

Banesto

RSC¹¹

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
24	Creación de valor para los accionistas
25	Las personas, pieza clave para el negocio
35	Impacto en la sociedad
35	Estrategia, política y gestión
36	Fomento del espíritu emprendedor y las nuevas tecnologías
44	Impulso del desarrollo rural
46	Inversión social
50	Apoyo a la cultura
52	Entorno sostenible
52	Estrategia, política y gestión medioambiental
54	ECO Banesto+
64	Asuntos clave, indicadores y verificación
67	Premios y reconocimientos 2011
68	Informe de Verificación
78	Acerca de este informe

Carta del Presidente

Antonio Basagoiti García-Tuñón



Banesto, como entidad financiera, tiene como seña de identidad de su estrategia de RSC el fomento del espíritu emprendedor junto con la innovación, la difusión de las nuevas tecnologías y la protección del medio ambiente.

Queridos accionistas,

En el entorno actual, nuestros clientes, empleados, inversores y –en definitiva- todas las personas con las que nos relacionamos, nos exigen responsabilidad. Desde Banesto somos conscientes de que el fundamento básico para la mejora del entorno económico y social depende de la medida en la que todos los actores políticos, económicos y sociales asumamos nuestra función con responsabilidad. Este contexto sitúa a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) con una importancia de primer orden y básico para todas las empresas.

Banesto, como entidad financiera, tiene como seña de identidad de su estrategia de RSC 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.

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 logros obtenidos en 2011 en asuntos de Responsabilidad Social Corporativa han sido los siguientes:

- Consolidación del programa Yuzz, concurso de talento para jóvenes con ideas innovadoras, que pretende fomentar el espíritu emprendedor entre los jóvenes y ofrecerles apoyo y recursos para que desarrollen sus ideas y así favorecer la creación de empleo. Yuzz ya cuenta con centros en 22 ciudades españolas y ha sido galardonada con el premio MC a la mejor práctica de RSC. En 2011 se ha creado un programa de voluntariado corporativo gracias al cual más de 100 directivos de Banesto aportan experiencia y conocimiento para que los jóvenes puedan llevar sus ideas a cabo e implantarlas en el mercado.
- Consolidación de la iniciativa Global Business Trip, programa de internacionalización de PYMES tecnológicas españolas. En 2011 las empresas participantes han realizado un viaje a Silicon Valley para conocer a las principales empresas tecnológicas españolas. A finales de 2011 los viajes realizados ascienden a 11 y el número de PYMES que ha participado ha sido 280 desde el comienzo de la iniciativa.
- Puesta en marcha en 2011 del Spain Tech Center (STC) en San Francisco para alojar y apoyar a empresas españolas que se van a implantar allí, ofreciéndoles un programa de acompañamiento de nueve meses entre España y EE.UU.

- Desarrollo de la primera edición de ImagineLab, programa de creatividad en el centro de Silicon Valley impulsado por la Fundación Banesto entre otros, que ha contado con la participación de 12 personas elegidas entre diferentes universidades y empresas españolas.
 - Reconocimiento recibido por emprendorestv.com, canal de televisión por internet dirigido a las personas con iniciativa empresarial, que cuenta ya con más de tres millones de videos vistos y con las experiencias de más de 700 empresarios y emprendedores. Esta iniciativa ha recibido en 2011 el premio Muycomputer por el compromiso de la entidad con los emprendedores.
 - Realización de 7 talleres de redes sociales dentro de la iniciativa “Emprendedores en red”, en los que han participado más de 800 empresas y que tienen como objetivo dar a conocer las posibilidades de las herramientas 2.0 y las redes sociales dentro de las PYMES.
 - Apoyo a la financiación y desarrollo de proyectos empresariales de PYMES españolas por parte del Fondo de capital riesgo ENISA SEPI DESARROLLO y comienzo del proceso de desinversión en las participadas (en 2011 se ha producido la primera venta de una participada).
 - AgroBanesto, división de negocio especializada de Banesto para dar respuesta a las necesidades financieras que se plantean en el entorno rural por agricultores, ganaderos y por los habitantes de nuestros pueblos, se consolida con el objetivo de proporcionar soluciones para impulsar el desarrollo rural y afrontar nuevos retos. En la actualidad AgroBanesto cuenta con más de 400 oficinas y más de 500 agentes colaboradores en poblaciones con menos de 10.000 habitantes.
 - Ampliación del proyecto “Turismo Solidario Sostenible” que cuenta ya con 400 alojamientos y 40 rutas turísticas que cumplen requisitos asociados a la promoción y empleo de la mujer, propiedad y aprovisionamiento local, enfoque solidario y sostenibilidad ambiental, en África y América Latina. 43 voluntarios de Banesto han colaborado de forma directa en ocho países.
 - Inauguración de la Plataforma Solidaria de “Turismo Solidario y Sostenible” cuyo objetivo es recabar aportaciones de particulares para proyectos emprendedores en países de África y América Latina.
 - Tras nueve años de funcionamiento, el programa “Solidaridad x2” sigue informando a los empleados de Banesto sobre las actividades de diversas organizaciones humanitarias y duplicando las donaciones que éstos puedan realizar a las entidades solidarias. En 2011, 42 organizaciones han participado en este programa.
 - Participación en campañas extraordinarias como la dirigida a apoyar a los damnificados por el terremoto de Lorca (en 15 días se recaudaron 18.465 euros que fueron duplicados por el programa “Solidaridad x2”) o la dirigida a apoyar a Unicef por la situación de emergencia nutricional en el Cuerno de África (los empleados donaron más de 76.000 euros, cantidad que fue duplicada por el programa “Solidaridad x2”).
 - Dando continuidad al compromiso de Banesto con la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, se ha puesto en marcha **ECOBanesto+**, que incluye objetivos y medidas concretas tanto de reducción de consumos como de sensibilización.
- Todas estas iniciativas son resultado y muestra de nuestra Estrategia y Política de RSC que tiene como objetivo contribuir positivamente a los retos con los que se enfrenta la sociedad.
- Además, 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, 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.
- 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 (%)

10,65
31/12/2011

11,18
31/12/2010

11,30
31/12/2009

Core capital (%)

9,02
31/12/2011

8,31
31/12/2010

7,70
31/12/2009

Eficiencia (%)

43,1
31/12/2011

39,7
31/12/2010

38,9
31/12/2009

Morosidad (%)

4,94
31/12/2011

4,08
31/12/2010

2,94
31/12/2009

Impacto económico indirecto y valor económico generado y distribuido

miles de euros	2011	2010	2009
Impuestos pagados	144.387	168.258	235.341
Salarios pagados	450.324	481.702	496.178
Compras a proveedores	358.556	406.814	376.090
Aportaciones a Fundaciones	4.311	4.245	4.507

Balance				
Millones de euros	31/12/11	31/12/10	Variación absoluta	Variación (%)
Activos Totales	106.157,5	117.368,5	-11.211,0	-9,6
Fondos Propios	5.424,2	5.466,6	-42,5	-0,8
Recursos totales Gestionados	60.180,4	69.948,7	-9.768,3	-14,0
Recursos de clientes en balance	51.954,4	60.449,4	-8.495,1	-14,1
Fondos Gestionados	8.226,0	9.499,3	-1.273,2	-13,4
Inversión crediticia	69.225,3	75.744,5	-6.519,2	-8,6
Morosos y dudosos	3.943,6	3.541,3	402,3	11,4
Tasa de morosidad (%)	4,94	4,08	---	---
Cobertura (%)	52,72	53,98	---	---
Ratio BIS (%)	10,65	11,18	---	---
Tier 1 (%)	10,28	9,31	---	---
Core Capital (%)	9,02	8,31	---	---

Cuenta de resultados				
Millones de euros	31/12/11	31/12/10	Variación absoluta	Variación (%)
Margen de intereses	1.454,9	1.660,5	-205,6	-12,4
Comisiones netas	616,0	617,5	-1,5	-0,2
Margen bruto	2.234,9	2.490,0	-255,1	-10,2
Costes de explotación	963,8	988,3	-24,4	-2,5
Margen neto de explotación	1.271,1	1.501,7	-230,7	-15,4
Ratio eficiencia (%)	43,13	39,69	---	---
Resultado ordinario antes de impuestos	530,4	611,2	-80,8	-13,2
Resultado ordinario atribuible al Grupo	405,1	460,1	-54,9	-11,9
Resultado atribuible al Grupo	125,1	460,1 (*)	-334,9	-72,8
ROA (%)	0,14	0,42	---	---
ROE (%)	2,29	8,40	---	---

Datos por acción				
	31/12/11	31/12/10	Variación absoluta	Variación (%)
Beneficio por acción del período	0,18	0,67	-0,5	-72,8
VTC por acción	7,89	7,95	-0,1	-0,7
PER	20,46	9,26	---	---
Precio sobre VTC	0,47	0,78	---	---

Otra información				
	31/12/11	31/12/10	Variación absoluta	Variación (%)
Empleados	8.613	8.855	-242	-2,7
Red de oficinas	1.714	1.762	-48	-2,7

Número de operaciones (según SNCE, Banco de España)	
Emitidas	119.140.369
Recibidas	48.942.596
Total	168.082.965

(*) Incluye una dotación extraordinaria de 400 millones de euros de inmuebles.

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

- Revisión de la Política General de Conflictos de Interés, de la Política de Ejecución de Órdenes y de la Política de Incentivos.
- Adaptación de 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 nueva Ley de Prevención del Blanqueo de capitales.
- Atención a 461 consultas de accionistas, analistas e inversores, realización de 10 roadshows, asistencia a las principales conferencias internacionales de bancos y del sector financiero y la realización de más de 200 reuniones con inversores institucionales.
- Consolidación de InnoBanesto como nuevo modelo de innovación en Banesto. El modelo se ha desarrollado en torno a 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. 4.879 ideas, 102.975 votos y 148.793 accesos.
- 98% de participación de la plantilla en las encuestas de satisfacción.
- Sello a la Excelencia Europea +500 puntos concedido por la European Foundation for Quality Management (EFQM).

Impacto en la Sociedad

- Continuación de la actividad de emprendorestv.com, que cuenta ya con más de tres millones de videos vistos
- Consolidación del programa Yuzz de apoyo a jóvenes emprendedores. Yuzz ha llegado a 22 ciudades españolas con participación de más de 400 jóvenes.

- Realización de 52 capítulos en lideratv.com, televisión web de formación empresarial.
- Consolidación de la iniciativa Global Business Trip, programa de internacionalización de PYMES tecnológicas españolas. A finales de 2011 los viajes realizados ascienden a 11 y el número de PYMES que ha participado ha sido 280 desde el comienzo de la iniciativa.
- AgroBanesto cuenta con más de 400 oficinas y más de 500 agentes colaboradores en poblaciones con menos de 10.000 habitantes, para hacer frente a su objetivo de impulsar el desarrollo rural.
- Impulso de la cuenta solidaria Banesto pro UNICEF, que en la actualidad cuenta con más de 71.000 cuentas abiertas y un saldo al cierre del ejercicio de casi 70 millones de euros.
- Ampliación del proyecto “Turismo Solidario y Sostenible” en África y América Latina.
- Donación de 36.930 euros para Cáritas Murcia en apoyo a los damnificados por el terremoto de Lorca a través de la iniciativa “Solidaridad x2”.
- Donación de más de 152.000 euros para apoyo a Unicef con motivo de la situación de emergencia nutricional en el Cuerno de África a través de la iniciativa “Solidaridad x2”.
- Año de mayor impulso para el programa de voluntariado corporativo.

Entorno sostenible

- Continuación del compromiso de Banesto con la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, mediante la puesta en marcha **ECOBanesto+** que incluye objetivos y medidas concretas tanto de reducción de consumos como de sensibilización.

Principales Premios y Reconocimientos 2011

- Primera entidad financiera en obtener el certificado AE-NOR de Calidad de Servicio y Gestión de la Satisfacción de clientes (renovado en 2011).
- 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 2011).
- Premio a la Calidad de la Justicia por el CGPJ.
- Emprendorestv.com. Premio Muycomputer por el compromiso de la entidad con los emprendedores.
- Premio a las 100 mejores ideas en innovación de *Actualidad Económica*.
- Yuzz. Premio MC a la mejor práctica de RSC.
- Premio Gaudí-Gresol en la categoría de Acción Social.

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:



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.



Nuestra estrategia en RSC tiene como seña de identidad el fomento del espíritu emprendedor.

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.

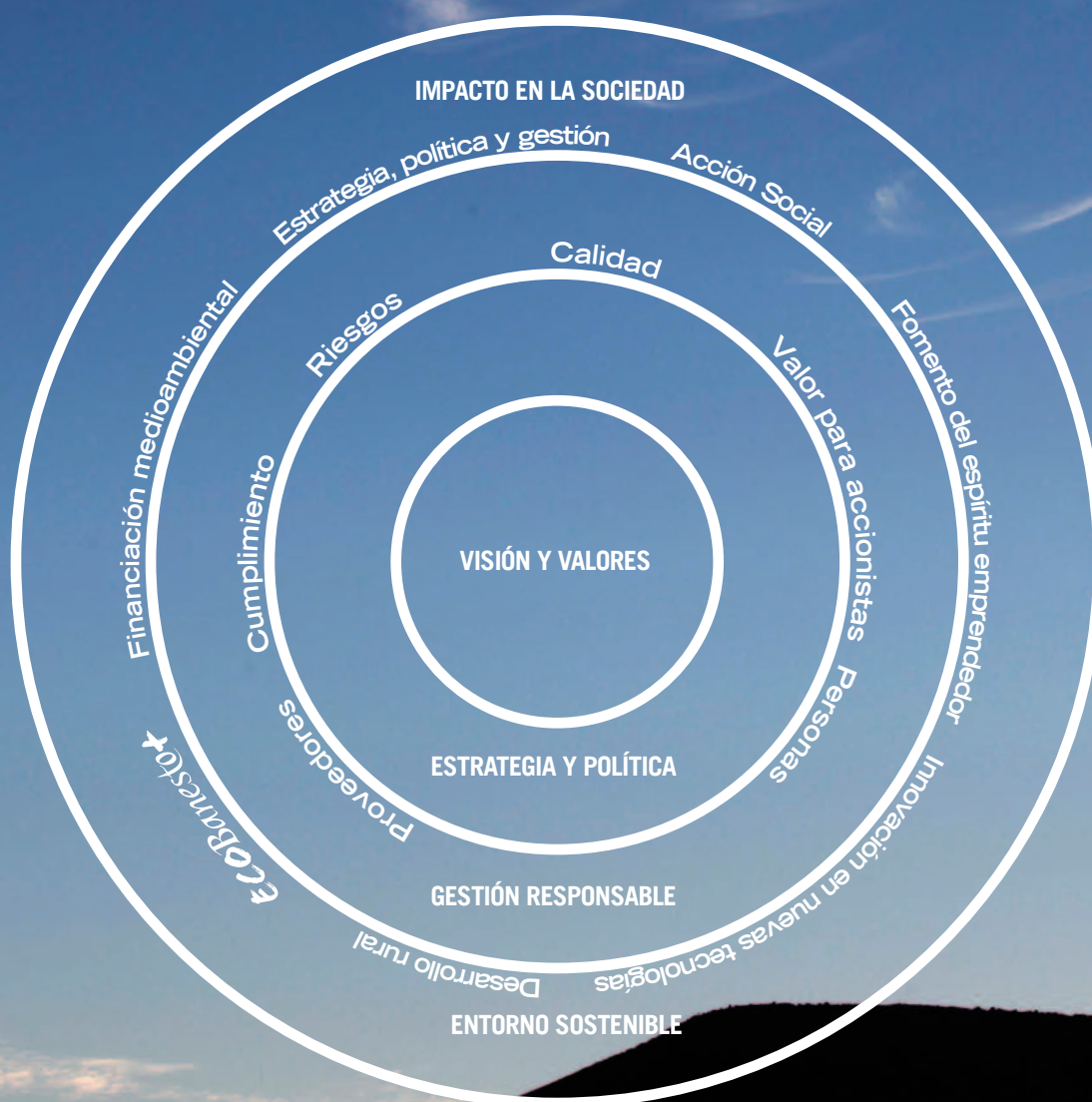
La política de RSC de Banesto se dirige a todos los grupos de interés identificados, claves para el desarrollo de su actividad:

- 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.

