



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Banesto (Banco Crédito Español, S.A)

**Banesto**  
Presidente

Antonio Basagoiti

Madrid, 18 de octubre de 2012

En Banesto entendemos la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como el compromiso con cada uno de nuestros grupos de interés en la creación de valor constante, equilibrado y en condiciones de sostenibilidad social y medioambiental.

Para obtener los resultados óptimos de esta estrategia, nuestra política de RSC se basa en dos principios fundamentales:

1. Su 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.

Nuestra estrategia en RSC tiene como seña de identidad el fomento del espíritu emprendedor junto a la innovación, la difusión de las nuevas tecnologías y la protección del medio ambiente.

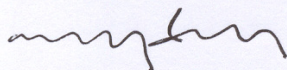
Quisiera destacar los logros alcanzados por nuestra Política Medioambiental con los Planes EcoBanesto y EcoBanesto+ de protección del medio ambiente y lucha contra el cambio climático, que gracias a las medidas de ahorro y concienciación implementadas nos ha permitido reducir en promedio un 23% nuestros consumos internos (electricidad, agua, papel, gas natural y combustibles de automoción).

Con las iniciativas desarrolladas en 2011 hemos consolidado 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 2011 de las que damos cuenta en este Informe de Progreso, han sido reconocidos por los analistas con el mantenimiento de Banesto –por cuarto 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.

Nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa refleja también el impulso que hemos dado en Banesto a esta materia. Ha sido elaborado siguiendo la guía 3.1 del Global Reporting Initiative y ha sido verificado, obteniendo la calificación A+.

Con este Informe de Progreso, complementario al Informe Anual y al Informe de RSC, pretendemos dar cuenta con total transparencia de todos los asuntos relevantes de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa.

Atentamente



Antonio Basagoiti



## Información general

### Perfil de la entidad: Banesto (Banco Crédito Español, S.A)

- *Dirección:* Gran Vía Hortaleza, 3
- *Dirección web:* [www.banesto.es](http://www.banesto.es)
- *Alto cargo:* Antonio Basagoiti, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 18/09/2008
- *Número de empleados:* 8.426
- *Sector:* Servicios financieros, banca y seguros
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* Banca
- *Ventas / Ingresos:* 1.454,9 millones euros
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* No hemos recibido ayudas financieras
- *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- *Desglose de otros Grupos de Interés:* Accionistas, Sociedad, Administración Pública
- *Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:* El impacto directo o indirecto que generamos con nuestra actividad determina los grupos de interés.
- *Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:* España
- *Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:* España
- *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?* Elaboramos nuestro Informe de RSC según las siguientes directrices: -Sustainability Reporting Guidelines (versión 3.1 del Global Reporting Initiative, conocida como G3.1) -Protocolos de Indicadores del G3.1 -Suplemento para los servicios del sector financiero, versión 2008 del Global Reporting Initiative.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Informe Anual de RSC Web corporativa de Banesto
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* Premio a la Calidad de la Justicia por el CGPJ. EmprendedoresTV.com. Premio Muycomputer por el compromiso con los emprendedores. Premio a las 100 mejores ideas en innovación (Actualidad Económica) Yuzz. Premio MC a la mejor práctica de RSC Premio Gaudi-Gresol en la categoría de Acción Social.
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2011
- *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2010
- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual



### Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* Disponemos de canales de comunicación dirigidos a la totalidad de los grupos de interés. Cada área de negocio del Banco gestiona día a día y de forma descentralizada, las relaciones con sus grupos de interés.
- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* Sociedad Anónima. Consejo de Administración Consejero Delegado Direcciones Generales
- *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (No) La Política de Responsabilidad Social Corporativa se aprueba por el Consejo de Administración.
- *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* Consejo de Administración Comité de Dirección

### Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

- *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (Sí) Banesto firmó un acuerdo de colaboración con Unicef para el periodo 2010-2013 para la comercialización de la cuenta Banesto Pro-Unicef para menores de 18 años, por la que Banesto dona a Unicef el 1% de los saldos medios acreedores en cada periodo de liquidación anual, por año natural. A cierre del ejercicio 2011, había más de 71.000 cuentas abiertas con casi 70 millones de euros de saldo.

