguna entidad pública participa en el accionariado de Banco Español de Crédito S. A.
EC5 y EC6:	La actividad de Banco Español de Crédito S. A. se realiza en España, en donde no existen diferencias relevantes.
EC7:	Indicador no material. Banco Español de Crédito S.A. no tiene operaciones significativas fuera de territorio español.
EN2:	Banco Español de Crédito S.A. no tiene constancia del porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados.
EN9:	Banco Español de Crédito S. A. únicamente se abastece de agua de la red de abastecimiento del Canal de Isabel II.
EN10:	Banco Español de Crédito S. A. no dispone de datos cuantitativos del agua reciclada empleada en el regadío de las zonas verdes de sus Servicios Centrales.
EN 11, EN 13, EN15, EN24 y EN25:	Banco Español de Crédito S. A. no tiene incidencia directa en estos aspectos, por lo que no se considera un tema relevante para el Banco. Sin embargo, Banesto considera que puede tener un importante impacto indirecto. Sobre este aspecto se puede encontrar información en las páginas 17, 40-42.
EN19:	No existe conocimiento alguno por parte de Banco Español de Crédito S. A. aparatos que contengan gases destructores de la capa de ozono.
EN21:	Indicador no material. Banco Español de Crédito S.A. tiene sus sedes en terrenos urbanos, los vertidos se hacen a través de la red urbana de saneamiento
EN23:	No ha existido ningún derrame o vertido incontrolado de sustancias contaminantes en ninguna de las instalaciones de Banco Español de Crédito S. A.
EN27:	Banco Español de Crédito S. A. no opera con volúmenes relevantes de productos físicos que requieren este tratamiento.
EN28:	Banco Español de Crédito S. A. no ha sido objeto de ninguna multa o sanción significativa por incumplimiento de la normativa medioambiental.
EN29:	La actividad de Banco Español de Crédito S. A. no tiene impactos medioambientalmente significativos derivados del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización. En relación con el transporte personal ver página 52 en donde se detallan las emisiones de CO2 derivadas de viajes de negocios.
EN30:	No se consideran significativas las inversiones medioambientales realizadas en 2010 por Banco Español de Crédito S. A.
LA3:	Convenio Colectivo de Banca, accesible en: http://www.boe.es/boe/dias/2007/08/16/pdfs/A35018-35031.pdf
LA5:	De acuerdo con el Convenio Colectivo de Banca, el período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos es de 15 días
LA14:	El salario base de las distintas categorías profesionales de Banco Español de Crédito S. A. viene determinado por el vigente Convenio Colectivo de Banca, no existiendo diferencia alguna entre hombres y mujeres.
HR1:	La totalidad de inversiones significativas realizadas por Banco Español de Crédito S. A. en 2010 han sido llevadas a cabo en países de la OCDE donde no se han detectado riesgos significativos en materia de Derechos Humanos.
HR6 y HR7:	Banco Español de Crédito S. A. sólo opera en España por lo que no existen riesgos derivados de la explotación infantil o de la existencia de trabajos forzados. Adicionalmente a la normativa existente, Banco Español de Crédito S. A. es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, lo que refuerza su compromiso con los derechos humanos.
HR8:	El 100% del personal de seguridad ha sido formado en el respeto de los derechos humanos en el ejercicio de sus funciones.
HR9:	No han existido incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas.
SO5:	Banco Español de Crédito S. A. no cuenta con una política definida en lo que a actividades de lobbying se refiere, sino que el Banco analiza cada caso de forma individual y siempre en el marco del cumplimiento de la legalidad.
SO6:	Banco Español de Crédito S.A no ha realizado ninguna aportación financieras y/o en especie a partidos políticos.
SO7:	Banco Español de Crédito S. A. no ha sido denunciado por llevar a cabo ningún tipo de de prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.
SO8:	Banco Español de Crédito S. A. no ha sido objeto de ninguna multa o sanción significativa por incumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes en su ámbito de actuación. Para más información ver Informe Anual.
PR1:	Banco Español de Crédito S. A. no reporta este tipo de información ya que considera que no existe una relación directa con su actividad y la propia naturaleza de sus productos y servicios. Así mismo, no es considerado un tema relevante según las conclusiones alcanzadas en el Análisis de Materialidad realizado en 2008 (ver páginas 61 y 62).
PR4:	Banco Español de Crédito S. A. no ha tenido en 2010 ningún incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.
PR7:	Banco Español de Crédito S. A. no ha tenido en 2010 ningún incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, la promoción y el patrocinio.
PR8:	Banco Español de Crédito S. A. no ha recibido en 2010 ninguna reclamación relacionada con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
PR9:	Banco Español de Crédito S. A. no ha sido objeto en 2010 de ninguna multa significativa fruto del incumplimiento de cualquier normativa aplicable a la entidad relacionada con el suministro y uso de productos y servicios.
N/A:	Banco Español de Crédito S. A. no tiene incidencia significativa en relación con estos indicadores. Para más información por favor consulte en las páginas 61 y 62, en el epígrafe "Análisis de materialidad".