Marco de acción en RSC en Banesto



Canales de Comunicación

Clientes	
Número total de Clientes	2.601.035
Red de Oficinas	1.714
Cajeros Automáticos	2.122
Página Web	www.banesto.es www.ibanesto.com
Reclamaciones	Servicio de Atención al Cliente de Banesto. Avda. Gran Vía de Hortaleza, 3. 28033 Madrid. sacorg@banesto.es
Defensor del cliente de Banesto	D. José Luis Gómez-Degano C/ Raimundo Fernández Villaverde, 61. 28003 Madrid
Encuestas a clientes	Más de 100.000

Empleados	
Número total de Empleados (Banco)	8.416
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 98% de la plantilla.
Comités de seguridad y salud	1 (representado el 100% de la plantilla)
Comités de empresa	58
Departamento de RR.HH.	recursoshumanos@banesto.es

Accionistas	
Número total de Accionistas (a 31.12.2011)	79.440
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
Página web	www.fundacionbanesto.org www.turismo-solidario.es www.lideratv.com www.emprendedorestv.com www.yuzz.org www.globalbusinessstrip.org www.spaintechcenter.com
Diálogo directo con ONGs, medios, centros de investigación y expertos	
Fundaciones	
Entorno rural: Agrobanesto	www.banesto.es 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 D. Luis Monge Lozano Dirección de Relaciones Institucionales y RSC Avda. Gran Vía de Hortaleza, 3. 28033 Madrid. ResponsabilidadSocialCorporativa@banesto.es



The Global Compact



FTSE4Good



EFQM

Gestión responsable

Punto de partida de nuestra responsabilidad: garantizar el cumplimiento

Las actividades de Banesto encaminadas al cumplimiento de las normativa legal y de todos los compromisos voluntarios asumidos, tienen el objetivo 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 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

Este año se ha formado el 96% de la plantilla del Banco en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

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.

Prevención del Blanqueo de Capitales (PBC)

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 intra-



net. 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.

Productos y servicios

En Banesto el principio general que rige en la política de comercialización de productos y servicios, es el de ofertar aquellos que mejor se adecuan al perfil de nuestros clientes.

Por ello, mantenemos una política rigurosa que está presente en las diversas fases del proceso de comercialización de productos y servicios abarcando desde su desarrollo inicial, implantación y puesta a disposición de la Red hasta su posterior seguimiento. De esta labor son responsables todas las Áreas del Banco con presencia en el proceso.

La fase inicial de comercialización se inicia con el desarrollo del producto, para lo cual se analizan por las Áreas comerciales tanto factores externos (tendencias, focus group...) como internos (oferta existente, experiencia...).

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.

Todos nuestros procedimientos atienden a la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales, siendo la misma objeto de formación permanente para el personal del Banco.



Durante la fase de comercialización se hacen muestreos en oficinas y clientes para comprobar la calidad de venta de productos y servicios, cuyos resultados son presentados en el Comité de Calidad del Banco.

Los productos y servicios comercializados son objeto igualmente de seguimiento. Es responsabilidad del Comité de Seguimiento de productos y servicios el hacer con carácter periódico una revisión y análisis de aquellos que se han identificado como “productos en seguimiento especial”, los cuales son identificados conforme a unos indicadores pre-establecidos.

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.

Esta normativa, que tiene por objetivo otorgar la máxima protección al cliente minorista y garantizar la transparencia en los mercados financieros, queda reflejada en todos los productos objeto de comercialización.

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

Igualmente, todos nuestros procedimientos atienden a la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales, siendo la misma objeto de formación permanente para el personal del Banco.

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 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 su publicidad a autocontrol, contando para ello con la supervisión de 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

Nuestro modelo de gestión de riesgos se distingue por la capacidad de adaptación al mercado y por la aplicación de políticas de prudencia que contribuyen al mantenimiento de una cartera con baja exposición al riesgo. Banesto cuenta con modelos avanzados de medición e identificación del riesgo y unidades especializadas en su gestión integral, con la capacidad necesaria para mantener un perfil de riesgos bajo, predecible y gestionable en cualquier momento del ciclo.

En Banesto, la gestión del riesgo está regida por los siguientes principios fundamentales:

Principios fundamentales de la Gestión del riesgo en Banesto

1. Cumplimiento de la normativa vigente y de las mejores prácticas de la gestión de riesgos, realizando una labor constante de supervisión de todos sus procesos de riesgos.

4. Gestión integral, enfocada además de al servicio al cliente y la calidad de los riesgos, a la composición del balance, la gestión de capital y liquidez y la rentabilidad.

8. Orientación a la banca de clientes basada en relaciones estables, y sustentada en principios de ética y profesionalidad.

2. Implicación de la Alta Dirección, participando activamente en la supervisión y gestión del ciclo de riesgos.

5. Modelo de gestión flexible adaptable al mercado tanto en políticas como en estructuras.

9. Prudencia en la admisión de operaciones, con políticas adaptadas a la situación del mercado.

3. Independencia del Área de riesgos respecto de Negocio, con Unidades de riesgos especializadas en el tratamiento de los diferentes segmentos de clientes.

6. Utilización de técnicas avanzadas de análisis, valoración y cuantificación de los riesgos especializada por segmentos de clientes.

10. Anticipación a través del seguimiento, participando todos los gestores del Banco y supervisado por el equipo de seguimiento.

7. Prestación de un servicio interno y externo de calidad, que nos permita mantener una mejora continua en la relación con accionistas, clientes y empleados.

Principios y normas de financiación en el sector de defensa

Banesto cuenta con una política específica de financiación para la industria de armamento, aprobada por la Comisión Ejecutiva del banco, dirigida a evitar todas aquellas operaciones que no cumplan los códigos de conducta estipulados en las Leyes, Convenciones y Tratados internacionales, relativos a la no proliferación de armamento.

Todas las financiaciones en las que participe Banesto deberán cumplir las normativas y directrices de foros internacionales de control en esta materia, tales como:

- Código de Conducta de la Unión Europea en materia de exportación de armas.
- Reglamento (CE) que establece el régimen comunitario de control de las exportaciones de productos y tecnologías de doble uso y su normativa de desarrollo.
- Documento de la OSCE sobre armas pequeñas y ligeras.

El Área de riesgos, a través de sus Unidades, evalúa el cumplimiento de los requisitos exigidos, y somete en todos los casos a dictamen de la Comisión Ejecutiva.

Como norma obligatoria, la compañía o compañías involucradas deben suscribir una declaración firmada, asumiendo conocer y cumplir los principios y criterios contenidos en la política del Banco sobre la financiación de este sector.

Esta política es objeto de mejora continua, para adaptarse a las medidas acordadas por los diferentes organismos in-

ternacionales o locales, en esta materia, siendo la Comisión Ejecutiva del Banco, el órgano colegiado responsable de la aprobación, aplicación y seguimiento de esta política y de cualquier modificación de la misma.

Riesgo medioambiental

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 impactos medioambientales.

Las medidas aplicadas por Banesto en este sentido, contribuyen a fomentar un comportamiento responsable en materia de medio ambiente de todos nuestros proyectos de financiación.



En el estudio sectorial de satisfacción de clientes particulares de FRS Inmark, en 2011 Banesto está muy por encima de la media sectorial en el índice de satisfacción percibida y ocupa la segunda posición en el sector.

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 2011).



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 2011).



Premio a las 100 mejores ideas en innovación de la revista Actualidad Económica. (2011)



Premio a la Calidad de la Justicia por el CGPJ (2011)

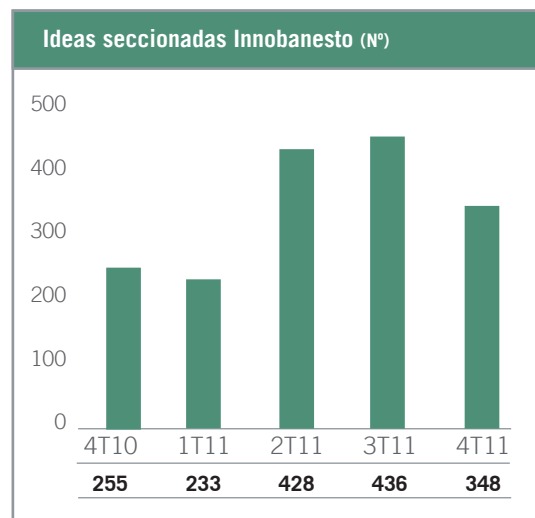
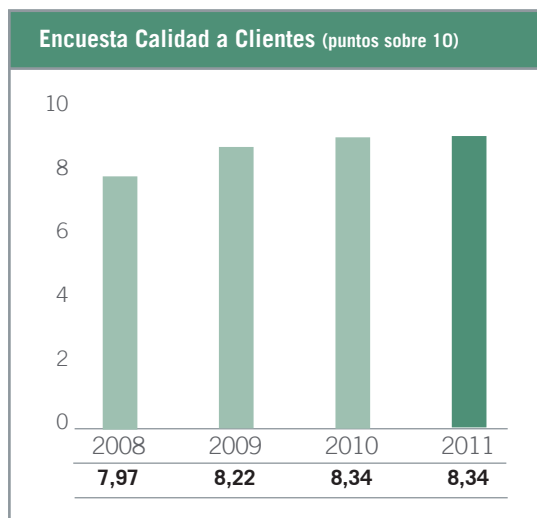
El cliente como centro de la actividad

Para Banesto la calidad es cultura y es método. Forma parte de la estrategia, y a través del Modelo Q10, que integra la gestión de la calidad interna y externa trabajamos día a día con el objetivo de ofrecer la mejor experiencia al cliente. El Modelo incluye el seguimiento de más de 1.900 indicadores, lo que permite detectar de forma proactiva focos de mejora y alcanzar importantes avances en los indicadores de calidad propios y en los rankings de calidad sectoriales. El trabajo constante de la calidad en Banesto se ha visto recompensado con una mejora en la Satisfacción de los Clientes. Realizamos más de 100.000 encuestas anuales a clientes que se realiza a las 24 horas de la contratación de algún producto o la realización de operaciones por caja, y Banesto ha obtenido una valoración de 8,34, que compara positivamente con la lograda en años anteriores. En cuanto al estudio sectorial de satisfacción de clientes particulares que cada año lleva a cabo FRS Inmark, en 2011 Banesto está muy por encima de la media sectorial en el índice de satisfacción percibida y ocupa la segunda posición en el sector.

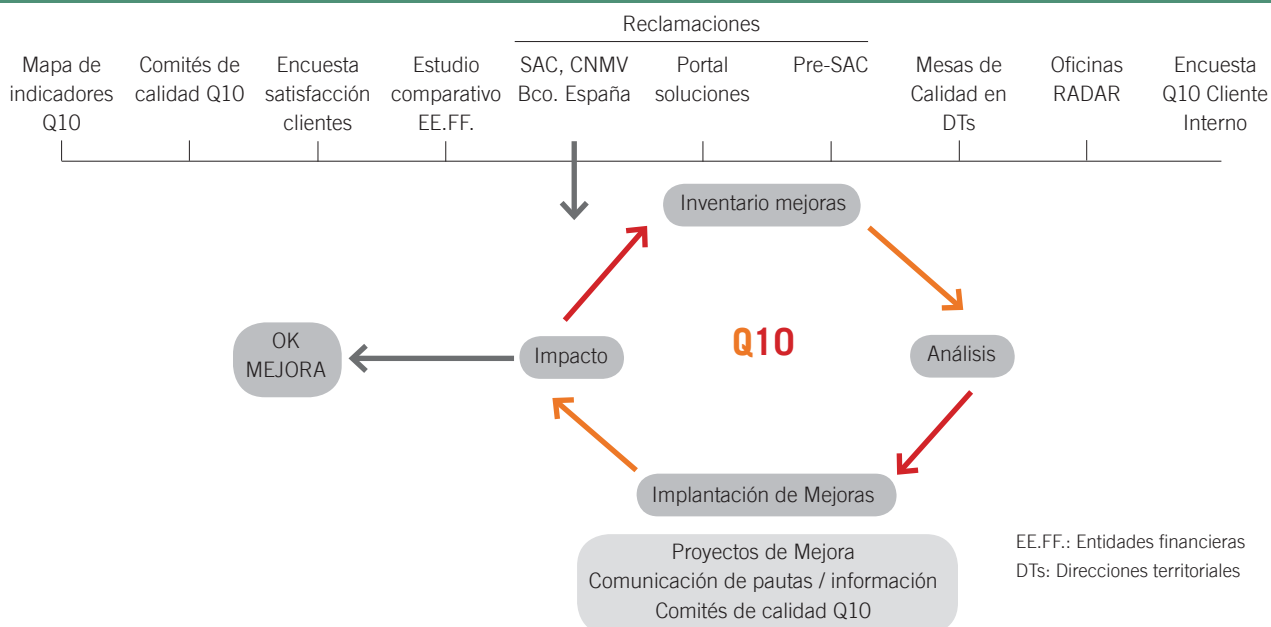
Además Banesto ha mejorado significativamente en términos de reclamaciones a Banco de España que se han reducido más de un 28% respecto a 2010.

El Modelo de Calidad de Banesto, implementado bajo un Sistema de Mejora Continua proporciona de forma periódica información detallada que permite identificar los focos so-





Sistemática de Mejora Continua Q10



bre los que se debe actuar bien sea en procesos de venta, como en productos o en la red de oficinas u otros canales y establecer acciones de mejora y proyectos corporativos para avanzar en áreas que se detecten como susceptibles de mejora. El sistema para la gestión de calidad incluye la distribución de resultados mensuales a toda la organización, que se analizan, establecen, desarrollan e implantan todas aquellas mejoras orientadas en definitiva a la calidad de los procesos, productos y servicios y por tanto a incrementar la satisfacción de los clientes y reducir las reclamaciones.

El modelo también incluye controles trimestrales de calidad de venta de productos complejos, así como en todas las etapas del proceso: pre-venta, venta y postventa.

En Banesto además de nuestro modelo interno trabajamos en evaluaciones y certificaciones externas.

Banesto renovó el Sello de Excelencia Europea +500 puntos

En 2010 y con periodo de vigencia de dos años, Banesto renovó 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) con +600 puntos

Banesto, con esta renovación, volvió a reafirmarse en el rango de reconocimiento máximo que otorga la EFQM, premian-

do el nivel de excelencia alcanzado en nuestra 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 nuestros objetivos.

Banesto renueva el Certificado AENOR de Calidad de servicio y satisfacción de clientes

Igualmente, Banesto es el primer y único banco que ha conseguido la certificación AENOR a la Calidad de Servicio y Satisfacción de Clientes de entidades financieras, certificado que venimos renovando desde 2005.

Certificación de Calidad Madrid Excelente

Banesto este año 2011 ha renovado con éxito el certificado de Madrid Excelente.

Premio a las 100 mejores ideas en Innovación. Actualidad Económica

En 2011 la revista *Actualidad Económica* ha premiado a Banesto por una de las 100 ideas más innovadoras por fomentar las relaciones sociales entre los empleados con el Innovationbook, herramienta soporte al modelo de innovación de Banesto.

Premio a la Calidad de la Justicia por el CGPJ (2011)



PREMIO A LA CALIDAD DE LA JUSTICIA

En 2011 Banesto ha recibido el Premio del Consejo General del Poder Judicial a la Calidad de la Justicia por el desarrollo de una aplicación informática que permite a los secretarios judiciales administrar el dinero, de manera fácil y accesible, proveniente de las cuentas de depósitos y consignaciones judiciales. Esta aplicación pionera cuenta con un nivel de satisfacción muy alto de los usuarios a los que va dirigida. Además muestra el compromiso de Banesto con la política de modernización de la justicia

En 2011, Banesto ha consolidado su Modelo de Innovación InnoBanesto

Para Banesto la innovación siempre ha sido algo clave, ya que entendemos que es un elemento clave para la mejora continua e impulsar el crecimiento y productividad. Tras los avances en Innovación que ha logrado Banesto en los últimos años, en 2011 se ha consolidado InnoBanesto, el modelo para la gestión de la innovación lanzado en 2010.

El modelo, articulado bajo el concepto de comunidad de la innovación, se ha desarrollado en torno a 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 todas las personas que forman Banesto.

En Banesto premiamos el valor de las buenas ideas y el Modelo de Innovación incluye el reconocimiento trimestral a aquellas ideas premiadas por un Comité de Innovación.



D. José García Cantera, Consejero Delegado de Banesto, con D. Carlos Dívar, Presidente del Tribunal Supremo y del Consejo General del Poder Judicial



- ✓ 4.879 ideas
- ✓ 102.975 votos
- ✓ 148.793 accesos

A 31 de diciembre de 2011 Banesto cuenta con 79.440 accionistas.

Creación de valor para los accionistas

A través de la Unidad del Accionista (desde 2003) y de la Unidad de Relaciones con el inversor (desde 2002), desarrollamos una constante y fluida comunicación con nuestros accionistas e inversores con el objeto de conocer sus necesidades y expectativas, y desarrollamos una intensa labor de atención y de seguimiento.

En 2011 hemos recibido 461 consultas, siendo el canal más utilizado el teléfono, con un 69% sobre el total de consultas, frente al e-mail, que ha sido utilizado por el 30% de los accionistas y, por último, las consultas por correo ordinario que suponen tan sólo el 1%.