### Más información

- *Notas:* El Informe Anual y el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Banesto no se imprimen. Están disponibles en soportes digitales, tanto en castellano como en inglés. Con esta medida ahorramos más de siete toneladas de papel.
- *Dirección web:* <http://banesto.es/webcorporativa>
- *Implantación otros Grupos de Interés:* Accionistas, Clientes, Empleados, Proveedores, Supervisores y autoridades públicas, Competidores y la Sociedad en general.
- *Día de publicación del Informe:* jueves, 08 de noviembre de 2012
- *Responsable:* Luis Monge
- *Tipo de informe:* A

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



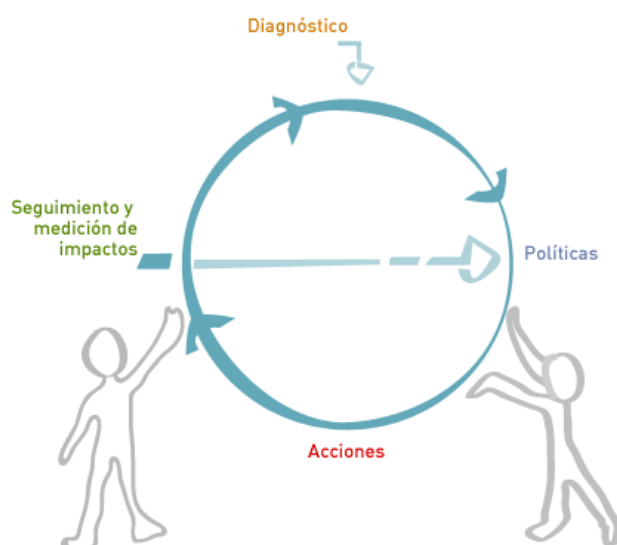
### ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





## • Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C2I1)

*Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo sería el incremento de accidentes laborales.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El respeto por los Derechos Humanos es uno de los principios básicos en los que se fundamenta nuestra cultura corporativa.

Banesto cuenta con un 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.

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.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La Unidad de Cumplimiento es la responsable de la gestión integral de los siguientes códigos y políticas, así como su seguimiento, formación y aplicación:

- Código de Conducta del Grupo Banesto
- Código de Conducta en los Mercados de Valores.
- Código de Conducta de la actividad de análisis



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

- Política General de Conflictos de interés
- Política de Ejecución de Ordenes
- Política de incentivos
- Normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (PBC/FT)

**Objetivos:** El 96% de la plantilla del banco, así como las empresas del grupo ha sido formada online en la Normativa PBC/FT



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P1C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Durante el ejercicio hemos consolidado las acciones iniciadas en ejercicios anteriores, reforzando 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 2011 de las que damos cuenta en el Informe de RSC, han sido reconocidos por los analistas con el mantenimiento de Banesto –por cuarto 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.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En el Master Plan de Recursos Humanos la calidad directiva es un imperativo para Banesto, por ello, llevamos a cabo un proceso de valoración de todos los empleados. La igualdad de oportunidades, integración, diversidad y conciliación son parte de nuestra cultura.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** -Implantación de la Directiva Comunitaria MiFID  
-Ley del Mercado de Valores  
-Cumplimiento íntegro de todos los requerimientos de la Ley Orgánica de Protección de Datos y de su reglamento  
-Normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales  
-Autocontrol de la publicidad  
-Disponemos de un Servicio de Atención al Cliente (SAT) cuya actividad está regulada por el "Reglamento para la defensa del cliente de Banesto y su grupo económico"



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos (P1C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Disponemos de canales de comunicación dirigidos específicamente a cada grupo de interés.

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C3I1)

*Respuesta:* 100 %

*Implantación:* El 100% de los empleados están integrados en el Convenio Colectivo de Banca. Asimismo, 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.

Indique el número y tipo de: (P1C4I3)

\* Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente: 0

\* Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: 0

\* Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos: 0

*Implantación:* Durante 2011 no se ha declarado ni reconocido la existencia de ningún caso de discriminación contra algún trabajador del banco.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Otros	
Empleados	No tenemos riesgo	
Proveedores	No tenemos riesgo	



Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código de Conducta	Transmitir a los clientes nuestros logros
	Política de Calidad Política o Sistema de atención al cliente	
Empleados	Código de Conducta Código Ético Plan de RSE Política de Seguridad y Salud Laboral Políticas internas de gestión Reglamento interno	Participación del 100% de la plantilla
Proveedores	Código Ético Política de Compras Reglamentos internos	Continuar con la formación de los proveedores