Acerca de este Informe

Alcance

El presente Informe es el noveno documento anual que publica Banesto dando cuenta de sus compromisos en materia de Responsabilidad Social Corporativa y se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010. Este es el tercer año en el que el Informe ha sido verificado por un tercero (AENOR).

Este documento cubre las actividades del Banco en el territorio español por considerarlas más relevantes.

El Banco sólo opera, en el sentido de desarrollar negocio bancario, en España y en Estados Unidos, a través de una única sucursal en Nueva York.

No obstante lo anterior, el Banco tiene oficinas de representación en Argentina, Chile, México, República Dominicana y Venezuela, siendo su única función la de ostentar la representación institucional del Banco en esos países.

Estándares Internacionales

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa ha sido elaborado de acuerdo con los siguientes directrices:

- Sustainability Reporting Guidelines versión 3.0. del Global Reporting Initiative y conocida como G3.
- Protocolos de Indicadores del G3. Global Reporting Initiative.
- Suplemento para los Servicios del Sector Financiero versión 2008. Global Reporting Initiative.

Cuando no se apliquen los protocolos GRI, se indicará la métrica utilizada.

Banesto cubre los requisitos asociados al Nivel A+ de Aplicación de G3, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de gestión e Indicadores de Desempeño, y que ha sido sometido a mecanismos de verificación.

En el Índice de Contenidos y Tabla de Indicadores de Desempeño del Informe, sobre contenidos básicos GRI, se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores. En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño, se explica la razón de la omisión,

habiendo sido considerado el principio de materialidad en estos casos.

	Nivel de calificación	A+
Opcional	Autodeclaración	✓
Obligatorio	Verificación GRI	✓

De igual forma, se ha incluido información relevante para el índice de inversión socialmente responsable FTSE4Good Ibex.

Proceso de elaboración del informe

Para la elaboración del presente Informe se ha actualizado el análisis de materialidad realizado en 2008, donde previamente se identificaron los grupos de interés relevantes para la organización. Los detalles de este análisis se detallan dentro del apartado de Análisis de materialidad.

Cambios significativos y bases para incluir la información reportada

No ha habido cambios significativos durante el periodo cubierto por el Informe en tamaño, estructura y propiedad del Banco. Adicionalmente, en relación con los informes anteriores no han habido cambios en la base para incluir la información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/u organizaciones. La información contenida en este Informe se completa con la publicada en el Informe Anual.

Análisis de materialidad

Banesto entiende que el ejercicio de elaborar un Informe de Responsabilidad Social Corporativa es un proceso de mejora continua y es por ello que desde el año 2002 ha tratado de incorporar nuevos procesos que ayuden a definir los contenidos de mayor relevancia para sus grupos de interés, asegurando en todo momento la calidad y fiabilidad de la información. En 2010 Banesto se ha basado, como en los dos ejercicios anteriores en el estándar internacional elaborado



por el Global Reporting Initiative (GRI-G3) para la elaboración de su Informe de RSC.

En este sentido, Banesto ha tratado que la información contenida en el Informe cubra aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Así mismo, Banesto ha tratado que la exhaustividad de la información facilitada haya sido la suficiente para reflejar sus impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de Banesto durante el 2010.

Para ello, Banesto ha actualizado el análisis de materialidad llevado a cabo en el año 2008 basándolo en las siguientes fuentes de información:

- Ranking y publicaciones especializadas.
- Agencias de inversión socialmente responsable.
- Estudio Merco de Reputación.
- Prioridades en el ámbito de la RSC para Banesto.

A través de dicho análisis se identificaron los principales temas de preocupación para los grupos de interés, así como

diversos aspectos susceptibles de mejora en la información proporcionada a los que pretende responder el presente Informe.

Gestión de riesgos

A lo largo del ejercicio 2010 la gestión de los riesgos se ha consolidado como el aspecto capital para el sector financiero. El entorno actual pone de manifiesto la necesidad de avanzar en la transparencia y solvencia de los sistemas de gestión de riesgos. Este informe – subcapítulo de Control de Riesgos, junto con el Informe Anual y el Informe de Gobierno Corporativo ofrecen información sobre la gestión de los riesgos en Banesto.