Consultas	2011	2010	2009
Teléfono	318	502	535
e-mail	137	176	126
Correo postal	6	10	17
Total	461	688	678

Las consultas se centran mayoritariamente, en a la junta general de accionistas (41% sobre el total de consultas), en las que se incluye la solicitud de la memoria y/o regalo que se distribuye en la Junta y en la Información sobre la acción, (ascendiendo este tipo de consultas al 21%) y que incluyen cuestiones sobre la retribución, evolución de la acción e información fiscal.

Trimestralmente, editamos y enviamos a domicilio 30.000 boletines “Información para el Accionista de Banesto”, que contienen la información sobre los resultados del Banco, la evolución de la acción Banesto, las noticias relevantes que durante el periodo se han producido y contenidos incluidos en el portal web del “Club del Accionista Banesto” que recoge, a nivel económico-financiero. En las secciones de Pulso Económico e Invertir, entrevistas y artículos sobre la evolución y perspectivas de mercados y lecturas recomendadas relacionadas con estas materias, en las secciones de Viajar y Escaparates, los contenidos son de carácter más lúdico y contienen artículos sobre viajes, exposiciones, etc., y, por último, en la sección de Promociones, se incluyen ofertas exclusivas dirigidas a los accionistas.

Asimismo, utilizamos regularmente el e-mail como medio de comunicación para informar sobre la retribución de la acción Banesto, -abono y reinversión del dividendo-, noticias y hechos relevantes del Banco, invitando a los accionistas, por esta vía, a la retransmisión por internet de la presentación de resultados trimestrales y de la Junta General de Accionistas.

Durante los años 2009, 2010 y 2011 a través de la Unidad de Relaciones con los Inversores, hemos continuado con los esfuerzos para dar a conocer Banesto entre la comunidad inversora, analistas y agencias de rating, visitando las principales plazas de Europa y Estados Unidos y donde se han mantenido reuniones con inversores en nuestras oficinas. En 2011 se han realizado 10 roadshows y se han visitado a más de 200 inversores institucionales.

Banesto cuenta con calificaciones crediticias de las agencias de rating S&P, Moody's y Fitch. Dichas agencias sitúan a Banesto de forma destacada en el panorama financiero español. A cierre del ejercicio Banesto está entre las 2 entidades con mejor rating según S&P y Fitch y entre las 5 mejores según Moody's.

Ratings

	Largo Plazo
S&P	AA-
Moody's	A2
Fitch	AA-

Las personas, pieza clave para el negocio

Rotación no deseada					
	Hombres		Mujeres		Total
Hasta 30 años	11	0,13%	2	0,02%	13
De 31 a 40 años	13	0,15%	3	0,04%	16
De 41 a 50 años	4	0,05%		0,00%	4
Total	28	0,33%	5	0,06%	33

Distribución por edad					
	Hombres		Mujeres		Total
Hasta 30 años	212	2,52%	395	4,69%	607
De 31 a 40 años	1.246	14,81%	1.337	15,89%	2.583
De 41 a 50 años	1.267	15,05%	1.176	13,97%	2.443
Más de 50 años	2.473	29,38%	310	3,68%	2.783
Total	5.198	61,76%	3.218	38,24%	8.416

Distribución por colectivos					
	Hombres		Mujeres		Total
Directivos	1.588	18,87%	720	8,56%	2.308
Comerciales	2.736	32,51%	1.921	22,83%	4.657
Técnicos	874	10,38%	577	6,86%	1.451
Total	5.198	61,76%	3.218	38,24%	8.416

Contratos					
	Hombres		Mujeres		Total
Indefinido	5.194	61,72%	3.209	38,13%	8.403
Temporal	4	0,05%	9	0,11%	13
Total	5.198	61,76%	3.218	38,24%	8.416

Media de horas de formación por empleado y categoría profesional			
	2011	2010	2009
Directivos	34	33	35
Comerciales	33	31	34
Técnicos	25	27	18
Plantilla Grupo			8.613
Banco			8.416
Edad Media			43,8
% Hombres			61,8
% Mujeres			38,2

El 95,5% de las coberturas se realizan a través de promoción interna

Plantilla por autonomías	
	Empleados
Andalucía	1.141
Aragón	157
Asturias	181
Cantabria	119
Castilla y León	442
Castilla La Mancha	408
Cataluña	907
Ceuta	7
Extremadura	203
Galicia	491
Islas Baleares	99
Islas Canarias	222
La Rioja	63
Madrid	2.562
Melilla	7
Murcia	117
Navarra	59
País Vasco	332
Valencia	899
Total	8.416

Nuevas contrataciones					
	Hombres		Mujeres		Total
Hasta 30 años	15	0,18%	43	0,51%	58
De 31 a 40 años	9	0,11%	32	0,38%	41
De 41 a 50 años		0,00%		0,00%	0
Más de 50 años	7	0,08%	6	0,07%	13
Total	31	0,37%	81	0,96%	112

Reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad		
Hombres	29	96,67%
Mujeres	1	3,33%
Total	30	

A través del conocimiento de las personas, construimos un equipo humano diverso y motivado, centrado en dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes en un contexto económico, social y laboral cada vez más exigente.

En esta línea, Banesto manifiesta su firme compromiso con las personas, para que éstas logren sus objetivos, lleguen donde se propongan, se sientan reconocidas, aprendan de los mejores jefes, tengan igualdad de oportunidades, tengan tiempo para sí mismas y sus familias y compartan sus ideas en un entorno de trabajo colaborativo y de mejora continua. En definitiva, en Banesto trabajamos para que las personas se sientan únicas, identificadas con la marca y responsables de sus resultados.

A lo largo del 2011 en Banesto hemos seguido insistiendo en mejorar la eficiencia y los resultados a través del esfuerzo, el compromiso, la diversidad, la ambición, el trabajo en equipo y la innovación.

A través del conocimiento de las personas, construimos un equipo humano diverso y motivado, centrado en dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes en un contexto económico, social y laboral cada vez más exigente (el 98% de la plantilla está vinculado directamente al negocio con clientes).

Acompañando a la estrategia de Negocio a través del Máster Plan de Recursos Humanos

El Máster Plan de Recursos Humanos sitúa al compromiso de las personas como eje central, porque entendemos que tener empleados comprometidos supone: mejor desempeño, mayor retención del talento, más satisfacción de clientes y mejores resultados de negocio.

De acuerdo con las líneas estratégicas definidas en el Máster Plan de RRHH, éstas se vertebran en tres grandes bloques: Implicación con las personas, Identidad y orgullo de pertenencia e Impulso con los resultados de negocio.

En este sentido, la actividad de Recursos Humanos en Banesto se ha centrado en 5 proyectos fundamentales:

iCRM: El conocimiento de las personas, clave en la estrategia de Negocio

Desde el 2007 los gestores de Recursos Humanos mantienen un contacto sistemático y continuo con los empleados agrupados en “carteras”, según las zonas geográficas, los puestos y las prioridades de Negocio, emulando el esquema comercial de clientes del Banco.

De esta forma, el conocimiento individualizado de cada una de las personas que componen el equipo Banesto, de la mano de modernas herramientas y diversos canales de comunicación, permite gestionar el talento y el desarrollo profesional con distintos niveles de servicio, de forma personalizada, en función de los intereses, expectativas, momento vital, desempeño, potencial, etc.

Por tanto, iCRM se eleva como uno de los pilares de la estrategia Guggenheim, ya que nos sirve de palanca para el impulso de los resultados a través del conocimiento y la implicación de las personas.

En el 2011, además, mejora la calidad de las entrevistas de los gestores, medidas a través de las encuestas de satisfacción periódicas, que este año han obtenido una valoración media/general de 7,86.

Calidad Directiva como un imperativo para Banesto

Para que el nuevo entorno socioeconómico sirva de generador de oportunidades de negocio, la organización requiere de profesionales líderes confiables y cercanos con sus equipos, que gestionen y desarrollen a las personas de las que son responsables.

Banesto considera que todos los canales son importantes para desarrollar el capital del compromiso, sin embargo, es la gestión de personas instrumentalizada a través del jefe la que tiene más impacto en el compromiso y en la identidad corporativa.

Por tanto, durante el año 2011 se hace especial hincapié en el impulso de procesos que contribuyen a mejorar la Calidad Directiva, y por tanto a mejorar los resultados de los empleados como individuos y como equipo: el Proceso de Valoración anual, programa de Coaching individualizado, programa de Mentoring, programas especiales de formación para Directivos, entre otros, siempre con seguimiento periódico.

El Proceso de Valoración Anual afecta al 100% de la plantilla, operativizándose a través de 2 metodologías: 360° para aquellas



Centro de formación de Cercedilla

personas con equipo y 180° para el resto, contemplándose en este año 8.424 actuaciones personalizadas para la mejora del desempeño y de las habilidades individuales.

Formación y Desarrollo

En el año 2011, siguiendo con el modelo de desarrollo del rendimiento, se han puesto en marcha soluciones dirigidas a la venta, con especial foco en la innovación, como motor de mejora continua y en el aprendizaje colaborativo, a través de comunidades y redes de expertos.

Esto ha permitido mejorar la productividad, potenciar el autoaprendizaje y facilitar los medios para lograr la formación permanente. Se han desarrollado rutas individuales de aprendizaje, alineadas con los objetivos estratégicos de negocio y orientadas al impacto sobre el desempeño en el puesto, rentabilizando el conocimiento interno a través de nuevos entornos de colaboración.

Como cada año, los planes concretos de formación y desarrollo se han definido en base a la estrategia, objetivos y líneas de actuación de cada uno de los pilares de negocio: riesgos, recursos, precios y productividad, con foco en calidad directiva y calidad de servicio.

Se ha reforzado la cultura de riesgos y de gestión del margen, impulsando la venta de productos y buscando la mejora continua de la sistemática comercial, el desempeño y la productividad, utilizando para ello diferentes canales y metodologías:

formación presencial, aulas permanentes, mentoring, coaching, rutas personales de aprendizaje y comunidades de prácticas.

En 2011 se ha seguido apostando por el desarrollo de la Calidad Directiva, potenciando el liderazgo de los directivos del banco. En este sentido, se ha ayudado a los líderes a gestionar sus equipos con fórmulas diferentes, identificando la acción de liderar como un elemento estratégico de primer orden para conseguir los resultados y mantenerlos en el tiempo: sensibilizando, reflexionando y aprendiendo herramientas de acción dentro del ámbito de liderazgo adaptadas a las nuevas condiciones.

Se han seguido llevando a cabo programas de liderazgo y coaching, potenciando un estilo de liderazgo transformacional basado en el compromiso y la confianza, mejorando las habilidades conversacionales para coordinar acciones con mayor eficacia, impulsando la innovación, la creatividad y la mejora continua en los equipos de trabajo.

En 2011 se ha seguido invirtiendo en planes de desarrollo ad hoc para el colectivo de alto potencial (Mapa de Talento), contribuyendo mediante programas de visión de negocio, dirección, liderazgo y networking a que este colectivo se encuentre preparado para una futura promoción, minimizando el impacto en la cuenta de resultados que tiene el relevo en los puestos críticos del Banco. Con Mapa de Talento aumentamos el número de posiciones críticas cubiertas por candidatos internos y minimizamos el impacto en los resultados de Negocio de posiciones críticas no cubiertas, determinando una metodología de iden-

tificación e inventario de puestos críticos, desarrollando planes de sucesión y planes de desarrollo individual, mejorando las herramientas de soporte e involucrando a Negocio en la identificación y el desarrollo de los candidatos del Mapa de Talento. En el 2011 hay 170 personas incorporadas en este programa.

Con los directores de oficina se ha reforzado el desarrollo de la calidad directiva y el liderazgo comercial, a través del impacto y la influencia en colaboradores y clientes. Se han desarrollado sus capacidades y habilidades asociadas a las necesidades actuales del puesto, orientando su liderazgo a la generación de negocio y al desarrollo comercial en las oficinas. Se han llevado a cabo acciones de formación que han buscado impulsar su rendimiento y los resultados propios y de sus equipos.

Uno de los segmentos en los que se ha puesto mayor foco este año ha sido Banesto Premium. Para ello, y contribuyendo a la consolidación de esta nueva unidad de negocio, se han identificado los principales gaps en conocimientos y habilidades de los directores Premium en materia de productos, riesgos, mercados y fiscalidad, facilitando la homogeneización del conocimiento técnico del colectivo. Se les ha entrenado en el proceso comercial con foco en el cliente y en la cultura de gestión del riesgo, creando espacios para colaborar y favoreciendo su acceso a formación cualificada y certificada.

Con los directores y gerentes de PYMES se han puesto en marcha soluciones formativas encaminadas a mejorar su gestión comercial, con especial atención a los conceptos de MOAR (Margen Ordinario Ajustado a Riesgo) – liquidez, comercio exterior, conocimiento de productos y sistemática comercial.

El colectivo de subdirectores también ha sido en 2011 foco principal de formación, poniendo especial atención a la captación de clientes NCA (Negocios, Comercios y Autónomos), a través del entrenamiento en situaciones reales de negocio, con guías específicas para una correcta preparación de las visitas comerciales. Asimismo, han recibido formación en recursos, fiscalidad y análisis del riesgo.

Con objeto de revisar el proceso de venta completo y detectar áreas de mejora y puntos fuertes individuales de los gestores comerciales, se ha diseñado una solución de formación no presencial, en un entorno virtual, con tutor y feedback personalizado. Dicha solución se adapta a las prioridades comerciales de cada mes e incorpora la calidad de servicio como uno de sus ejes principales.

Con objeto de revisar el proceso de venta completo y detectar áreas de mejora y puntos fuertes individuales, se ha diseñado una solución de formación no presencial, en un entorno virtual, con tutor y feedback personalizado.

En materia de riesgos y con objeto de reforzar la cultura de su gestión en el Banco, el Aula Permanente de Riesgos ha seguido siendo uno de los referentes de aprendizaje en las territoriales de banca minorista. Este año, además, se ha ampliado la oferta de contenidos a comercio exterior, por su gran importancia estratégica.

Por otro lado, el canal de Mentoring, aplicado a la gestión integral de riesgos, cuenta ya con una participación del 50% de los directores y sigue dando respuesta a los indicadores del negocio, mejorando la calificación de riesgos de los directores mentorados muy por encima del resto.

Buscando incrementar la eficiencia interna del canal, poniendo en valor el aprendizaje colaborativo y fomentando la utilización de nuevas herramientas de trabajo, se ha iniciado la Comunidad de Mentoring 2.0: una solución global al servicio del negocio, que innova en la gestión y los procesos.

En Empresas, durante 2011, se ha puesto en marcha el canal de Aulas Permanentes, que ha dado cobertura a las necesidades demandadas por el área, con un alto grado de eficiencia, puesto que se imparte en los propios Centros de Empresas de la mano de personas expertas en gestión integral de cobro de clientes, comercio exterior y coberturas de tipo de cambio, con un claro y contrastado impacto positivo.

Asimismo, a lo largo del año, se ha impartido formación en especialización financiera para Empresas, Riesgos, Banca Corporativa y Mercado de Capitales.

Para el área de Banca Mayorista, además de la formación técnica en modelización, finanzas corporativas y tesorería, se ha empezado a desarrollar el programa de difusión del conocimiento. Este programa tiene por objeto ampliar sus competencias profesionales a través de la exposición de experiencias de negocio que se han generado en el propio Banco, mejorar el conocimiento que se tiene de las distintas actividades y negocios del Área y dar a conocer lo que hacen a otras áreas del Banco, mejorando con ello la calidad de los servicios internos.

Con todo esto se quiere implantar una cultura de transmisión del conocimiento que permita un proceso de formación continua y eficiente.

A lo largo del año, se ha querido impulsar el conocimiento necesario para conseguir los objetivos de negocio, incorporando soluciones de gestión, aprendizaje e innovación a través de la colaboración, la inteligencia colectiva y el aprendizaje personalizado.

En este sentido, se han puesto en marcha comunidades de colaboración con foco en el negocio y en la gestión del conocimiento y acciones de desarrollo de la competencia digital, que buscan reforzar aquellos conocimientos y habilidades necesarias para hacer un uso adecuado de la tecnología digital y de las herramientas de comunicación y gestión de redes de contacto. Asimismo, se ha iniciado la primera comunidad de aprendizaje a través del móvil, especialmente adaptada para ser visualizada en dispositivos móviles, que sirve de apoyo a otras modalidades de aprendizaje y que permite acceder a contenidos de interés desde cualquier lugar y en movimiento.

Bajo el nuevo modelo de aprendizaje social, se han definido rutas personales de aprendizaje que integran soluciones que fomentan el autodesarrollo y el desarrollo colaborativo, integrando el aprendizaje formal e informal en un único entorno e incorporando las herramientas 2.0 como instrumento de valor.