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	RSE	Analizar con nuestro modelo de calidad interna Q10 nuevas acciones
Empleados	No tenemos acción concreta	Analizar con nuestro modelo de calidad interna Q10 nuevas acciones
Proveedores	No tenemos acción concreta	Analizar con nuestra plataforma de compras a proveedores (Aquanima)

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Encuestas Servicios de atención al cliente Teléfono de denuncias/quejas	Mejorar nuestros indicadores de calidad Q10
Empleados	Canales de comunicación Comisión interna de control o Comité Ético Encuesta Otros	Renovar sellos de calidad auditados externamente (EFQM +500)
Proveedores	Cláusulas en contrato Evaluación Departamento de compras Seguimiento del Código de Conducta Sistema de clasificación de proveedores	Mejorar el compromiso de los proveedores con los Principios del Pacto Mundial



## • Principio 2

*Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Desde 2007 en los procesos de negociación con todos los proveedores incluimos cláusulas orientadas a informarle de la necesidad de cumplir los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Adicionalmente, todos los proveedores que resultan adjudicatarios se comprometen por escrito a conocer y respetar los principios del Pacto Mundial.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P2C3I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En la cadena de suministro incluimos factores de verificación de la RSC en tres fases : homologación, negociación y adjudicación.

*Objetivos:* Según las evidencias presentadas estimamos que el cumplimiento seguirá siendo positivo en el futuro



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C1I1)

*Respuesta:* SI

**Implantación:** Hemos continuado con nuestro programa de formación en Derechos Humanos, que 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.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (P2C2I2)

**Respuesta:** 100 %

**Implantación:** En la fase de homologación de proveedores se requiere que certifiquen que están al corriente con los distintos organismos de la Administración.

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2C3I3)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** No constan quejas en el Portal de Proveedores, Eventos electrónicos y la Plataforma de Subastas (Aquanima)

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo	
Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Código Ético comercial	Mejorar la medición periódica de información sobre los proveedores
	Política de Compras	
	Política de RSE	
Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	RSE	Analizar buenas practicas internas y externas





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Proveedores			



## • Principio 3

*Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* El 100% de los empleados están cubiertos por el Convenio Colectivo de Banca. Igualmente, 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.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Complementariamente al Convenio Colectivo, se mantiene una política activa de Comunicación Interna, los empleados tienen acceso al portal Banesto Personas donde se haya la información relevante permanentemente actualizada.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P3C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* A lo largo del 2011 se ha negociado el marco jurídico del Convenio Colectivo de Banca, firmado en marzo de 2012, que regula y es de aplicación obligatoria a las relaciones laborales.

En su capítulo IX, Derechos Sindicales, en el artículo 46º explicita : El derecho de los trabajadores a sindicarse libremente, así como a ejercer la actividad sindical, sin que puedan verse afectados ni su empleo ni sus condiciones de trabajo por su afiliación o por el ejercicio de labores de representación de la plantilla, está recogida y amparada tanto en el derecho constitucional como en las normas laborales vigentes.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En todos los procesos que conllevan la modificación sustancial de las condiciones de trabajo (horarios, movilidad,.. etc.) es preceptiva la intervención de una mayoría sindical cualificada en el Banco. Representación que se obtiene a través de las elecciones sindicales.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Disponemos de los siguientes canales en nuestra intranet:

- Portal de comunicación interna "Esto es Banesto"

Portal Banesto Personas

Realizamos dos encuestas de satisfacción al año, con carácter semestral en las que participa el 98% de la plantilla.

Existe un Comité de Seguridad y Salud

Hay 58 Comités de Empresa sindicales

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código de Conducta	Mejorar canales de comunicación interna
	Convenio Colectivo	
	Política de Comunicación Interna	
	Política de RRHH	
	Política de RSE	

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Analizar posibles iniciativas a aplicar

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias	Mejorar la Comunicación Interna
	Encuestas y cuestionarios de satisfacción	
	Evaluaciones anuales	
	Otros	
	Reuniones de equipo	





## • Principio 4

*Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* En todos los procesos que conllevan la modificación sustancial de las condiciones de trabajo (horarios, movilidad,.. etc.) es preceptiva la intervención de una mayoría sindical cualificada en el Banco. Representación que se obtiene a través de las elecciones sindicales.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas (P4C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los horarios laborales están recogidos en el Convenio Colectivo de Banca, negociado con los sindicatos.