Integridad corporativa

Referida a todas aquellas políticas, prácticas y procedimientos internos llevados a cabo por las organizaciones orientadas a asegurar un comportamiento honesto y transparente de todos los integrantes de la organización. Se incluyen todas las recomendaciones de Gobierno Corporativo, los compromisos del Banco en materia de Responsabilidad Social Corporativa y Buen Gobierno, las prácticas llevadas a cabo en materia de prevención de blanqueo de capitales y paraísos fiscales, los compromisos asumidos en relación con la

comercialización de productos y servicios, el marketing y la publicidad y la protección del cliente. La información referida a estos apartados se puede encontrar fundamentalmente en el capítulo Gestión Responsable; punto de partida de nuestra responsabilidad; garantizar el cumplimiento. Además Banesto publica su Informe de Gobierno Corporativo de acuerdo con las recomendaciones de la CNMV.

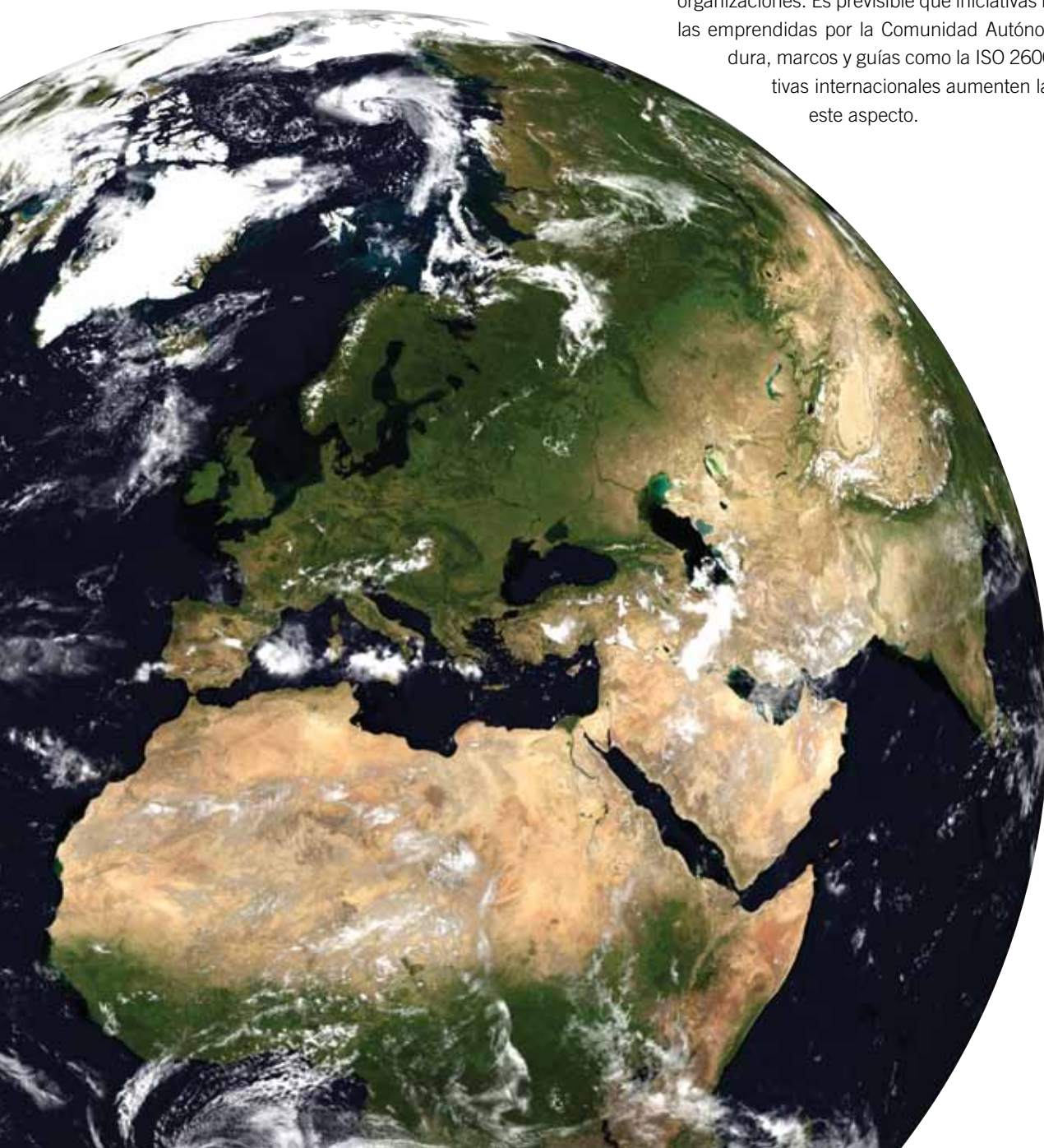
Apoyo a las pymes

La financiación de las pymes en España ha sido, y será también en el próximo año, un aspecto crítico para la sociedad española. Este aspecto, considerado en el anterior análisis de

materialidad de Banesto como un asunto prioritario para el Banco, en este ejercicio se ha convertido también en una demanda social crítica. En este sentido este Informe presenta información específica de apoyo a las pymes en los capítulos de Impacto en la sociedad, especialmente en los subcapítulos Fomento del espíritu emprendedor, Apoyo a las nuevas tecnologías e Impulso del desarrollo rural.