Estos entornos personales incorporan recursos que la persona tiene a su disposición para utilizar en cualquier momento, en el contexto de su actividad profesional: recursos de autoaprendizaje orientados a facilitar conocimientos, que responden a la necesidad proactiva e individual de aprendizaje y recursos de apoyo al desempeño, orientados a la resolución de situaciones concretas asociadas al puesto.

Muestra de lo anterior son las bibliotecas virtuales para la mejora de conocimientos, los webcasts de sesiones presenciales, las aulas síncronas, los vídeo podcasts con role-plays de habilidades y venta de productos... , además de píldoras multimedia, simuladores interactivos y otros formatos de alto impacto que facilitan la implantación de estrategias comerciales, el conocimiento de nuevos productos o el desarrollo de habilidades.

Se han emprendido también las primeras comunidades de aprendizaje, diseñadas para dar apoyo y soporte a programas de formación presencial, que aportan el componente de aprendizaje informal establecido en el modelo de aprendizaje, asumido en cada programa y para cada perfil.

Por último, y con objeto de impulsar la innovación, se han incorporado metodologías de mejora continua en las comunidades



de gestión del conocimiento, se ha lanzado la primera plataforma de WebTV personalizada, con contenidos de innovación de alta calidad y se han llevado a cabo acciones de desarrollo de todas las competencias y comportamientos del Banco.

Mejora de la Productividad

En todas las iniciativas del Máster Plan de Recursos Humanos uno de los pilares básicos es la ambición por la mejora continua, eficacia y eficiencia.

En este sentido, el proyecto de Mejora de la Productividad aglutina un conjunto de herramientas y medidas para el apoyo de los gestores de Recursos Humanos y de los Responsables de equipo a la labor comercial, desde tutorías personalizadas, un sistema de incentivos ligado a la consecución de resultados, formación en habilidades, capacidades y conocimientos, etc.

GPS Profesional Banesto: Plan de Carreras

Banesto concibe la gestión del talento y de la carrera profesional desde una perspectiva en la que se conjugan las necesidades organizativas con las prioridades individuales y momentos vitales del empleado.

Al servicio de esta perspectiva está la web interactiva GPS, donde los empleados pueden visualizar las principales funciones profesionales de la organización, los caminos y requisitos según criterios de habilidades y conocimientos, la experiencia y evolución de otros compañeros en forma de vídeos testimoniales, etc.

Todo ello, con los objetivos de atraer, retener y motivar a las personas con mejores resultados, desempeño y potencial.

Esta herramienta ha permitido dar respuestas concretas a las expectativas e intereses individuales con proyectos profesionales que se ajustan a sus capacidades e inquietudes, y que

les permiten seguir creciendo y enriqueciéndose profesional y personalmente bajo los siguientes principios de gestión: flexibilidad, desarrollo “a medida”, progresión divergente y adaptada el ciclo vital de la persona.

Un equipo con identidad

Uno de los ejes estratégicos en Banesto gira alrededor de la implicación y creación de una identidad compartida. Como parte de nuestra apuesta por las personas, en Banesto se busca coherencia e integridad en todas las iniciativas llevadas a cabo, que rigurosamente integran el valor del individuo con la conciliación de la vida personal y profesional, así como el sentimiento de formar parte de un mismo equipo.

Por ello, no sólo se revisa y amplía continuamente el abanico de medidas de conciliación en el programa “Banesto x ti”, sino que además se invita a los hijos de empleados a participar en iniciativas como Open Day, Campamentos urbanos y de verano, concurso de dibujo navideño “Banesto Pinta: Buscamos una estrella”, etc.



Openday



Dibujo de Cristina Delgado



Dibujo de Diego Chacón



Dibujo de Lucía Cantúa



Dibujo de Pere Bagur



Openday

Cada año se renueva e innova en estos proyectos/iniciativas, de forma que, en el 2011, se montó un espectáculo especial para la jornada de puertas abiertas, con animales, trapezistas, espectáculo de aves rapaces, magia, etc. al que acudieron más de 2.900 personas; se añadieron campamentos de inglés, multiaventura y urbanos a la oferta; se regala un kit de mago para los participantes en el concurso infantil, etc.

Red Solidaria Banesto

Desde finales del 2009, Banesto decide dar un paso más en su compromiso por la solidaridad y lanza la Red Solidaria Banesto como la plataforma desde la que integrar todo lo relacionado con la Responsabilidad Social Corporativa y desde la que ofrecer a sus empleados distintas formas de colaboración por la solidaridad.

A lo largo de estos años no sólo se han publicado diversos contenidos sobre la labor humanitaria de diversas ONGs, entrevistas con empleados, información sobre días solidarios, etc, sino que se han ido desarrollando distintas formas de voluntariado con nuestros 5 programas “acTÚa”:

Los empleados tienen la posibilidad de elegir si quieren colaborar con el programa de Turismo Solidario y Sostenible, viajando durante sus vacaciones a África o Latinoamérica para apoyar a mujeres emprendedoras - conociendo su realidad, visitando sus



Voluntariado en Castelldefels



Openday

2011 ha sido el año de mayor impulso para el programa de voluntariado “acTÚa, voluntariado presencial” a través del que los empleados pueden participar directamente como voluntarios en distintas iniciativas.



negocios, asegurando el cumplimiento de ciertos requisitos (asociados a la promoción de la mujer, propiedad y aprovisionamiento local, enfoque solidario y sostenibilidad ambiental), y construyendo una red de alojamientos y rutas turísticas que posteriormente puedan contribuir a la supervivencia y desarrollo de las mismas;

Pueden apoyar, con sus habilidades y preferencias, a distintas ONGs según sus necesidades y prioridades de actuación, a través de la realización de microtarefas (aquella que se puede realizar desde un ordenador con conexión a internet, en un tiempo estimado de entre 15 a 120 minutos). Una vez realizada, la ONG otorga puntos solidarios como símbolo de agradecimiento por la calidad del trabajo realizado.

Pueden participar en el programa de la Fundación Banesto “Solidaridad x 2”, bien recomendando la inclusión de cualquier ONG o fundación al mismo, bien realizando donaciones a las organizaciones adscritas por un importe que automáticamente es duplicado por la Fundación.

Adicionalmente a este programa, los empleados pueden realizar aportaciones coincidiendo con el abono de determinadas pagas extras o en situaciones críticas, para apoyar económicamente proyectos de ayuda con los colectivos más desfavorecidos. En este sentido se han llevado a cabo numerosas campañas “Haz algo extraordinario con tu nómina”, entre ellas la campaña de apoyo con Cáritas al desastre vivido en Lorca en mayo 2011 (donde se donaron 36.930 euros), la campaña de apoyo a la hambruna en Somalia en julio 2011 (donde se donaron 153.522 euros) o la campaña contra la desnutrición infantil de la mano de UNICEF en diciembre 2011.

Todas las aportaciones son duplicadas por la Fundación Banesto a través del programa Solidaridad x 2.

También se invita a apoyar económicamente otras iniciativas, como en el caso del mercadillo solidario en colaboración con Cáritas, o en el caso de empleados que piden colaboración con

causas especiales – así por ejemplo, se apoya a empleados que han creado su propia ONG tras participar en el programa de Turismo Solidario y Sostenible, o a empleados especialmente involucrados con ciertas organizaciones o situaciones, difundiendo toda la información necesaria, dando la posibilidad de acudir a cenas benéficas, animando a colaborar, etc.

Este año, además, Banesto ha decidido apoyar a Unicef de forma especial, lanzando un concurso de dibujo infantil navideño solidario, en el que, por cada dibujo recibido, Banesto dona el equivalente a la alimentación terapéutica de 3 niños durante un día.

El éxito de esta iniciativa ha sido tal que en esta edición gracias a los 1.236 dibujos recibidos Banesto colabora en la alimentación terapéutica de 5.900 niños en aquellas partes del mundo que más lo necesitan.

Sin embargo el 2011 ha sido el año de mayor impulso para el programa de voluntariado “acTÚa, voluntariado presencial” a través del que los empleados pueden participar directamente como voluntarios en distintas iniciativas y jornadas concretas con colectivos desfavorecidos.

No sólo se informa y anima a participar en las carreras de la mujer con la A.E.C.C. o Entreculturas, conciertos y regalos solidarios, sino que en este año, y de la mano de la Fundación Adecco, se han llevado a cabo varias jornadas de voluntariado con discapacitados intelectuales, implicando a empleados de distintas unidades territoriales de Negocio y a sus familiares: desde la realización conjunta del camino de Santiago de más de 90 empleados y sus familiares, una jornada multiaventura en el Canal Olímpic de Castelldefels con 163 personas entre empleados y familiares o jornadas de reforestación en Andalucía (Osuna) con 74 personas entre empleados y familiares.

Especialmente son estas jornadas las que ayudan a borrar las distancias funcionales y geográficas, creando un ambiente de unión y orgullo de pertenencia, donde las personas salen reforzadas como equipo motivado que sabe valorar al individuo a la vez que compartir una misma identidad y objetivo.

Igualdad de oportunidades, integración, diversidad y conciliación

Banesto presta especial atención a la gestión de la diversidad e igualdad, integrando como estrategia corporativa el respeto y el valor de la diferencia.

En Banesto se favorece la igualdad de oportunidades y la no discriminación para fomentar la diversidad y gestionarla como ventaja competitiva.

Como consecuencia de la implantación de estas políticas, el porcentaje de mujeres directivas es del 31,20%, siendo el

- 31% directoras territoriales.
- 20% directoras de zona.
- 33% directoras de oficina, con un 21% de las oficinas críticas dirigidas por mujeres.

Asimismo a lo largo del 2011 se han llevado a cabo diferentes iniciativas para la contratación directa de personas con discapacidad a través del acuerdo con la Fundación Adecco.

El Programa “Banesto x Ti” tiene como objetivo garantizar a todos los empleados un entorno estimulante, en el que, al tiempo que desarrollan todo su potencial profesional, mantienen un adecuado equilibrio entre la vida personal y laboral.

Por ello este programa se esfuerza en ampliar su abanico de medidas, más allá de lo establecido por ley o convenio, alcanzando una valoración por parte de los empleados de 6,94.

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 2011 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. 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.

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.



Salud, Seguridad y Riesgos Laborales

Para Banesto es motivo de constante preocupación asegurar un nivel elevado de seguridad y salud para sus trabajadores en todas y cada una de sus actividades y centros de trabajo, tal y como se refleja en la Política de Prevención de Riesgos Laborales establecida por su Dirección.

En concreto, Banesto persigue:

- Evaluar las condiciones de trabajo de sus empleados, estableciendo planes preventivos para eliminar o controlar los riesgos
- Integrar una metodología de prevención en todas las actividades con potencial de incidencia sobre la seguridad y salud de sus empleados
- Desarrollar, aplicar y mantener los procedimientos adecuados para el control y aseguramiento de las condiciones de trabajo seguras
- Garantizar la información y formación del personal de nuevo ingreso, así como el reciclaje informativo y formativo necesario para el desarrollo de la política preventiva

En este sentido, Banesto, entre las distintas iniciativas encaminadas a la prevención y/o mejora de la salud, destacan:

- Sistema de Prevención de Riesgos Laborales que contempla la Gestión Global de la Empresa

- Formación y cobertura médico-sanitaria a los empleados participantes en el programa Turismo Solidario y Sostenible
- Jornadas y cursos saludables: donación de sangre, deshabituación del tabaco, Primeros Auxilios, etc
- Vigilancia de la salud a todos los empleados de la empresa, identificando los factores de riesgo clásicos, así como los emergentes, mediante el Área Cardiovascular para la identificación o corrección precoz de enfermedades
- Campañas de apoyo y fomento a la cultura sanitaria, también para aquellos empleados que presentan problemática social o familiar
- Información permanente y actualizada a través de la intranet corporativa y del Buzón de Salud específico
- Publicaciones especiales como el Boletín Mensual de la Asociación Española contra el Cáncer

Prueba de este sistema de gestión integral preventiva son los resultados de las auditorías internas y externas realizadas anualmente, y la Acreditación de la Norma OHSAS 18001:2007 y la Norma ISO 9001:2008, así como la Certificación de la Auditoría Reglamentaria.

En siniestralidad laboral mantenemos a la baja nuestros indicadores. Los 19 accidentes registrados en jornada laboral corresponden al 0,21% de la plantilla.

Índice de Siniestralidad

	2011	2010	2009
Índice de Frecuencia	2,1	1,8	1,3
Índice de Gravedad	0,03	0,04	0,08
Jornadas Perdidas	486	624	1.229
Reconocimientos Médicos	2.203	3.104	3.412

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

Absentismo Contingencia Común

	2011	2010	2009
Incidencia	2,19	1,86	3
Prevalencia	0,2	0,25	0,3
Víctimas Mortales			0
Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos			0
Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales			0

Nota: En relación al Índice de Siniestralidad, el Índice de Frecuencia ha aumentado debido al aumento en 5 accidentes de trabajo con respecto a 2010. Sin embargo el Índice de Gravedad ha disminuido, reduciéndose también las Jornadas Perdidas.

Los reconocimientos médicos se ofrecen periódicamente a los empleados según un criterio geográfico. La asistencia a dichos reconocimientos médicos es voluntaria.

En cuanto a los datos de absentismo, el aumento se debe a un mayor número de bajas nuevas y a la variación del número de trabajadores.



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, 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 públicos-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.

Nuestro impacto en la sociedad se fundamenta en el impulso del espíritu emprendedor, la innovación, el crecimiento empresarial y la adopción de nuevas tecnologías en las empresas.

Fomento del espíritu emprendedor y las nuevas tecnologías

Con la idea de ser un punto de encuentro para emprendedores, innovadores y PYMES con la internacionalización y el capital privado, Banesto y su Fundación promueven la creación de empleo en las PYMES españolas, impulsando el espíritu emprendedor, la innovación, el crecimiento empresarial y la adopción de nuevas tecnologías en las empresas.

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

Emprendedorestv.com

En 2005, la Fundación Banesto desarrolló la primera serie de televisión en España dedicada a los emprendedores y empresarios. Se emitieron 180 capítulos de la serie “Emprendedores” en La 2 de TVE durante dos años, con una audiencia media de 600.000 espectadores. Los capítulos se reemitieron a través de diversos canales en Latinoamérica y distintas plataformas de TDT en España. “Emprendedores” se convirtió en el primer programa de TV en videopodcast en iTunes en España, Sony PSP, Windows Media Center, iPhone, etc. Ahora está ya disponible en el iPad de Apple. Los capítulos se han utilizado en muchas universidades y escuelas de negocios y se han difundido a través de la entrega de más de 150.000 DVDs en colaboración con medios impresos de comunicación.

En 2007 se emitió la serie de televisión “Vidas inquietas” en Telemadrid, mostrando el día a día de un grupo de 15 emprendedores y empresarios de la Comunidad de Madrid.



Queriendo dar un paso más allá, en diciembre de 2007, se presentó Emprendedores.tv, un canal de televisión por Internet que cuenta ya con más de tres millones de videos vistos. Con la participación del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, con el patrocinio de Telefónica y la colaboración de Esade e Insead, estos contenidos pueden seguirse en el portal de Internet www.emprendedores.tv, a través del iPad, del teléfono iPhone 3G, del canal Youtube Premium/Emprendedores.tv, Facebook, Twitter, lasteles.com, etc.

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 700 empresarios y emprendedores españoles, se ha convertido en la referencia audiovisual sobre temas relacionados con los emprendedores, las PYMES y la innovación.

Con motivo de intentar divulgar el mensaje de apoyo al espíritu emprendedor, no sólo se muestran ejemplos de empresarios españoles, a través de las secciones de emprendedores, innovadores, iniciativas de mujer o emprendedores sociales, etc., sino que se ha creado recientemente una sección nueva: Entrepreneurs, que contiene ejemplos de emprendedores internacionales.

Asimismo, en octubre de 2008, se presentó emprendedorstv.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 doscientos mil vídeos vistos.

Dentro de esta plataforma, The Next Big Thing, es un informativo semanal que aporta la actualidad en tendencias innovadoras en soporte web TV que se lanzó en mayo de



2010 para ser el referente global de las últimas tendencias sociales, empresariales y tecnológicas. En un formato fresco, diferente e innovador, se repasa, en 7 minutos, la actualidad en innovación, no sólo en el mundo de la tecnología sino de cualquier otra temática que requiera nuestra atención y la del espectador. Como elemento fundamental, en The Next Big Thing siempre está presente la innovación en cualquier sector o disciplina.

Con presencia además en redes sociales, el canal EmprendedoresTV tiene en Facebook más de 5.000 personas que integran el grupo y en Twitter, aglutina a más de 8.000 seguidores.