Mantenemos el certificado de Empresa Familiarmente Responsable obtenido con las iniciativas de apoyo a la familiar, flexibilidad e igualdad de oportunidades.

El Programa de conciliación Banesto x Ti ha mejorado su valoración de un 6,23 en el año 2008 a un 6,94 en el año 2011.



### ACCIONES:


¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P4C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Durante 2011 se han impulsado un amplio abanico de medidas de conciliación integradas en el programa Banesto x Ti.

El Convenio colectivo, en su capítulo VIII, artículos 43º y 44º se especifica que en los derechos de los trabajadores con responsabilidades familiares y, especialmente, en las circunstancias que rodean a la mujer trabajadora se tendrá en cuenta la Ley de conciliación de la vida familiar y laboral.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés		Riesgos	Objetivos
Empleados		No tenemos riesgo	

Políticas				
Grupos de Interés		Políticas	Objetivos	
Empleados		Convenio Colectivo Política de Conciliación	Avanzar con las iniciativas del Programa Banesto x Ti	
Acciones				
Grupos de Interés		Acciones	Objetivos	
Empleados		Acción social	Seguir mejorando en conciliación ( Banesto x Ti)	
Seguimiento				
Grupos de Interés		Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados				



## • Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Banesto solo opera en España por lo que no existen derivados de la explotación infantil o de la existencia de trabajos forzados.

La edad media de las personas que trabajan en Banesto es de 43,8 años.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Banesto mantiene un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales y Asistencial integrado en la organización. Así lo certifican las auditorias internas y externas realizadas anualmente y la Acreditación de la Norma OHSAS 18001:2007 y la Norma ISO 9001:2008.

Este sistema de gestión global permite garantizar homogéneamente la calidad de los servicios prestados así como el bienestar a título individual y colectivo de los empleados y de las condiciones del puesto de trabajo.

Se garantiza la accesibilidad a la Vigilancia de la Salud a todos los empleados, asignando protocolos específicos según la actividad y el riesgo reconocido en los diversos puestos de trabajo y realizando Reconocimientos Médicos Preventivos para promocionar la salud.







### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se ha actualizado en la intranet el espacio específico para que todos los empleados tengan acceso a la información sobre prevención de riesgos laborales, normas de actuación, salud laboral.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
<b>Grupos de Interés</b>		<b>Riesgos</b>	<b>Objetivos</b>
Empleados		No tenemos riesgo	
 Políticas			
<b>Grupos de Interés</b>		<b>Políticas</b>	<b>Objetivos</b>
Empleados		Convenio Colectivo	Iniciativas de Conciliación (Banesto x Ti)
 Acciones			
<b>Grupos de Interés</b>		<b>Acciones</b>	<b>Objetivos</b>
Empleados		Acción social	Mejorar la accesibilidad a la información disponible en la intranet
 Seguimiento			
<b>Grupos de Interés</b>	<b>Seguimiento y medición de impactos</b>	<b>Objetivos</b>	
Empleados			





## • Principio 6

*Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En Banesto favorecemos la igualdad de oportunidades y la no discriminación para fomentar la diversidad y gestionarla como ventaja competitiva.

El porcentaje de mujeres directivas es del 31,20%.

En 2011 no se ha declarado ni reconocido la existencia de ningún caso de discriminación contra algún empleado del Banco.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Programa de Conciliación y Diversidad "Banesto x Ti" al que todos los empleados pueden acceder por la intranet del banco.

Somos "Empresa Proactiva" en materia EFR (Empresa Familiarmente Responsable) otorgado por la Fundación +familia, que es una organización privada, independiente, sin ánimo de lucro y de carácter benéfico, creada y dirigida a aportar soluciones innovadoras y altamente profesionales para la protección y apoyo de la Familia, y especialmente aquéllas con dependencias (menores, mayores, personas con discapacidad, etc.) en su seno.



## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P6C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En 2011 se llevaron a cabo diferentes iniciativas para la contratación directa de personas con discapacidad a través del acuerdo firmado con la Fundación Adecco.