Gestión Responsabilidad Social Corporativa

Se confirma el análisis realizado en el ejercicio 2008 sobre la existencia de un escenario futuro marcado por un estricto marco regulatorio encaminado a las buenas prácticas en el Gobierno Corporativo y a la Gestión de la RSC dentro de las organizaciones. Es previsible que iniciativas legislativas como las emprendidas por la Comunidad Autónoma de Extremadura, marcos y guías como la ISO 26000 u otras iniciativas internacionales aumenten la importancia de este aspecto.



Diálogo stakeholders

Así mismo los principales estándares en la materia incluyen el diálogo con los stakeholders como un pilar fundamental en el que basar la estrategia de responsabilidad corporativa. La aparición de nuevas normas internacionales en la materia previsiblemente definirán la necesidad de mejorar la gestión en este ámbito para todas las organizaciones. En esta línea Banesto ofrece información al respecto en los capítulos de Estrategia y Política de RSC y ejemplos de colaboración con sus stakeholders a los largo de todo el informe.

Gestión del impacto del cambio climático

El sector financiero tiene un impacto ambiental directo limitado derivado de la actividad diaria de sus oficinas. Indirectamente la actividad bancaria puede ejercer una notable influencia en la protección del medio ambiente en general y de la lucha contra el cambio climático en particular, a través de la comercialización de productos y servicios financieros relacionados con el medio ambiente; la inclusión de criterios ambientales en el análisis de riesgos; el apoyo al desarrollo de proyectos de conservación y mejora del medio ambiente y la involucración de los grupos de interés. Este análisis, ya anticipado en 2008, se ha consolidado en los siguientes ejercicios. Banesto ofrece información al respecto en el subcapítulo Entorno Sostenible.

Inversión Socialmente Responsable

En un contexto de creciente competitividad y mayor concienciación de los clientes por los temas sociales y ambientales, las entidades del sector financiero deben ampliar sus carteras de productos con una oferta orientada a la inversión socialmente responsable, participación en mercados de emisiones, inversión en proyectos de I+D+i, innovación y difusión de las TICs, así como el establecimiento de criterios formales para la concesión y promoción de financiación de proyectos socialmente responsables. Este análisis, ya anticipado en 2008, se ha consolidado en los siguientes ejercicios. Banesto ofrece información al respecto en el subcapítulo Impacto en la sociedad.

Gestión del talento

Se identifican tres pilares en la gestión del talento; la valoración del desempeño, la igualdad y la conciliación. Para ello es necesario que existan mecanismos y herramientas de gestión que garanticen el cumplimiento de las políticas existentes y el seguimiento de las mismas. En el subcapítulo *Las personas como ventaja competitiva* del presente Informe Banesto ofrece información al respecto.

BANCO ESPAÑOL DE CREDITO, S.A.

Fue constituido el 1º de Mayo de 1902 mediante escritura pública otorgada en Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid el 14 de mayo de 1902, hoja número 1.595, folio 177, inscripción primera del tomo 36 de Sociedades. Adaptados sus Estatutos a la vigente Ley de Sociedades Anónimas mediante escritura autorizada el 16 de Agosto de 1991, inscrita en el Registro Mercantil al tomo 1.582, folio 1, hoja número M-28968, inscripción 4417, de fecha 8 de octubre de 1991. Se encuentra inscrito en el Registro especial de Bancos y Banqueros con el número de codificación 0032, y su número de identificación fiscal es A-28000032. Es miembro del Fondo de Garantía de Depósitos en Establecimientos Bancarios.

Domicilio social

En su domicilio social en Madrid, Avda. Gran Vía de Hortaleza, número 3, pueden consultarse los Estatutos sociales y demás información pública sobre la Sociedad.

El Informe Anual y el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Banesto 2010 no se imprimen.
Están disponibles en soportes digitales. Banesto ahorra más de siete toneladas de papel con esta medida.
© Febrero 2011 Banesto

Edita: Banesto, Gabinete de Presidencia
Diseño: **gosban** consultora de comunicación
Fotografía: Fernando Moreno y Andrea Savini
Depósito legal: B.5074-2011

Banesto

www.banesto.es



The Global Compact



FTSE4Good



EFQM