En la apuesta de llegar a los más jóvenes que necesitan formación en iniciativa emprendedora, se han cedido contenidos de EmprendedoresTV.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”, donde además se ha colaborado en los textos que introducen varios de los contenidos del libro del alumno. También se han cerrado acuerdos para una cesión de contenidos de Emprendedores TV a Junior Achievement España como apoyo a sus programas de formación.

Además, se han editado contenidos de EmprendedoresTV.com para ser distribuidos como material de apoyo para la formación del idioma español en el ámbito profesional y de negocios, con la editorial Difusión.

EmprendedoresTV.com recibió en 2008 el premio Cinco Días a la Innovación Empresarial en Responsabilidad Social, y en 2009, el Premio Fundetec 2009 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 2009 a Fundación Balía,

para potenciar la formación en nuevas tecnologías de colectivos menos favorecidos y ayudar a eliminar la brecha digital.

En 2011, esta iniciativa ha sido galardonada con el premio Muycomputer por el compromiso de la entidad con los emprendedores.

Más información en www.emprendedoresTV.com

www.lideratv.com

www.lideratv.com es una web TV de formación empresarial, de gran utilidad para abordar los grandes retos cotidianos de la gestión de una empresa. En este canal de asesoramiento los tecnicismos económicos y empresariales se desarrollan y explican para dar lugar a información útil, accesible, que responde a las cuestiones que plantea el mundo de la empresa.

A lo largo de 52 capítulos, www.lideratv.com da a conocer al empresario los trucos para evitar que los impuestos se disparen, las claves para diseñar un plan de marketing eficaz, fijar precios de venta, renegociar las condiciones de un alquiler o elaborar una auditoría de calidad, y aportando el testimonio de empresarios de compañías de éxito.

Una pieza infográfica se convierte en el complemento ideal al espacio de introducción del profesor de ESADE Carles Torrecilla. A través de una iconografía dinámica se ofrecen las principales claves del tema semanal, con distintos enlaces y documentos complementarios descargables que ayudarán a clarificar los conceptos a los espectadores.

Además, estos contenidos empresariales están acompañados de momentos de ficción. La serie “Material obsoleto” pone en escena, y en clave de humor cada uno de los temas tratados.



Yuzz

Yuzz es un concurso de talento para jóvenes con ideas innovadoras, que tiene el objetivo de promover el espíritu emprendedor entre los jóvenes, y formarles para favorecer la generación de empleo.

El proyecto se instrumentaliza a través de un concurso en el que los jóvenes envían sus candidaturas a través de la web www.yuzz.org y rellenan un formulario donde nos explican su idea y defienden su candidatura. De todos los jóvenes inscritos se seleccionan un máximo de 20, que son los que finalmente pasan a formar parte del programa Yuzz en cada ciudad. Actualmente Yuzz cuenta con centros en 22 ciudades españolas.

Durante 7 meses los jóvenes seleccionados trabajan en los centros de alto rendimiento que el programa pone a su disposición y allí desarrollan su idea con la formación, los recursos y el acompañamiento necesario para convertirla en un proyecto empresarial.

Además, los jóvenes ganadores de las dos ediciones de 2011 han viajado a Silicon Valley durante una semana (julio y noviembre) para encontrar oportunidades de networking y conocer la meca de las nuevas tecnologías y la innovación.

En Yuzz se premia el talento, y las aptitudes de los candidatos son clave para ser seleccionados (capacidad de comunicación y exposición de la idea, talento y espíritu empre-

dedor, capacidad de ejecución y trayectoria). También son importantes las características de las ideas (alto componente tecnológico e innovador, creatividad, potencial de crecimiento y oportunidad de mercado).

Durante la duración del programa Yuzz, se ha puesto a disposición de los seleccionados el soporte necesario para desarrollar su idea en el mercado:

- Un espacio físico en un centro de alto rendimiento
- Seminarios con expertos emprendedores del sector de las nuevas tecnologías
- Formación en materia de creación y gestión de empresas
- Asesorías y tutorías personalizadas
- Una plataforma de trabajo colaborativo en línea
- Apoyo administrativo y jurídico en el caso de que la propuesta sea susceptible de materializarse como proyecto empresarial

Yuzz pone a disposición de los participantes y de los centros una amplia red de 200 expertos profesionales destacados en el mundo de la emprendeduría, la empresa y las tecnologías.

A través de Master Class y charlas, estos expertos acercan a los jóvenes, con su experiencia, a la realidad de la emprendeduría, siendo el referente tanto formativo como experiencial que los jóvenes necesitan para el desarrollo de sus ideas.

Igualmente, cada uno de los proyectos cuenta con un tutor. A través de un convenio a nivel nacional con SECOT, los seniors aportan su conocimiento y experiencia en la tutorización y seguimiento de los planes de negocio de los proyectos en los



que los jóvenes seleccionados trabajan. Esta colaboración se ha valorado altamente dada la importante transferencia de conocimiento generacional.

En esta edición de 2011 se ha puesto en marcha el Programa de Voluntariado Corporativo, con más de 100 directivos de Banesto involucrados en la red de centros. Los voluntarios ejercerán tanto de Expertos como Tutores, dependiendo de su experiencia y conocimiento en las diferentes disciplinas que los jóvenes requieren para su formación y desarrollo de su idea.

Actualmente el programa cuenta con el apoyo de diversas instituciones y organismos públicos y privados (más de 60 entidades colaboradoras) a nivel local en cada una de las ciudades dónde hay un centro Yuzz.

También colaboran en el desarrollo de este programa a nivel nacional Intel, Junior Achievement, Instituto de Empresa, Secot, Adigital y la revista Emprendedores, que aportan todo su conocimiento y grandes especialistas para ayudar a nuestros Yuzz a llevar a cabo su idea.

Tras el éxito de las 2 primeras ediciones de YUZZ, en 2009 y 2010, en la presente edición YUZZ ha llegado a 22 ciudades españolas, con la participación de más de 400 jóvenes emprendedores.

Con motivo de la apertura de nuevos centros en diferentes ciudades españolas durante su segunda y tercera edición, se han realizado presentaciones y actos en todas las ciudades. En junio se celebró el I encuentro Nacional YUZZ, con la

asistencia de reconocidos empresarios y figuras destacadas que apoyan esta iniciativa, como Vicente del Bosque, Alberto Ruiz Gallardón, y el Presidente de la Fundación Banesto.

La Comunidad Yuzz no ha dejado de crecer en 2011, llegando a aglutinar muchos seguidores en su entorno. En 2011, Yuzz ha sido galardonada con el premio MC a la mejor práctica de RSC.

Web: <http://www.yuzz.org>

Blog: <http://www.blogyuzz.org>

Facebook: <http://www.facebook.com/#!/yuzzing>

Twitter: <http://twitter.com/yuzzing>

Youtube: <http://www.youtube.com/user/Yuzzing>

Flickr: <http://www.flickr.com/photos/yuzzing>

Slideshare: <http://www.slideshare.net/yuzzing>

Más información: www.yuzz.org

Global Business Trip



Fundación Banesto lidera la iniciativa Global Business Trip, para apoyar a PYMES tecnológicas españolas en sus primeras acciones de acercamiento al mercado de Silicon Valley.

Las empresas participantes son acompañadas en su implantación en EE.UU, asegurándose así de que entran en el mercado completamente preparadas a partir de planes de trabajo personalizados.

Para ello, se realiza un viaje a Silicon Valley, corazón de la nueva economía en EE.UU, en el que las empresas partici-

pantes cuentan con dos agendas diferenciadas: una agenda conjunta con visitas a algunas de las principales empresas y entidades, realización de eventos networking para establecer contactos con agentes relevantes del mercado estadounidense e iniciar un acercamiento, así como procesos de formación para la implantación de su negocio en EE.UU., y una agenda individual de reuniones one to one en función de la estrategia de cada empresa, con la finalidad de negociar con potenciales socios, inversores, grandes empresas y otros agentes clave de Silicon Valley.

A finales de 2011, los viajes realizados en el ámbito de esta iniciativa ascienden a 11 y el número de PYMES que han participado han sido 280 desde el comienzo de Global Business Trip.

@gbusinesstrip: 392 seguidores

Más información: www.globalbusinesstrip.org

Spain Tech Center



Gracias a los buenos resultados obtenidos con el Global Business Trip y al feedback recibido por las empresas, a finales de 2010, la Fundación Banesto, con el apoyo de ICEX y Red.es, empezó a trabajar en la puesta en marcha de un centro físico de implantación de empresas españolas en San Francisco, y en octubre de 2011 el centro abrió sus puertas con 4 empresas españolas allí implantadas desde el arranque. El centro recibe el nombre de Spain Tech Center (STC).

Esta iniciativa desarrolla un modelo de negocio que permite a todo tipo de empresas, desde start-ups hasta empresas maduras, independientemente de su grado de maduración y sus objetivos estratégicos, introducirse en el mercado americano de manera exitosa acompañándolas en todo momento a lo largo de toda la cadena de valor. Las empresas alojadas en el centro contarán con un programa de acompañamiento durante nueve meses: tres en España y seis en USA, con el fin de facilitar su aterrizaje en el mercado americano.

El programa de apoyo en España consiste en preparar a las empresas, tanto individualmente, como en grupo, en diversos ámbitos:

- Asesoramiento para la revisión de su business plan y adecuación del mismo al mercado.



- Información práctica sobre temas legales, fiscales, propiedad intelectual, financieros, etc.
- Realización de jornadas de ensayo con presentaciones de las empresas.
- *Coaching* a lo largo de todo el proceso, basado en modelos de negocio innovadores, con gran interacción entre las empresas.

La propuesta de trabajo es muy dinámica y participativa, por grupos de empresas, con el fin de conseguir evolucionar y contrastar su modelo de negocio inicial.

En San Francisco seguirá el programa de apoyo, de forma intensiva, durante los primeros tres meses y los últimos tres será más un acompañamiento. Se trabajará también de forma combinada: individualmente con cada empresa y en grupo, utilizando sistemas de coaching.

El programa de apoyo incluye:

- Información práctica sobre el país, sistemas de trabajo y formas de hacer negocios en Silicon Valley. Asesoramiento inicial en temas legales, fiscales, financieros y sobre todos aquellos aspectos que se demanden.
- Asistencia permanente con el fin de ir adecuando el modelo de negocio de la empresa al mercado, prestándole asesoramiento para realizar una adecuada planificación comercial.
- Acceso a inversores y al networking de Silicon Valley.
- Participación en todos los eventos que se organicen en el centro e invitación a asistir a un gran número de ellos (con inversores, empresarios líderes, tendencias y cualquier otro tema de interés).

www.spaintechcenter.com

@spainTC

www.facebook.com/SpainTechCenter

www.youtube.com/SpainTechCenter

ImagineLab



La Fundación Banesto ha impulsado, junto con McCANN World Group, BMW, Everis e Innovalley, un revolucionario programa de creatividad en el cen-

tro de Silicon Valley para generar ideas que puedan cambiar el mundo.

La primera edición de este programa se desarrolló en 2011 con 12 participantes elegidos de diferentes universidades y empresas españolas. El laboratorio de ideas e innovación se lleva a cabo en San Francisco, con una duración de un mes, donde los equipos de trabajo desarrollan sus propuestas, basadas en la creatividad y la innovación.

Los participantes han generado ideas de futuro en todo tipo de ámbitos donde se detectan márgenes de mejora gracias a la innovación, desde proyectos tecnológicos a iniciativas sociales pasando por el mundo del marketing y la comunicación.

Emprendedores en red



Dentro de la iniciativa Emprendedores en red se ha continuado con la realización de talleres de redes sociales para promover el uso profesional de las herramientas 2.0 y redes sociales en las PYMES facilitando su presencia en las redes sociales y el uso de las herramientas de entornos 2.0 y crear una comunidad de emprendedores. Se han realizado 7 talleres en Pamplona, Cáceres, Las Palmas de Gran Canaria, Alicante, Valladolid, Barcelona y Toledo, habiendo formado a más de 800 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.

Eventos presenciales

En octubre se ha presentado el I Informe del Observatorio sobre el uso de las redes sociales en las PYMES españolas, con el patrocinio de ENISA. Este informe constituye una herramienta eficaz de análisis sobre el grado de uso de las redes sociales en las PYMES españolas, con el fin de ser referente en la detección de oportunidades y establecer procesos de mejora.

Además, se ha tenido presencia en diferentes eventos enfocados a la emprendeduría, como:

- Global Entrepreneurship Week, en noviembre de 2011.
- Día de la persona emprendedora, en Valencia, con más de 7.000 asistentes a la jornada y Feria de Girona, con un stand institucional y más de 5.000 visitantes.
- Isep: programa de formación de emprendedores sociales en INSEAD. La Fundación Banesto ha llevado a varios de sus emprendedoras sociales de la red de turismo solidario a Francia para asistir al curso de Social Entrepreneurship: Junior Achievement, Fundación Exit, Fundación Balia, Teixidors, Sonrisas de Bombay, Codespa, Secot y Ashoka y emprendedoras de la red de Turismo solidario entre otros, han podido beneficiarse de este programa de apoyo.
- Foro Nuevo Horizonte: Dentro de las actividades relacionadas con la difusión de la cultura empresarial, se ha realizado una colaboración con Kreab Gavin Anderson para la realización de foros de debate con empresarios, enfocados a divulgar valores comunes, como el afán de superación, el esfuerzo y la constancia. El 27 de abril tuvo lugar en Madrid la primera jornada, en un desayuno-coloquio con la intervención de Jesús Calleja.





Minicentral hidroeléctrica de 1.800 kW de potencia en Amarante (municipio de Candemil) en Portugal. Puesta en marcha en diciembre de 2011. Promovida, construida y en propiedad de Aquaventus Energía S.L.



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.

El Fondo ha iniciado su periodo de desinversión. Actualmente, la cartera del Fondo está formada por 16 PYMES, tras la primera venta en 2011 de una participada.

Así, durante el ejercicio, su actividad se ha centrado tanto en continuar apoyando la financiación y desarrollo de los proyectos empresariales de las compañías en cartera como en comenzar el proceso de desinversión en las participadas.

El Fondo continúa apoyando la financiación y desarrollo de los proyectos empresariales de las compañías en cartera a través del apoyo activo al emprendedor en la ejecución de su plan de crecimiento 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 (30 millones de euros de inversión comprometida).
- Inversiones en 14 provincias españolas.
- Incremento del número de empleados en las compañías participadas de 1.315 personas.
- Inversión en 3 compañías que, bien directamente promueven y desarrollan energías renovables, bien realizan tratamiento de residuos.
- Crecimiento, respecto a 2010 y en un entorno de crisis generalizada, en la rentabilidad de las sociedades participadas.
- Presencia en mercados internacionales de 10 participadas.

En 2011, el Fondo ha realizado su primera desinversión, en la sociedad Top30 S.L. La compañía es la empresa líder en España y una de las más grandes del mundo en la construcción y comercialización de superficies de escalada. Adicionalmente, es la sociedad holding de un grupo de empresas cuya actividad cubre la gestión de salas de escalada, la gestión de espacios infantiles, el marketing promocional o la fabricación de productos industriales basados en fibra de vidrio. Top30 fue precisamente la primera inversión, realizada en 2005, y ha constituido su primera desinversión. En dicho proceso, los objetivos financieros y de sostenibilidad del Fondo se han cumplido con creces.

Logros:

- Proyecto de crecimiento: ingresos multiplicados por 2,7x entre 2005 y 2010.
- Proyecto internacional: constitución de filial en Noruega; obtención de patrocinio internacional en exclusiva con la Internacional Climbing Federation.
- Proyecto en zona de baja implantación de capital riesgo: sociedad basada en el municipio de Gozón, Asturias.
- Proyecto de creación de empleo: la compañía emplea 63 personas más que en el momento de la inversión.
- Proceso de inversión y desinversión rentable: desinversión con generación de plusvalías.

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, en 2009, decidimos constituir un nuevo fondo, 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 restantes por Inversión y Gestión de Capital Riesgo de Andalucía S.A, INNOTECH DESARROLLO invierte en proyectos de crecimiento de PYMES andaluzas que basan su estrategia en la innovación y la internacionalización.

En 2011, se ha continuado la captación de inversiones mediante el análisis de proyectos en función de criterios financieros y de sostenibilidad.

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 2011, el Fondo ha apoyado la financiación y desarrollo de los proyectos empresariales de las dos compañías en cartera.

En concreto, en Futuna Blue España, S.L. se ha cerrado en 2011 una inversión de 2 millones de euros ya acordada en 2010. Esta participada, con sede en el Puerto de Sta. María (Bahía de Cádiz), está construyendo el primer centro de acuicultura en el mundo que desarrolla el 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 encuentran entre las más amenazadas del mundo. Así, habiendo concluido la primera fase de la construcción, los resultados biológicos de la primera eclosión de huevos de atún rojo han sido muy positivos: por vez primera en Europa, una empresa logra con éxito la eclosión y alimentación larvaria de atún rojo con copépodos y su posterior destete con pienso comercial. Durante el ejercicio 2012 la compañía continuará realizando pruebas con huevos de atún rojo, esperando iniciar su fase comercial entre 2013 y 2014.