El Convenio colectivo, en su capítulo VIII, artículos 43º y 44º se especifica que en los derechos de los trabajadores con responsabilidades familiares y, especialmente, en las circunstancias que rodean a la mujer trabajadora se tendrá en cuenta la Ley de conciliación de la vida familiar y laboral.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C2I1)

*Directivos frente a empleados:* 27,42 %

*Directivos mujeres:* 31,2 %

*Directivos hombres:* 68,8 %

*Mujeres:* 38,24 %

*Hombres:* 61,76 %

*Mayores de 45 años:* 45,43 %

*Menores de 30 años:* 7,05 %

*Empleados no nacionales:* 0,61 %

*Empleados con contrato fijo:* 99,85 %

*Implantación:* La distribución por colectivos es la siguiente:

- Directivos 27,42% ( 68,80% hombres, 31,20% mujeres)
- Comerciales 55,34% (58,75% hombres, 41,25% mujeres)
- Técnicos 17,24% (60,23% hombres, 39,77% mujeres)

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Toda la información referente a la composición de los Organos Directivos y empleados se publica

en el Informe Anual y el Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Ambos documentos están disponibles en la Web Corporativa.

¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Los Capítulos VIII y IX del Convenio Colectivo de Banca en vigor (BOE 5 mayo de 2012) desarrollan diferentes artículos que regulan la Conciliación de la vida familiar y laboral, la Garantía de igualdad de oportunidades y no discriminación entre las personas, la protección contra la violencia de género, los Derechos Sindicales y las garantías del ejercicio de la función sindical.  
Los empleados disponen de canales de comunicación para denunciar todo tipo de discriminación. Complementariamente existen 58 Comités de Empresas sindicales.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** Según consta en nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa, durante 2011 no se ha declarado ni reconocido la existencia de ningún caso de acoso, abuso, intimidación o discriminación.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Convenio Colectivo	Avanzar en el Programa de Conciliación y Diversidad "Banesto x Ti"
	Plan de Igualdad	
	Política de Igualdad	

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI	Desarrollar el Programa interno "Banesto para todos"
	Proyecto de inserción laboral	



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Informe anual Intranet Memoria sostenibilidad Web	Mejorar la accesibilidad a la web corporativa





## • Principio 7

*Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P7C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El Sector Financiero tiene un impacto medioambiental directo limitado derivado de su actividad.

Sin embargo, indirectamente, la actividad bancaria puede ejercer una notable influencia como dinamizador y promotor de la protección medioambiental y de la lucha contra el cambio climático.

Disponemos de las siguientes iniciativas:

- Firmante del Carbon Disclosure Project, la mayor iniciativa internacional en la promoción de la transparencia sobre el cambio climático.

- Plan EcoBanesto +. Un plan de sensibilización interna, Ahorros energéticos y consumos, Plan Domótica, Plan de agua y consumibles, Gestión de Residuos, Emisiones y Financiación medioambiental y de energías renovables.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Disponemos de nuestro Plan EcoBanesto + como respuesta a nuestro compromiso con la energía y el medioambiente.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % (P7C2I1)

**Respuesta:** 0,01 %

**Implantación:** Durante 2011 hemos financiado proyectos de energías renovables según el siguiente detalle:

- Proyectos eólicos : 441 Mill.euros

- Proyectos termoeléctricos : 1.100 Mill.euros
- Proyectos fotovoltaicos : 38 Mill.euros
- Tratamiento y Valorización de Residuos : 38 Mill.euros

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
No especificado	Acción social (proyectos relativos al medio ambiente) Formación en el respeto del medio ambiente Sensibilización en materia medioambiental	Desarrollar el Plan EcoBanesto + (2011-2013)	

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			



## • Principio 8

*Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Banesto, como parte de su compromiso de responsabilidad corporativa, hace patente su preocupación por la sostenibilidad, incorporando el impacto medioambiental, como uno de los criterios de análisis en todos sus proyectos de financiación.

La Unidad de Riesgos de Banca Mayorista analiza todos los clientes desde una perspectiva socioambiental, contemplando el grado de cumplimiento de las siguientes variables:

- Cumplimiento de la legislación medioambiental.
- Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales.
- Litigios y reclamaciones medioambientales en curso.
- Nivel de emisiones, vertidos o generación de residuos.
- Salud y seguridad de la comunidad.
- Certificaciones medioambientales homologadas.