Instalaciones exteriores e interiores de Futuna Blue España, S.L. Puesta en marcha en julio de 2011

El planteamiento de Banesto es de futuro y de adaptación al nuevo entorno proporcionando soluciones válidas para impulsar del desarrollo rural.



Impulso del desarrollo rural

AgroBanesto

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 impulso del desarrollo rural 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 (Maqui-

naria 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 patrocina un año más, junto con las principales organizaciones y empresas del sector agroalimentario, la 2ª edición MGEA, Máster de referencia en el sector agroalimentario organizado por la Fundación LAFER. 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

- Decimoctavas Jornadas Técnicas COVAP: “El Sector Agrario Ante la Reforma de la PAC”

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 de clausura, 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.

En la actualidad, la red de “Turismo Solidario y Sostenible” integra 400 alojamientos y 40 rutas turísticas en 14 países de África.

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 Banesto con el objetivo de contribuir al desarrollo social y económico a través del apoyo a la mujer emprendedora y a su entorno local en el sector turístico.

“Turismo Solidario y Sostenible” articula y promueve una red de alojamientos y rutas turísticas que cumplen requisitos asociados a la promoción y empleo de la mujer, propiedad y aprovisionamiento local, enfoque solidario y sostenibilidad ambiental. En la actualidad, 35 proyectos cuentan con apoyo directo de la Fundación Banesto.

La iniciativa contempla la formación y asistencia técnica a emprendedoras, el apoyo en la promoción y comercialización de los nuevos destinos turísticos, la introducción progresiva de tecnologías y la financiación de proyectos de negocio, promovidos preferentemente por mujeres, en actividades vinculadas al desarrollo del turismo responsable en la región. 700 personas han participado ya en estos programas de formación.

En la actualidad, la red de “Turismo Solidario y Sostenible” integra 400 alojamientos y 40 rutas turísticas en 14 países de África: Cabo Verde, Camerún, Etiopía, Gambia, Ghana, Guinea Bissau, Guinea Ecuatorial, Mali, Marruecos, Mozambique, Namibia, Santo Tomé y Príncipe, Senegal y Tanzania. A partir de 2009, la iniciativa comenzó a extenderse a un grupo inicial de países de América Latina, incluyendo en la actualidad a Argentina, Bolivia, Ecuador, Nicaragua, Panamá, Perú y Venezuela.

Toda la información está disponible en:
www.turismo-solidario.es

Para formar parte del programa, los alojamientos deben cumplir 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 medioambiente.
- Sostenibilidad ambiental.

En el desarrollo de esta iniciativa, la Fundación Cultural Banesto cuenta con una amplia red de alianzas institucionales y empresariales en España, África y América Latina.

“Turismo Solidario y Sostenible” promueve el turismo responsable, un turismo sostenible, viable, justo en la distribución de los beneficios y en su contribución a la reducción de la pobreza, un turismo respetuoso con las señas de identidad sociocultural de las comunidades, comprometido con el entendimiento intercultural, con la preservación del patrimonio histórico y cultural, con el uso adecuado de los recursos naturales y con la protección y conservación del entorno natural.

Programa de voluntariado

Entre julio y octubre de 2011, se ha llevado a cabo la IV Edición del Programa de Voluntariado de “Turismo Solidario y Sostenible”. Un total de 43 voluntarios han participado, de forma directa, en la identificación y catalogación de más de 100 nuevos alojamientos y 10 rutas turísticas y en la identificación y caracterización de un número amplio de iniciativas emprendedoras en un total de ocho países de África y América Latina. El programa de voluntariado está dirigido a empleados de Banesto interesados en colaborar de forma altruista con “Turismo Solidario y Sostenible” durante sus vacaciones.

Plataforma Solidaria

En octubre de 2011 se inaugura la Plataforma Solidaria de “Turismo Solidario y Sostenible”, una aplicación web vinculada al portal www.turismo-solidario.es orientada a recabar aportaciones de particulares para el desarrollo de proyectos de emprendedoras en África y Latinoamérica. A través de la web es posible obtener información sobre el proyecto y el perfil de las emprendedoras y realizar aportaciones económicas orientadas a facilitar la puesta en marcha de iniciativas para ayudar a crear empleo o mejorar los ingresos mínimos de las mujeres participantes.

Se trata de proyectos de negocio evaluados y seleccionados en el marco de la iniciativa “Turismo Solidario y Sostenible”



considerando variables asociadas a la promoción y empleo de la mujer y a la sostenibilidad económica, social y medioambiental de cada proyecto.

Programa 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 estas organizaciones en el Programa promovido por la Fundación Banesto.

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.



Banesto galardonado en los V Premios Gaudí-Gresol en la categoría de Acción Social

El Consejero Delegado, José García Cantera recibió, en representación de Banesto, el premio Gaudí-Gresol que, en su quinta edición, ha distinguido a nuestra entidad por su trayectoria en Acción Social. Los premios están promovidos por la Fundación Gresol y el Ayuntamiento de Reus. Este galardón de periodicidad anual, es otorgado a aquellas personas o entidades que han destacado por su trayectoria, méritos y dedicación.



Voluntariado en Galicia

En 2011 han participado en este programa un total de 42 organizaciones:

- Acción Contra el Hambre.
- Aldeas Infantiles.
- Arno Regeneración del Nervio Óptico.
- Asociación Ayúdale a Caminar.
- Asociación Crecer con Futuro.
- Asociación Española contra el Cáncer.
- Asociación Nacional Síndrome de Apert.
- Asociación Nuevo Horizonte.
- Asociación PROYDE.
- Basida.
- Cáritas Diocesana de Cartagena.
- Centro Español de Solidaridad. Proyecto Hombre.
- CESAL.
- COCEMFE.
- Cruz Roja Española.
- Federación de Ataxias de España (FEADES).
- Federación Española de Padres con Niños con Cáncer.
- Fundación APAI.
- Fundación Balía por la Infancia.
- Fundación Caico.
- Fundación contra la Hipertensión Pulmonar.
- Fundación Deporte y Desafío.
- Fundación el Alto.
- Fundación el Sueño de la Campana.
- Fundación Entreculturas.
- Fundación Hombres Nuevos.
- Fundación Humanismo y Democracia.
- Fundación Josep Carreras contra la Leucemia.
- Fundación RECAL.
- Fundación Reina Sofía-Proyecto Alzheimer.
- Fundación Talita.
- Fundación Theodora.
- Fundación Vicente Ferrer.
- Fundación Víctimas del Terrorismo.
- Fundación IUVE.
- Healing Wings.
- Intermón Oxfam.
- Manos Unidas.
- Médicos del Mundo.
- Movimiento por la Paz – MPDL.
- Sonrisas de Bombay.
- UNICEF. Comité Español.

Campañas extraordinarias

Terremoto en Lorca

Un total de 459 empleados de Banesto participaron en mayo de 2011 en una iniciativa de apoyo a los damnificados por el terremoto en Lorca con la colaboración de Cáritas Murcia. La iniciativa, llevada a cabo a propuesta de los empleados de Banesto, permitió recaudar, en un período de 15 días, un total de 18.465 euros, que fueron duplicados por la Fundación Banesto en el marco de su Programa Solidaridad x 2. Gracias a esta acción extraordinaria se destinaron un total de 36.930 euros a los diferentes programas de ayuda que Cáritas llevaba a cabo en esta localidad.

Los equipos de Cáritas de Lorca comenzaron a colaborar con los servicios de emergencia desde el mismo día 11 de mayo, cuando dos terremotos consecutivos de 4,4 y 5,1 grados de magnitud en la escala de Richter, azotaron esta localidad de Murcia. Los equipos de Cáritas, integrados por voluntarios y trabajadores de esta organización, apoyaron la realización del censo de población afectada y colaboraron en la distribución y elaboración de comidas para el más de un millar de afectados que tuvieron que alojarse en el campamento habilitado como albergue temporal para los damnificados. Una vez superada la situación de emergencia, Cáritas reanudó el acompañamiento escolar y la distribución de ayudas en el barrio de San Cristóbal y la distribución de alimentos y



Entrega del talón a Cáritas

acompañamiento a familias en el barrio de La Viña, el más afectado por el terremoto.

Emergencia en el Cuerno de África

Más de 1.600 empleados de Banesto participaron en una iniciativa de apoyo a UNICEF con motivo de la situación de emergencia nutricional en el Cuerno de África. Los empleados de Banesto aportaron más de 76.000 euros que fueron duplicados por la Fundación Banesto en el marco del Programa Solidaridad x 2.

El Presidente de Banesto, Antonio Basagoiti, hizo entrega del importe global de la aportación, más de 152.000 euros, a Consuelo Crespo, Presidenta de Unicef España, en un acto celebrado en septiembre de 2011 en la sede de la Fundación Banesto, en Madrid.

Cuenta infantil Banesto pro UNICEF

Gracias al acuerdo firmado para el período 2010-2013 Banesto ha continuado con 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 71.457 cuentas abiertas con casi 70 millones de euros de saldo.



Entrega del talón a Unicef

Cuenta Infantil pro UNICEF

Haz que sus ahorros cambien el mundo

a favor de **unicef**



Banesto

Tú les enseñas a ayudar, nosotros donamos a **UNICEF** el equivalente al **1%** de sus ahorros y juntos construimos un mundo mejor.

Contratando la nueva Cuenta Infantil pro UNICEF fomentas el ahorro de tus hijos y les educas en solidaridad, ya que Banesto entregará a UNICEF una cantidad igual al 1% de los saldos medios acreedores que arrojen estas cuentas en cada periodo de liquidación anual, para entre todos construir un mundo mejor.

- Libreta de Ahorro sin comisiones • Liquidez: en cualquier momento • Donación de Banesto a UNICEF: 1%
- No admite domiciliaciones • Estas condiciones se mantienen hasta la mayoría de edad del titular.

Y además, llévate la Mochila* Oficial de la Selección Española de Fútbol al contratar la Cuenta Infantil pro UNICEF.



*Oferta válida para contrataciones del 1 de octubre de 2011 al 31 de diciembre de 2011 o fin de existencias (10.000 unidades). Por abrir una nueva cuenta con al menos 1.50€, manteniendo el saldo 6 meses, Banesto entregará una mochila de la Selección (Producto Oficial de la Federación Española de Fútbol). Para que se produzca la entrega de la mochila hay que realizar el ingreso de 1.50€ el mismo día de la contratación. La mochila tiene la consideración de retribución en especie a efectos fiscales. El banco asume el ingreso a cuenta en su totalidad. Consulta las condiciones completas de la promoción en tu Oficina o en www.banesto.es.

Apoyo a la cultura

Banesto viene colaborando activamente, desde hace muchos años, con diversas instituciones en proyectos de modernización de la sociedad a través de la cultura y la educación. En el caso concreto de la música mantenemos acuerdos de colaboración con la Fundación Teatro Real de Madrid, el Liceo de Barcelona, el Teatro Maestranza de Sevilla y especialmente el mecenazgo de la Cátedra de Contrabajo de la Escuela Superior de Música Reina Sofía bajo el asesoramiento del maestro Zubin Mehta.

En 2011, la Fundación Cultural Banesto ha fortalecido su compromiso y presencia con la Escuela asumiendo el mecenazgo del Aula Ludwig Streicher. Toda esta larga trayectoria de Banesto impulsando proyectos de excelencia, de cultura y de juventud ha sido reconocido en junio de 2011 con la entrega a D. Antonio Basagoiti de la medalla de oro de la Fundación Albéniz por Su Majestad La Reina.



Conciertos ofrecidos por la Fundación Banesto y Banesto Premium

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

2011-2012

**Camerata E.ON de la
Escuela Superior de Música
Reina Sofía**

Palacio de Congresos
de Santiago de Compostela

Cuarteto Amaryllis

Sala Miguel Ángel Clares
Auditorio y Centro de Congresos
Víctor y Villegas
Murcia

**El Cortesano. Concierto con obras
renacentistas de Diego Pisador**

Museo Victorio Macho.
Real Fundación de Toledo
Toledo



Entorno sostenible

Banesto es firmante de Carbon Disclosure Project, dando apoyo a la mayor iniciativa internacional en la promoción de la transparencia en información corporativa sobre la gestión de impactos al cambio climático.



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, de la inclusión de criterios ambientales en el análisis de riesgos, del apoyo al desarrollo de proyectos de conservación y mejora del medioambiente y de la involucración de los grupos de interés.

CARBON DISCLOSURE PROJECT

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.

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 medio ambiente 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 medio ambiente.
- 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 medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.

Gestión Medioambiental

En Banesto, el medio ambiente 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.

Banesto ha puesto en marcha **ECOBanesto+** que engloba medidas y objetivos concretos tanto de reducción de consumos como de sensibilización para el periodo 2011-2013.

ECOBanesto+

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.

En Banesto se ha trabajado en optimizar los recursos de forma sostenible y responsable a través de actuaciones conjuntas de todo el banco, impulsando una cultura que nos acerca más a la sociedad con proyectos medioambientales y de sostenibilidad que refuerza nuestra credibilidad como entidad.

Estamos comprometidos con la energía y el medio ambiente por lo que, continuando con el Plan Ecobanesto 2008-2010, Banesto ha puesto en marcha **ECOBanesto+** que incluye objetivos y medidas concretas tanto de reducción de consumos como de sensibilización.

En concreto en el periodo 2011-2013 Banesto tiene como objetivos:

- Reducir el 3% de su consumo energético
- Reducir el 9% de sus emisiones atmosféricas.
- Aumentar la sensibilización de los empleados.
- Fortalecer el sistema de reporting de consumos internos y reducir su consumo.
- Comercializar “productos ECO” que contribuyan a mejorar el impacto ambiental y a la sensibilización ambiental de nuestros clientes.



ECOBanesto+ pretende fijar objetivos comunes de mejora y reducción a medio y largo plazo para los próximos tres años. Esta iniciativa surge como continuación del Plan Ecobanesto y de la Elaboración de la Huella Ambiental del Grupo Santander, que consolida y analiza los consumos, los residuos y las emisiones provocadas por el Grupo. Una vez establecido el Procedimiento de reporte anual de esta información por parte de todos los países y Sociedades, se hace posible el establecimiento de unos objetivos de mejora y eficiencia energética.

Sensibilización interna

Estamos comprometidos en impulsar, afianzar y concienciar entre los empleados una cultura medioambiental y de sostenibilidad social en Banesto, para lo que hemos creado un plan de medidas que nos hace ser más eficientes.

Con Planes de Comunicación y Formación trabajamos de forma sucesiva en las siguientes líneas de actuación:

- Fases de Conocimiento, informando sobre la protección ambiental y dando a conocer la gestión ambiental desarrollada por Banesto.
- Fases de Aceptación, sensibilizando a los trabajadores en temas ambientales introduciendo índices de medida medioambiental.
- Fases de Colaboración, logrando la colaboración de todos los trabajadores en el desarrollo de las acciones de protección del medio ambiente y sobre todo contando con su participación para presentar propuestas de mejora

Para lograr estos objetivos de sensibilización de los empleados, se lanzan los siguientes mensajes relativos a la eficiencia en la actividad de Banesto:

- Menos es más. Cuántos menos recursos no renovables empleamos en nuestro desempeño diario, más contribuimos a la sostenibilidad de nuestro medio ambiente. Cuánto menor es nuestro impacto y nuestra huella medioambiental, mayor repercusión en la sociedad y en el planeta.
- Muchos pocos son muchísimos. Pequeños ahorros puntuales en una oficina o un departamento de Banesto, tienen una repercusión enorme debido al efecto multiplicativo que se produce en una organización tan grande.
- Directriz 4R. Reducir, reciclar, reutilizar y remplazar son los ejes sobre los que se sostienen las líneas de actuación de la Unidad de Servicios Generales antes de adquirir, desechar, sustituir o renovar cualquier equipamiento, suministro o material de oficina.

Distintivo 4R

Hemos creado un distintivo ecológico o «verde», constituido por diferentes indicadores, destinado a medir y mejorar los hábitos y las conductas que repercuten en el medio ambiente.

Este distintivo 4R, alude a las directrices básicas de un comportamiento responsable: reducir, reciclar, reutilizar y remplazar. Los diferentes departamentos, áreas y sucursales de Banesto aspirarían al Distintivo 4R en función del cumplimiento de sus indicadores.

Este distintivo sería otorgado y publicitado en la intranet de Banesto, y quedaría reflejado en un mapa de la organización.

Los indicadores cuyo cumplimiento supone la obtención del distintivo 4R son los siguientes:

REEMPLAZAR

- Las bombillas convencionales por bombillas de bajo consumo.
- Las antiguas máquinas de aire acondicionado por nuevas máquinas más eficientes en consumos de electricidad
- El coche privado por el transporte público, coches compartidos o la bici.

REUTILIZAR

- Mobiliario de las oficinas
- Puertas de entrada de oficinas cerradas
- Equipos de seguridad, centralitas
- Rótulos en buen estado

REDUCIR

- Consumos de electricidad (sensores de presencia)
- Consumos de agua
- Consumos de climatización y aire acondicionado
- Las emisiones de CO₂

RECICLAR

- Gestión de residuos de en Servicios Centrales
- Retirada de papel utilizado en las oficinas
- Depósitos para recogida de fluorescentes y bombillas
- Tóner reutilizados

Ahorros energéticos y consumos

Banesto ha decidido publicar y dar a conocer el objetivo de reducción del 9% de las emisiones de CO₂ durante los próximos 3 años.

Buscando la eficiencia energética, Banesto ha venido trabajando y obteniendo unos resultados de reducción en sus consumos energéticos francamente notables que han sido producto de:

- Nuevas Tecnologías: una importante apuesta por nuevas tecnologías en el alumbrado, detectores de presencia, medidores remotos, ahorradores de consumo, etc.
- Renovación de equipos obsoletos: Convirtiendo a los dos CPDs en funcionamiento en centros de alto rendimiento energético con una reforma hidráulica, sustitución equipos críticos, etc.
- Apoyo de todos los empleados de Banesto: Que ha permitido implantar políticas de confort, horarios, etc. con una extraordinaria receptividad frente a la impopularidad habitual de este tipo de medidas.
- Solicitud de subvenciones públicas para determinados proyectos donde el periodo de retorno así lo justifica.

Todo ello en un escenario donde el coste de la energía además se está convirtiendo en una excelente fuente de ahorros adicional por reducción en el consumo.

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.
- Consumibles de automoción consumidos por los desplazamientos laborales realizados por el personal debido a sus necesidades de trabajo.

Como en años anteriores calculamos los ratios de consumo interno por empleado utilizando la plantilla del Grupo en 2011. En este sentido se observa que el consumo de electricidad ha descendido ligeramente con respecto al año

Consumos energéticos

	2011	2010	2009	Variación 2011-2010
Electricidad (GJ)	298.359	313.618	320.594	-5%
Gas natural (m³)	82.114	93.879	87.120	-13%
Combustibles automoción (m³)	1.321	1.438	1.489	-8%

Nota: Dato de combustibles de automoción incluye el consumo de gasolina/gasoil 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 31% de vehículos de gasolina y 69% de diesel (fuente Eurostat 2010) y el consumo medio de 8 litros/100 Km en gasolina y 7 litros/100 Km en diesel.

Consumo/empleado

	2011	2010	2009	Variación 2011-2010
Electricidad (GJ)	34,64	35,26	34,85	-2%
Gas natural (m³)	9,53	10,55	9,47	-10%
Combustibles automoción (m³)	0,15	0,16	0,16	-4%

Consumo indirecto de electricidad según fuente (GJ)

	2011	2010	2009	Variación 2011-2010
Carbón	25.669	40.606	81.114	-37%
Natural Gas / fuel	9.626	10.944	11.705	-12%
Ciclo combinado	69.110	89.502	78.077	-23%
Wind	44.019	40.258	29.457	9%
Otras Renovables	12.411	13.122	5.650	-5%
Otros Régimen especial	29.262	29.828	22.249	-2%
Hydro	45.805	31.937	32.771	43%
Nuclear	62.456	57.421	59.571	9%
Total	298.358	313.618	320.594	-5%

Fuente: Desglose de energía en fuentes primarias utilizando el mix energético de España a partir de los datos REE (Fuente año 2010)

anterior, y el de gas natural ha descendido debido a las medidas llevadas a cabo en relación a las políticas del clima. El consumo de combustibles de automoción ha descendido al reducirse el kilometraje realizado por los trabajadores por necesidades de trabajo y por la variación en el número de empleados.

Plan Domótica

Con el objetivo de reducción de los consumos eléctricos y la optimización en el mantenimiento de las instalaciones, con el consiguiente ahorro de costes que esto supone, nace el Plan Domótica, un sistema de control remoto del alumbrado, climatización, rotulación, merchandising y sistema eléctrico que a través de la centralización nos permite, gestionar, analizar y ahorrar en todo el universo Banesto.

Para ello hemos invertido en equipos e instalaciones más eficientes, en sistemas de climatización, sistemas hidráulicos, sistemas de medición de consumos de las oficinas con información detallada y control a distancia de los horarios de encendido y apagado de luz, clima y rótulos, entre otros, tareas que al estar centralizadas liberan al personal de la oficina.

Respecto al consumo energético, se han instalado sensores de presencia y de luminosidad para el apagado automático de las luces. Además, hemos renovado los dispositivos luminosos de los interiores de los edificios implantando tecnología LED.

Algunas de las medidas que merecen ser destacadas, son las siguientes:

- **Menor consumo energético.**

Sistema basado en la búsqueda de eficiencia energética. Reducción del consumo eléctrico por iluminación.

- **Adaptación a las políticas del clima.**

Se podrá comprobar el cumplimiento de los niveles impuestos por el Real Decreto 1826/2009 (21° en invierno y 26 °C en verano) modificando las consignas en caso de ser necesario.

- **Centralización y gestión del mantenimiento de todas las Oficinas.**

Sistema que nos permite ahorrar y ser eficientes ya que avisa ante cualquier desviación de consumo en cualquier sucursal. Permite la detección temprana de incidencias o averías, de forma que se pueda iniciar la actuación antes incluso de su percepción por los responsables de la sucursal.

- **Sistema de Iluminación.**

Módulo que permite actuar en las distintas zonas de alumbrado de la oficina, con capacidad para modificar horarios, niveles y escenarios.

- **Sistema de Climatización.**

Módulo interconectado con el sistema de climatización, que actúa en el funcionamiento del mismo garantizando el nivel de confort requerido, pudiendo obtener lecturas remotas de temperatura seleccionando así el funcionamiento de la unidad climatizadora y el encendido/apagado mediante la programación remota de la unidad.

- **Rotulación y merchandising.**

Encendido/apagado y control remoto de escenarios para los diferentes circuitos del cartel corporativo y elementos luminosos de merchandising.

- **Consumo eléctrico y analizador de red.**

Permitirá la medida homologada del consumo eléctrico de la sucursal, actuando sobre parámetros de medición de consumo, tensión, intensidad, etc.



Consumos de agua y consumibles

Se han desarrollado e implantado diversas medidas para reducir el consumo de agua en las oficinas de Servicios Centrales como por ejemplo el cambio a grifería con sensores o la optimización del sistema de riego en jardinería. Sin embargo, este año se ha producido un ligero aumento en el valor de consumo.

Como en años anteriores calculamos los ratios de consumo interno por empleado utilizando la plantilla del Grupo en 2011. En este sentido se observa que el consumo de agua ha aumentado, por la variación en el número de empleados.

En cuanto al consumo de tóner, la sensibilización interna junto con el Plan Renove para la sustitución de impresoras ha permitido continuar con el descenso en el consumo de tóner, alcanzando en este ejercicio una reducción del 17% frente al tóner consumido en 2010.

En relación con el consumo de papel, en el ejercicio 2011 se ha producido un aumento significativo de su consumo. Uno de los aspectos que han tenido alta incidencia en este dato es el derivado de la entrada en vigor la Ley 10/2010 sobre Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (PBC/FT). Banesto está obligado a efectuar la segmentación de los clientes por riesgo de PBC/FT y aplicar la debida diligencia en función del riesgo asignado. Este proceso se hace mediante la evaluación de un cuestionario en papel que tienen que cumplimentar y firmar los cotitulares de las cuentas abiertas (se trata del Formulario de Información Obligatoria del Cliente). Este cuestionario se compone de 4 hojas. A lo largo del 2011 se han cumplimentado, al menos, 242.386 formularios de este tipo (sin tener en cuenta la apertura o cancelación de cuentas). Para el mes de abril de 2012 está prevista la entrada en funcionamiento de una aplicación

corporativa que permitirá automatizar este proceso y eliminar el papel originado en 2011 derivado de este proceso.

Este aumento también se debe al aumento de stock de papel en oficinas que supone un ahorro en combustible utilizado en la entrega de este material y por consiguiente, una reducción de las emisiones derivadas de la actividad del proveedor.

Como en años anteriores calculamos los ratios de consumo interno por empleado utilizando la plantilla del Grupo en 2011. En este sentido se observa que el consumo de papel ha aumentado, como se ha comentado anteriormente, y el consumo de tóner ha disminuido un 14%.



Consumo de agua y consumibles

	2011	2010	2009	Variación 2011-2010
Agua (m³)	157.256	140.052	155.877	12%
Papel (tm)	586	402	562	46%
Tóner (uds)	8.200	9.841	11.609	-17%

Consumo/empleado

	2011	2010	2009	Variación 2011-2010
Agua (m³)	18,26	15,75	16,94	16%
Papel (tm)	0,07	0,05	0,06	36%
Tóner (uds)	0,95	1,11	1,26	-14%

Gestión de residuos

Banesto continúa trabajando para optimizar sus procedimientos de medición y reducción en la generación de residuos, además de mejorar la gestión de los mismos. Todos los residuos generados, que no son reutilizados, son entregados a un gestor autorizado. Además, la Escuela Corporativa de Banesto participa de forma activa formando e informando sobre la conservación del medio ambiente y realizando acciones de formación sobre recogida selectiva de residuos.



Gestión de residuos				
	2011	2010	2009	Variación 2011-2010
Papel/cartón (tm)	24	170	408	-86%
Pilas/baterías/fluorescentes (kg)	15	100	50	-85%
Chatarra (kg)	4.270	8.500	25.000	-50%
RAEE (aparatos eléctricos y electrónicos) (kg)	42.000	47.500	25.000	-12%
Enseres y maderas (kg)	10.700	15.000	225.000	-29%
Plásticos (kg)	8.125	1.800	12.000	351%

Nota: Los datos de papel /cartón corresponden a oficinas y a Servicios Centrales mientras que el resto (pilas, baterías, flourescentes, chatarra, RAEEs, 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. El dato correspondiente a plásticos ha aumentado significativamente debido a la recogida selectiva de plásticos en Servicios Centrales.





Emisiones

Conscientes de la importancia en la cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEIs) para el posterior 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 es el que se detalla a continuación:

- Alcance 1: emisiones directas debidas al consumo de combustibles en el ejercicio de la actividad del Banco.

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

En 2011 se ha producido un descenso en las emisiones totales de CO₂ que se debe a que desde julio de 2011 la energía eléctrica consumida es verde, y por lo tanto conlleva unas emisiones nulas de CO₂.

Emisiones atmosféricas (tn)				
	2011	2010	2009	Variación 2011-2010
Total CO₂	24.953	25.945	26.750	-4%
CO ₂ derivado de viajes de negocios	5.773	4.759	5.110	21%
CO ₂ derivado de viajes en tren	360	208	195	73%
CO ₂ derivado de viajes en avión	1.330	716	957	86%
CO ₂ derivado de viajes en coche	4.056	3.801	3.924	7%
CO ₂ derivado del transporte colectivo de ruta	27	35	35	-23%
CO ₂ consumo directo de energía	168	191	177	-12%
CO ₂ de electricidad consumida	19.012	20.995	21.462	-9%
Partículas derivadas electricidad consumida	4	5	5	-27%
NOx derivados electricidad consumida	45	61	62	-27%
SO ₂ derivado de electricidad consumida	51	70	71	-27%

Nota: En el ejercicio 2011 Banesto ha reforzado su procedimiento de cálculo de las emisiones de CO₂ en línea con el procedimiento del Grupo Santander.

Viajes de negocios: Para la estimación de las emisiones de CO₂ derivadas de los viajes de negocios realizados por los empleados se ha considerado lo siguiente:

- En tren: se han considerado el número de trayectos realizados a lo largo del año, estimando una distancia media de 412 km por trayecto. Se ha utilizado el factor de emisión de DEFRA 2009 0,08 kg CO₂/km.
- En avión: se ha considerado la distancia recorrida a lo largo del año, clasificando los vuelos en tres categorías: corta, media y larga distancia, para las que se han utilizado los siguientes factores de emisión de DEFRA 2010: 0,2230, 0,1260 y 0,1480 kg CO₂/km, respectivamente.
- En coche: se han utilizado datos del total de kilómetros facturados por Banesto a lo largo del año y la distancia recorrida por los empleados hasta su centro de trabajo en Servicios Centrales (media de 10km, para las 948 plazas de aparcamiento de Mesena, teniendo en cuenta los 220 días de trabajo), considerando un parque de vehículos del 31% de vehículos de gasolina y 69% de diesel (Eurostat 2010) y el consumo medio de 8 litros/100 Km en gasolina y 7 litros/100 Km en diesel. Se han utilizado los siguientes factores de emisión de DEFRA 2009: 0,2078 kg CO₂/km para gasolina y 0,1984 kg CO₂/km para diesel.
- En transporte colectivo de ruta al centro de trabajo: para este cálculo hemos considerado, únicamente, los trayectos realizados por la ruta a los Servicios Centrales del Banco. El factor de emisión utilizado ha sido 0,7600 kgCO₂/km según DEFRA 2009.

* Las emisiones de CO₂ derivadas de la mensajería no están disponibles por la inexistencia en el proveedor de sistemas de control de emisiones. Consumo directo de energía: Para la estimación de las emisiones de CO₂ derivadas del consumo de gas natural se ha utilizado el factor de emisión de 2,01 kg CO₂/m³. También se ha tenido en cuenta el consumo puntual de 1.000 litros de gasóleo de un generador auxiliar, utilizando para éste el factor de emisión de DEFRA 2009 3,0289 kg CO₂/l.

Consumo de electricidad: Para la estimación de las emisiones de CO₂ derivadas del consumo de electricidad, se ha utilizado el factor de la AIE 2011 de 299 g CO₂/kWh y los datos facilitados por la compañía suministradora: 0,06 g partículas/kWh, 0,8 g SO₂/kWh y 0,7 g NOx/kWh.

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.



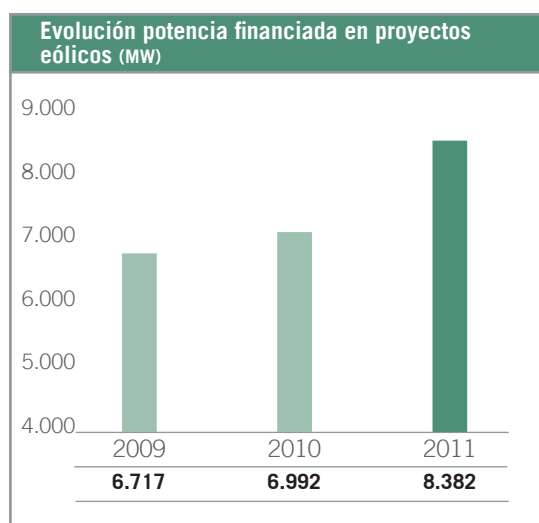
ECOBanesto+

Financiación medioambiental y de energías renovables

Incluso en los entornos económicos actuales, dentro de la política de financiación de Banesto, se ha seguido apostando de manera importante por la financiación de proyectos de energías renovables, tal y como se pone de manifiesto con su participación en un considerable número de operaciones relacionadas con estas energías, en 2011.

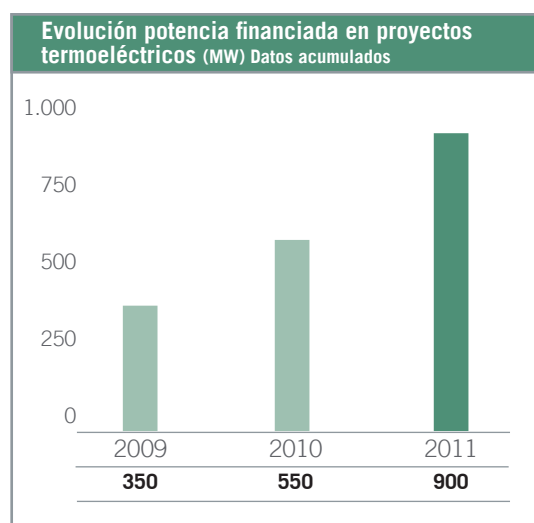
Proyectos Eólicos

Durante 2011, Banesto ha participado en la financiación de 2 parques eólicos que suman una potencia de 1.390 MW, lo que aumenta así la participación en la financiación de la instalación hasta los 8.382 MW, aportando una financiación global de 441 millones de euros.