En el proceso de análisis se valoran además, las medidas que el cliente ha implementado, dentro de sus procesos productivos, para minimizar los posibles impacto medioambientales.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Disponemos de una Política Medioambiental publica.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P8C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Se analizan todos los proyectos de financiación por la Unidad de Riesgos de Banca Mayorista.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Todos los aspectos relacionados con nuestra Política Medioambiental son analizados periódicamente y se publican en nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)

**Respuesta:** 1 %

**Implantación:** Unidad de Compras y Proveedores

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	Otros	
Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Políticas formales (ej. Política Medioambiental)	Mejorar la comunicación interna y externa de nuestra Política Medioambiental
Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Profundizar en los criterios y variables del análisis

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	<p>Comité de Medioambiente</p> <p>Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales</p> <p>Otros</p>	<p>Actualización de indicadores.</p> <p>Seguimiento del Plan EcoBanesto</p>



## • Principio 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Banesto, como firmante del Carbon Disclosure Project, apoya junto a 551 inversores institucionales, que gestionan 71 billones de dólares, la mayor iniciativa internacional en la promoción de la transparencia en información corporativa sobre la gestión de impactos en materia de cambio climático. Además, durante cuatro 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.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C2I1)

*Respuesta:* 5860

*Implantación:* Hemos colaborado en los siguientes estudios externos:

- Carbon Disclosure Project
- Índice de Sostenibilidad FTSE4Good Ibex
- Vigeo Rating

Hemos verificado nuestra Política Medioambiental con auditorías internas y externas ( Informe RSC, Aenor, GRI) obteniendo la calificación A+.

5.860 personas han asistido a eventos de formación en nuestro centro de Cercedilla (ver fichero adjunto con nuestra Política de sensibilización Medioambiental)



[Descargar el documento adjunto](#)

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C2I2)

**Respuesta:** 0,1


**Implantación:** -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.

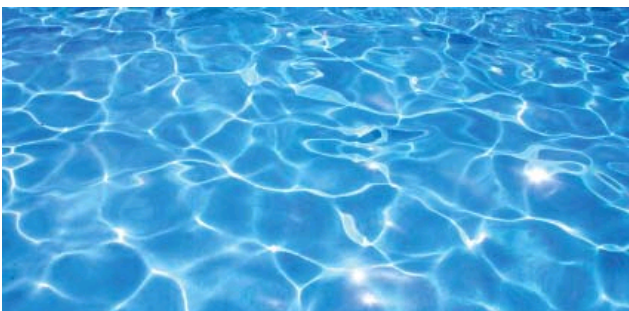
## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
No especificado	RSE	potenciar los comportamientos de protección medioambiental de los clientes con e	

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			



## • Principio 10

*Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos (P10C3I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Nuestra Unidad de Cumplimiento, integrada en el Área de Cumplimiento y Control Interno, tiene como función principal el asegurar el cumplimiento de las diferentes disposiciones legales, así como de la normativa interna del Banco. Esta función la realiza en colaboración con las áreas de negocio y de apoyo del Banco. Asimismo, vela por la incorporación de las mejores prácticas bancarias.

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

*Código de Conducta del Grupo Banesto.*

*Código de Conducta en los Mercados de Valores.*

*Código de Conducta de la actividad de Análisis.*

*Política General de Conflictos de Interés.*

*Política de Ejecución de Órdenes.*

*Política de Incentivos.*

*En esta línea de ir incorporando las últimas y mejores prácticas, se han revisado las tres políticas antes citadas.*

*Además del mantenimiento de un nivel de actuación 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. Asimismo, mantiene comunicación directa 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, y de Prevención y Blanqueo de Capitales (PBC), entre otros.*

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

*Respecto de los sistemas de Control Interno de Banesto, recordar que el Banco cumple todas las exigencias de la normativa norteamericana de la Ley Sarbanes–Oxley (SOX) y está certificado en la misma por auditores externos.*



## POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C212)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Banesto tiene establecida una normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (PBC/FT), 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).

Aprovechando las nuevas tecnologías este año se ha impartido formación online a la totalidad de la plantilla del Banco, mediante la divulgación de cuatro vídeos a través de la intranet. La visualización de dichos vídeos era seguida de un test de conocimientos acreditativo de la atención prestada.

Por esta vía, ha sido exitosamente formado el 96% de la plantilla del Banco, así como las empresas del Grupo, Banesto Bolsa, Aktua, Mesena SGI e Intursa.

En dicha formación se han repasado las principales obligaciones impuestas por la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Igualmente, a lo largo del 2011 han recibido formación en la materia que nos ocupa el 100% de los Agentes Financieros y de colaboradores del Banco.

Asimismo en todos los cursos de incorporación al Banco se imparte un módulo formativo específico sobre esta materia.

Por último, se ha elaborado un nuevo curso e-learning sobre PBC/FT, adaptado a la Ley 10/2010, que quedará disponible de forma permanente en la plataforma e-learning para toda la plantilla.

Toda la actividad de PBC, los procedimientos, la formación, así como los indicadores de la misma, están supervisados y dirigidos por el Grupo a través de Departamento Central de PBC. Asimismo están auditados, tanto interna como externamente.

Es de destacar que, en 2011, ha concluido la adaptación de todos los procesos de identificación de clientes y de asignación de riesgos, en todas las líneas de negocio del Banco, como consecuencia de la publicación de la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se incluye específicamente en el Código de Conducta del Grupo Banesto



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P10C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Aprovechando las nuevas tecnologías este año se ha impartido formación online sobre nuestra Norma de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (PBC/FT) a la totalidad de la plantilla del Banco, mediante la divulgación de cuatro vídeos a través de la intranet. La visualización de dichos vídeos era seguida de un test de conocimientos acreditativo de la atención prestada. Igualmente, a lo largo del 2011 han recibido formación en la materia que nos ocupa el 100% de los Agentes Financieros y de colaboradores del Banco.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C211)

*Clientes:* 100

*Empleados:* 100

*Proveedores:* 100

*Implantación:* Desde la implantación en noviembre de 2007 de la Transposición de la Directiva Comunitaria "Markets in Financial Instruments Directive" (MiFID) y la incorporación al Ordenamiento Jurídico Español, a través de la modificación parcial de la Ley del Mercado de Valores (LMV), Banesto implantó todos los requisitos legales que dicha normativa exige. Con posterioridad y en base a las recomendaciones de las autoridades reguladoras españolas se han ido incorporando aquellas medidas que se han considerado necesarias para una mejora en el proceso de comercialización de productos y servicios. En concreto, nuestros procedimientos atienden a la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales, siendo la misma objeto de formación permanente para el personal del Banco.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Es de destacar que, en 2011, ha concluido la adaptación de todos los procesos de identificación de clientes y de asignación de riesgos, en todas las líneas de negocio del Banco, como consecuencia de la publicación de la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.

El curso de PBC/FT ha sido exitosamente divulgado para formar online el 96% de la plantilla del Banco, así como las empresas del Grupo. Complementariamente se ha formado al resto de personas que no pudieron seguir el curso online.

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.

---

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Las donaciones benéficas se realizan a través de nuestro Programa Solidaridad x2 después de la firma de un convenio de colaboración con la ONG o Institución correspondiente, que debe aportar a la firma toda la documentación legal sobre su constitución, patronato y organos de gobierno.

---

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C6I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:**

Toda la actividad de PBC/FT, los procedimientos, la formación, así como los indicadores de la misma, están supervisados y dirigidos por el Grupo a través de Departamento Central de PBC. Asimismo están auditados, tanto interna como externamente.

Todos los productos y servicios han de ser presentados al Comité de Productos del Banco, el cual aprueba tanto las condiciones de carácter económico como de comercialización de los mismos. En el Comité, presidido por un Consejero – Director General, están representadas todas las Áreas del Banco.

Los lanzamientos de productos siempre se acompañan de la debida documentación tanto contractual, como explicativa o comercial (interna o externa) de forma que clientes y empleados tengan la máxima información sobre los productos comercializados, identificando riesgos potenciales y características principales de los mismos.

En aquellos casos en que por las particularidades del producto sea necesario formación específica para los gestores, ésta es impartida previamente a su comercialización presencialmente o vía e-learning.

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

negociación y la 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.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Cientes	Blanqueo Competencia desleal Desinformación Extorsión Favoritismos Incumplimiento de la normativa Malversación Otros Soborno Tráfico de influencias	
Empleados	Aceptación de regalos Blanqueo Competencia desleal Extorsión Favoritismos Malversación Otros Soborno Tráfico de influencias	
Proveedores	Blanqueo Competencia desleal Control de proveedores Cumplimiento de la normativa Extorsión Favoritismos Malversación Otros Soborno Tráfico de influencias	



Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Política de Blanqueo de Capitales	Dar a conocer a los clientes nuestra Normativa PBC/FT
Empleados	Política de Blanqueo de Capitales	Continuar actualizando la formación de todos los empleados en PBC/FT
Proveedores	Política de Blanqueo de Capitales	Informar a los proveedores de nuestra Normativa PBC/FT de obligado cumplimiento