Proyectos Termoeléctricos

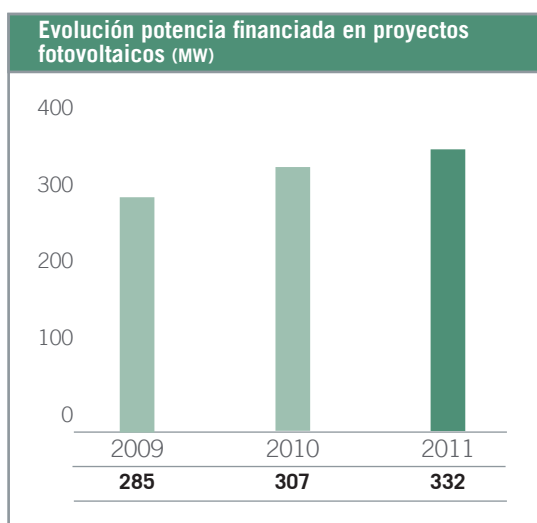
Banesto ha sido muy activo en la financiación de proyectos termoeléctricos, durante 2011, participando en la financiación de 7 plantas termoeléctricas que suman una potencia de 350 MW y una financiación global de los proyectos de 1.100 millones de euros.





Proyectos Fotovoltaicos

Al igual que en el año 2010, el sector fotovoltaico ha sufrido una importante desaceleración durante 2011, aun así, Banesto ha mantenido su posición como entidad líder en financiación de proyectos fotovoltaicos, habiendo participado en la financiación de proyectos que suman una potencia a instalar de 25 MW, durante 2011, aportando una financiación global de 38 millones de euros.



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 (RCDs). 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 2011, Banesto ha participado en la financiación de una planta de tratamiento y eliminación de residuos sólidos para el tratamiento de 426.000 tm, en Guipúzcoa, aportando una financiación global de 38 millones de euros.

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 más de 1.249 millones de euros. En 2011, 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, que son prioritarios para la compañía y sus Grupos de Interés. El siguiente cuadro muestra como

Banesto da respuesta a estos temas en el presente Informe de RSC y en él se indican los Grupos de Interés clave para cada aspecto.

	Grupo de Interés clave		Pág.
Gestión de Riesgos	Supervisores y autoridades públicas, Accionistas	Principios fundamentales de la gestión del riesgo	18, 19
		Análisis del riesgo ambiental	19
Integridad Corporativa	Clientes, Supervisores y autoridades públicas, Accionistas	Cumplimiento	14, 15
		Prevención del Blanqueo de Capitales (PBC)	14, 15
		Políticas de comercialización de productos y servicios, marketing y publicidad	15, 17
		Protección del cliente	17
Apoyo a las PYMES	Autoridades públicas, Clientes y Sociedad	Emprendedoresv.com	36, 37
		Yuzz	38, 39
		Global Business Trip	39
		Emprendedores en red	41
		Fondo capital riesgo	42, 43
		AgroBanesto (apoyo PYMES entornos rurales)	44, 45
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	Sociedad	Presencia en FTSE4Good	5, 8
		Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas	65
Diálogo con stakeholders	Todos los Grupos de Interés	Canales de comunicación con los grupos de interés clave	12, 13
Gestión del impacto del cambio climático	Autoridades públicas, Sociedad, Clientes y Accionistas	Consumos internos	56, 58
		Emisiones	61
		Financiación medioambiental (EERR)	62, 63
		Transparencia en el reporte de emisiones	52
Inversión Socialmente Responsable	Accionistas	Presencia en FTSE4Good	5, 8
		Cuenta infantil Banesto Pro-Unicef	49
Gestión del talento	Empleados, Sociedad y Accionistas	Master Plan de Recursos Humanos	26
		Voluntariado corporativo	31, 32



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 (AESPAM) 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 cómo implementa los 10 principios del pacto.

Principio		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, 33
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.	33, 77
Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	33
Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	77
Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	33
Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	52, 53
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.	62, 63
Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	14, 15



Premios y reconocimientos 2011



Sello de Excelencia Europea EFQM +500 puntos de la European Foundation for Quality Management y
“Recognised 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 2011).



Certificación de Calidad Madrid Excelente de la Comunidad de Madrid (renovado en 2011).



Premio a las 100 mejores ideas en innovación de la revista Actualidad Económica. (2011)



Banesto entre las **40 entidades más solventes** del mundo



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



PREMIO A LA CALIDAD DE LA JUSTICIA

Premio a la **Calidad de la Justicia** por el Consejo General del Poder Judicial



Premio **Gaudí-Gresol** en la categoría de acción social



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

Informe de verificación

Banesto cubre los requisitos asociados al Nivel A+ de Aplicación de G3.1, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3.1 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.

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 001/12

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-4338-2012

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 G3.1 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 24 de enero de 2012, 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 nº GRI-059/11 de fecha 28 de noviembre de 2011 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, S.A., 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: 31 de enero de 2012

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

El Director General de AENOR



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Banco Español de Crédito S.A (Banesto)** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Social Corporativa" (2011) 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 G3.1 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 G3.1 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.

Amsterdam, 10 de febrero 2012

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Banco Español de Crédito S.A (Banesto) 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 2 de febrero 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Tabla de indicadores

1.Estrategia y Análisis		Pág.	Reporte
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) 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, 18, 19, 52, 53, 64, 78 y 79	●
2. Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización.	81	●
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	IA (22-31)	●
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	IA (22-31)	●
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	81	●
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	78	●
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	81	●
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	78	●
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 de la organización, incluidos: la localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones, y cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital.	79	●
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	4, 5, 8, 20-22	●
3. Parámetros de la memoria			
Perfil de la memoria			
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	78	●
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	78	●
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	78	●
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	12, 13 y 81	●
Alcance y cobertura de la memoria			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos incluidos en la memoria e identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria	10, 64, 79	●
3.6	Cobertura de la memoria.	78	●

Reporte: ● Total ● Parcial ○ No

3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	78	●
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/o entre organizaciones.	78	●
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.	78	●
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.	78	●
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	78	●
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	70-77	●
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. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	68, 69, 78	●
4. Gobierno corporativo, compromisos, retos y participación de 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 (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 (28)	●
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	IGC (12, 13, 14)	●
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	12, 24, IGC (40)	●
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, 21, 22)	●
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	IGC (50, 51)	●
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.	IGC (25-28)	●
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, 14, 52, 53	●
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 de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	IGC (17, 52)	●
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, medioambiental y social.	IGC (27, 28)	●
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, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	36-59	●
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y esté presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios y tenga consideraciones estratégicas.	36-51	●
Participación de los grupos de interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. (incluyen comunidades locales)	10, 12, 13	●

Reporte: ● Total ● Parcial ○ No

4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	10, 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, 79, 81	●
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.	64, 79-81	●
Indicadores Suplemento del Sector Financiero			
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	10, 11, 35, 52, 53	●
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	18, 19	●
FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	19	●
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	25-34	●
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	18, 19, 35, 63	●
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, dimensión y el sector de la actividad.	IA (22-31)	●
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	42, 43, 49	●
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	62, 63	●
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	14-19	●
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con los que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	48, 49, 65	●
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	77	●
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	77	●
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	44, 45	●
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	77	●
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	15, 16	●
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	15, 16	●
Indicadores de desempeño económico			
Enfoque de gestión		10, 11	
Aspecto: Desempeño económico			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	6, 7	●
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	52-63	●
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	77	●
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	77	●
Aspecto: Presencia en el mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	77	●
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	77	●

Reporte: ● Total ● Parcial ○ No

EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	77	○
Aspecto: Impactos económicos indirectos			
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, 62, 63	●
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	6, 7, 36-49	●
Indicadores del desempeño medioambiental			
Enfoque de gestión		52, 53	
Aspecto: Materiales			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	58, 77	●
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	77	●
Aspecto: Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	56, 77	●
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	56	●
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	56	●
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.	54-57	●
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	54-57	●
Aspecto: Agua			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	58, 77	●
EN9	Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	77	●
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	77	○
Aspecto: Biodiversidad			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	77	►
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	77	►
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	77	►
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	77	►
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.	77	●
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	61	●
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	61	●
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas.	54-57	►
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	77	●
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	61	►
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	77	►
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	59	►
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	77	●
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.	77	●

Reporte: ● Total ► Parcial ○ No

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.	77	●
Aspecto: Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos medioambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	54-59	►
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos.	77	●
Aspecto: Cumplimiento normativo			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	77	●
Aspecto: Transporte			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	77	►
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	77	●
Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo			
Enfoque de gestión		26	
Aspecto: Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	25	●
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	25	●
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	77	●
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	25	►
Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	33	●
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	77	●
Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	12	●
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	34	►
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.	34	●
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	34	●
Aspecto: Formación y Educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	25	►
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	26	●
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	26	●
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	IA (6, 7)	●

Reporte: ● Total ► Parcial ○ No

Aspecto: Igualdad de retribución entre hombres y mujeres			
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría de empleado y por ubicaciones significativas de actividad.	77	●
Indicadores del desempeño de derechos humanos			
Enfoque de gestión		33	
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	77	●
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales 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. (pasa a ser principal)	77	●
Aspecto: No discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	33	●
Aspecto: Libertad de Asociación y convenios colectivos			
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	77	●
Aspecto: Explotación infantil			
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	77	●
Aspecto: Trabajos Forzados u obligatorios			
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado y obligatorio y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	77	●
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes.	77	●
Aspecto: Derechos de los Indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	77	●
Aspecto: Evaluación			
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	34	●
Aspecto: Medidas Correctivas			
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	34	●
Indicadores del desempeño en la sociedad			
Enfoque de gestión		35	
Aspecto: Comunidades locales			
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y, evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.	6, 46-49	●
S09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	77	●
S10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	77	●
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 anticorrupción de la organización.	14, 15, 33	●

Reporte: ● Total ● Parcial ○ No

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".	77	■
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	77	●
Aspecto: Comportamiento de Competencia Desleal			
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	77	●
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.	77	●
Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos			
Enfoque de gestión		14-17	
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 tales procedimientos de evaluación.	77	○
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.	77	●
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.	14-17	●
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.	77	●
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	20-22	●
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.	77	●
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.	77	●
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.	77	●

Nota:

IA – Informe Anual 2011 accesible en www.banesto.es/webcorporativa

IGC – Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011 accesible en www.banesto.es/webcorporativa

Reporte: ● Total ■ Parcial ○ No

*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 la página 79, 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.
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.
EN1:	En el reporte del dato de consumo de tóner se utiliza la unidad de unidades para garantizar la comparabilidad de los datos con respecto a años anteriores.
EN2:	Banco Español de Crédito S.A no utiliza materiales valorizados.
EN3:	En el reporte del dato de consumo de combustibles de automoción se utiliza la unidad de metros cúbicos para garantizar la comparabilidad de los datos con respecto a años anteriores.
EN8 y 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.
EN11- 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, 19, 44, 45, 62, 63 y 65.
EN19:	No existe conocimiento alguno por parte de Banco Español de Crédito S.A. de 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, considerando significativo todo aquel importe que pudiera tener carácter material en la revisión de auditoría de cuentas anuales.
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 61 en donde se detallan las emisiones de CO ₂ derivadas de viajes de negocios.
EN30:	Dadas las actividades a las que se dedica el Banco Español de Crédito S.A, éste no tiene gastos de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del mismo. Para más información ver Informe Anual (Informe de Auditoría y Cuentas Anuales, Nota 1, apartado g).
LA3:	Convenio colectivo de Banca, accesible en: http://www.boe.es/boe/dias/2007/08/16/pdfs/A35018-35031.pdf . En Banco Español de Crédito S.A no existen diferencias en los beneficios sociales entre personas contratadas a jornada completa y las personas con contratos temporales o a media jornada.
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. Banco Español de Crédito S.A no tiene operaciones significativas fuera de territorio español.
HR1:	La totalidad de inversiones significativas realizadas por Banco Español de Crédito S.A en 2011 han sido llevadas a cabo en países de la OCDE donde no se han detectado riesgos significativos en materia de Derechos Humanos.
HR3:	El plan de formación anual del Banco se elabora auspiciado bajo los principios básicos del respeto y de la dignidad de los empleados, responsabilizándose de que su aplicación sea efectiva y éticamente correcta garantizando que su implementación es acorde con el compromiso asumido. Para más información sobre la formación de los empleados, ver la página 25.
HR5:	Por la importancia de la materia, Banco Español de Crédito S.A establece los mismos controles a sus proveedores en materia de libertad de asociación y de acogimiento a convenios colectivos independientemente del sector en el que operen, habiendo definido la necesidad del cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en una de las cláusulas de los contratos con los mismos.
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 existen comunidades indígenas en los territorios donde opera Banco Español de Crédito S.A.
S09 y S010:	Banco Español de Crédito S.A no realiza operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.
S05:	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.
S06:	Banco Español de Crédito S.A no ha realizado ninguna aportación financieras y/o en especie a partidos políticos.
S07:	Banco Español de Crédito S.A no ha sido denunciado por llevar a cabo ningún tipo de prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.
S08:	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, considerando significativo todo aquel importe que pudiera tener carácter material en la revisión de auditoría de cuentas anuales. Para más información ver Informe Anual (Informe de Auditoría y Cuentas Anuales, punto 23, apartado f).
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 20-23, 79 y 80).
PR2:	Banco Español de Crédito S.A no tiene incidencia significativa en relación con este indicador. Para más información por favor consulte en la página 79, en el epígrafe "Análisis de materialidad"
PR4:	Banco Español de Crédito S.A no ha tenido en 2011 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 2011 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 2011 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 2011 de ninguna multa significativa fruto del incumplimiento de cualquier normativa aplicable a la entidad relacionada con el suministro y uso de productos y servicios, considerando significativo todo aquel importe que pudiera tener carácter material en la revisión de auditoría de cuentas anuales.

Acerca de este informe

Desde el año 2002, Banesto 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.



Alcance

El presente informe es el décimo 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 2011. Este es el cuarto 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 las siguientes directrices:

- Sustainability Reporting Guidelines versión 3.1 del Global Reporting Initiative y conocida como G3.1.
- Protocolos de Indicadores del G3.1 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 G3.1, lo cual implica que cumple con las especi-

ficaciones asociadas al nivel A de G3.1 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.

De igual forma, se ha incluido información relevante para el Índice de Inversión Socialmente Responsable FTSE4Good Ibex.

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





Proceso de elaboración del informe

Para la elaboración del presente Informe se ha actualizado el análisis de materialidad realizado el pasado año, donde previamente se identificaron los grupos de interés relevantes para la organización. Los detalles de este análisis se explican 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.

En el ejercicio 2011 Banesto ha reforzado su procedimiento de cálculo de las emisiones de CO₂ en línea con el procedimiento del Grupo Santander. Por ello los datos presentados en este Informe relativos a emisiones de CO₂ de 2011 han sido calculados de acuerdo al nuevo procedimiento. Según el procedimiento anterior Banesto en 2011 hubiera tenido unas emisiones totales de 20.263 toneladas de CO₂, lo que supondría un descenso del 22%. Con el nuevo procedimiento, las emisiones totales son de 24.953 toneladas de CO₂ y suponen frente al dato de 2010 un descenso del 4%.

Análisis de materialidad

Banesto entiende que el ejercicio de elaborar un Informe de Responsabilidad Social Corporativa es un proceso de mejo-

ra 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 2011, Banesto se ha basado en el estándar internacional elaborado por el Global Reporting Initiative (GRI-G3.1), 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 aquéllos 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 2011.

Para ello, Banesto ha actualizado el análisis de materialidad llevado a cabo el año pasado 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.

En el apartado “Asuntos clave de RSC” se incluyen los aspectos prioritarios para Banesto y sus Grupos de Interés.



Gestión de riesgos

A lo largo del ejercicio 2011, 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

Asimismo, 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.

Banesto mantiene contacto continuo con sus grupos de interés mediante los canales de comunicación puestos a su disposición. Algunos de ellos tienen frecuencia determinada (como las encuestas a clientes, los comités internos, la asistencia a foros y reuniones tanto con analistas como con competidores o la respuesta puntual a supervisores y autoridades públicas), pero estando la mayoría de ellos (páginas web, números de atención telefónica y buzones electrónicos) disponibles de forma continua.

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.

Para cualquier consulta relativa al Informe de RSC, contactar con: D. Luis Monge Lozano.

Dirección de Relaciones Institucionales y RSC
Avda. Gran Vía de Hortaleza, 3. 28033 Madrid.
ResponsabilidadSocialCorporativa@banesto

El Informe Anual y el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Banesto 2011 no se imprimen.
Están disponibles en soportes digitales. Banesto ahorra más de siete toneladas de papel con esta medida.
© Febrero 2012 Banesto

Edita: Banesto, Gabinete de Presidencia
Diseño: **gosban** consultora de comunicación
Fotografía: Fernando Moreno y Andrea Savini
Depósito legal: B-4338-2012

Banesto

www.banesto.es



The Global Compact



FTSE4Good



EFQM