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Difusión de la política	Continuar comunicando nuestra Norma PBC/FT
Empleados	Comunicación interna y externa	Continuar comunicando nuestra Norma PBC/FT
	Difusión de la política	
	Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción	
Proveedores	Difusión de la política	Continuar comunicando nuestra Norma PBC/FT
	Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción	



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías Comités de gestión Otros Visitas de verificación	Continuar mejorando la comunicación
Empleados	Auditorías Buzón de sugerencias Comités de gestión Otros Visitas de verificación	Mantener la formación de los empleados en el Cumplimiento de la Normativa Legal
Proveedores	Auditorías Comités de gestión Control financiero Otros Visitas de verificación	Continuar mejorando la transparencia y gestión responsable de los proveedores

## • Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del compromiso	Indicador
<a href="#">1</a>	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<a href="#">2</a>	Dirección	2.4
<a href="#">3</a>	Nombre de la entidad	2.1
<a href="#">4</a>	Persona de contacto	3.4
<a href="#">5</a>	Número de empleados	2.8
<a href="#">6</a>	Sector	2.2
<a href="#">7</a>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<a href="#">8</a>	Ventas e ingresos	2.8
<a href="#">9</a>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<a href="#">10</a>	Identificación de los grupos de interés	4.14
<a href="#">11</a>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<a href="#">12</a>	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
<a href="#">13</a>		2.9
<a href="#">14</a>	Alcance del Informe de Progreso (países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<a href="#">15</a>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5
<a href="#">16</a>		3.8
<a href="#">17</a>		3.10
<a href="#">18</a>		3.11
<a href="#">19</a>	¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso?	
<a href="#">20</a>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">21</a>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
<a href="#">22</a>	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
<a href="#">23</a>	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
	Estrategia y gobierno	
<a href="#">24</a>	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
<a href="#">25</a>	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
<a href="#">26</a>	Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y midn el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
<a href="#">27</a>	Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	4.1, 4.2
<a href="#">28</a>		4.3
<a href="#">29</a>		4.4
	Objetivos y temáticas de Naciones Unidas	
<a href="#">30</a>	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
	PRINCIPIO 1	
<a href="#">P1C2I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P1C2I2</a>	¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
<a href="#">P1C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P1C2I5</a>	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad	
<a href="#">P1C4I1</a>	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
<a href="#">P1C2I3</a>	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
<a href="#">P1C3I1</a>	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
<a href="#">P1C4I3</a>	Indique el número y tipo de:	PR4
	PRINCIPIO 2	
	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P2C2I1</a>	los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P2C3I2</a>	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
<a href="#">P2C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P2C2I2</a>	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento/HR2
<a href="#">P2C3I3</a>	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores	
<b>PRINCIPIO 3</b>		
<a href="#">P3C3I2</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
<a href="#">P3C2I1</a>	¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)?	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P3C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P3C2I2</a>	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos	
<a href="#">P3C3I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos	
<b>PRINCIPIO 4</b>		
<a href="#">P4C2I1</a>	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
<a href="#">P4C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P4C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<b>PRINCIPIO 5</b>		
<a href="#">P5C2I1</a>	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
<a href="#">P5C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P5C1I1</a>	Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
	<b>PRINCIPIO 6</b>	
<a href="#">P6C2I2</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P6C2I3</a>	¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P6C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P6C2I1</a>	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	LA13
<a href="#">P6C2I4</a>	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
<a href="#">P6C3I1</a>	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	
<a href="#">P6C3I2</a>	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
	<b>PRINCIPIO 7</b>	
<a href="#">P7C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión ambiental/Formación y sensibilización
<a href="#">P7C2I2</a>	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad	
<a href="#">P7C2I1</a>	Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %	
	<b>PRINCIPIO 8</b>	
<a href="#">P8C2I4</a>	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
<a href="#">P8C2I1</a>	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
<a href="#">P8C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P8C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
<a href="#">P8C3I1</a>	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
	<b>PRINCIPIO 9</b>	





WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P9C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P9C211</a>	Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética	
<a href="#">P9C212</a>	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente	
PRINCIPIO 10		
<a href="#">P10C311</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos	
<a href="#">P10C212</a>	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
<a href="#">P10C511</a>	¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos?	
<a href="#">P10C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización
<a href="#">P10C211</a>	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad	
<a href="#">P10C411</a>	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
<a href="#">P10C611</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
ÍNDICE		
<a href="#">Tabla</a>	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12