



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2009

Bankinter, S.A.



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### Datos de la entidad: Bankinter, S.A.

- *Dirección web:* bankinter.com
- *Alto cargo:* M<sup>a</sup> Dolores Dancausa Treviño , CEO
- *Fecha de adhesión:* 01/07/2009
- *Sector:* Servicios financieros, banca y seguros
- *Actividad:* banca
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Accionistas, Proveedores, Sociedad
- *Países en los que está presente:* España
- *Alcance del Informe de Progreso:* España
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Se difundirá a través de la web de el Pacto Mundial. Estamos realizando las modificaciones técnicas necesarias para poder difundirlo a través de nuestra web corporativa. Internamente se difundirá entre los empleados a través del foro interno y del microsite de Acción Social de la entidad.
- *Día de publicación del Informe:* lunes, 15 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Anselmo Martín-Peñasco Ciudad; Paloma Rodriguez-Arango Fernández
- *Tipo de informe:* A



WE SUPPORT

## • Carta de Renovación del Compromiso

**bankinter.**

### Carta del Presidente

Como parte esencial del compromiso de Bankinter con la transparencia y con la ética empresarial, publicamos el presente Informe de Progreso.

Para nosotros, la responsabilidad corporativa consiste en crear valor para nuestros *stakeholders* así como para la sociedad, atendiendo de forma satisfactoria sus necesidades e intereses, sin comprometer el futuro de las generaciones venideras. Este enfoque se plasma en diversas medidas y actuaciones relacionadas con la integración de criterios sociales y medioambientales en la toma de decisiones, el diálogo permanente con los grupos de interés, el uso de la innovación tecnológica y de las capacidades del Banco para mejorar el acceso a la información y la calidad de vida de las personas que viven en las comunidades en las que operamos, o, como es el caso, la transparencia informativa. Y es que la Responsabilidad Corporativa, la forma de hacer y sentir Bankinter, la gestión de nuestros intangibles, son grandes variables que nos diferencian como empresa.

En tiempos de crisis, la gestión responsable del riesgo y la política de limitación del sobreendeudamiento que ha venido realizando Bankinter, ha situado a la Entidad en una posición de preeminencia en la banca nacional.

El buen desempeño de la organización en estas difíciles condiciones económicas y la atención eficaz y responsable de las reclamaciones de los clientes han reforzado la credibilidad de Bankinter. El Banco sigue apostando firmemente por la calidad de servicio como fuente de diferenciación, y en un año difícil hemos mantenido las valoraciones de calidad percibida por nuestros clientes. Además nuestra plantilla se siente a gusto trabajando en una empresa como Bankinter, que un año más ha vuelto a situarse en el ranking *Great Place To Work*.

Un año más el Banco forma parte del índice FTSE4Good y también del FTSE4Good Ibex, y ha estado muy cerca de su inclusión en el selectivo *Dow Jones Sustainability Index*. Apoyamos como firmantes la encuesta de *Carbon Discloser Project* y hemos sido reconocidos como el banco más sostenible del mundo según el índice *Goldman Sachs Sustain*.

También hemos ampliado los canales de comunicación y relación con accionistas en el marco del proyecto 'Usted primero'.

Atentamente,

D. Pedro Guerrero, Presidente del Consejo de Administración

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

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



### POLÍTICAS

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



### ACCIONES

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



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

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





## • Principio 1

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C211)

*Respuesta:* Otros

*Implantación:* Durante 2009 se ha venido trabajando en un modelo de medición de la reputación de Bankinter basado en la metodología desarrollada por el 'Reputation Institute', que ofrece resultados comparables a nivel nacional e internacional.

*Es un modelo de gran utilidad para conocer las prioridades de los principales grupos de interés y la valoración que estos hacen de las actuaciones de la Entidad, con el fin de diseñar una estrategia encaminada a mejorar su satisfacción. La introducción de este modelo nos permite definir los atributos reputacionales relevantes para los grupos de interés, así como las valoraciones que éstos realizan de cada uno de esos atributos.*

*Este año se han medido y analizado las percepciones de algunos de nuestros grupos de interés prioritarios: clientes actuales y potenciales, empleados y opinión pública. Los resultados han sido difundidos de manera interna en la organización, siendo objeto de un profundo análisis con cada área a fin de crear planes de acción y sensibilizar a la plantilla de la importancia de la reputación corporativa.*

*El modelo de reputación corporativa contempla varios atributos vinculados con los derechos humanos, que se engloban principalmente en las dimensiones de Experiencia, Integridad, Oferta y Ciudadanía.*

*Objetivos:* Nuestros retos para el próximo ejercicio son: seguimiento de los planes de acción e indicadores internos definidos, profundizar la medición en estos grupos y extenderla a otros grupos de interés prioritarios, así como la creación de un mapa de riesgos reputacionales.



### POLÍTICAS:



¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* "Otros Códigos" incluye la DECLARACIÓN DE VALORES CORPORATIVOS, el REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA DEL MERCADO DE VALORES DEL GRUPO BANKINTER, los CÓDIGOS DE CONDUCTA DE LOS DEPARTAMENTOS DE TESORERÍA, ANÁLISIS, AUDITORES, OPERACIONES VINCULADAS, y la política de BLANQUEO DE CAPITALS

*Respecto a la formación en materia de derechos humanos, en base al compromiso del Banco de fomentar el respeto a los mismos, se exige a las compañías de seguridad que impartan a sus empleados información relacionada con los derechos fundamentales y las libertades públicas de las personas. Los métodos de trabajo, en referencia al respeto de los derechos humanos, son rigurosamente cumplimentados y revisados por medio de los diferentes controles establecidos tanto por Bankinter como por las Unidades Policiales de Seguridad Privada dependientes del Ministerio del Interior. El 100% del personal de seguridad está acreditado por el Ministerio del Interior para poder ejercer dicha profesión, siendo este último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios.*

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Con el objetivo de proteger y defender los intereses de los clientes, el Grupo Bankinter dispone de un reglamento interno dedicado a regular los procedimientos de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente. La función del Servicio de Atención al Cliente (SAC) es, por un lado, la de atender todas las reclamaciones que le son formuladas por los clientes, y por otro, prevenir y corregir las principales incidencias que el Banco pueda tener en relación con la prestación de los servicios.

*A través de la centralización del SAC, se garantiza la uniformidad y unidad de criterio en la gestión de las distintas reclamaciones y/o quejas de los clientes.*

*Se puede acceder al SAC a través de banca telefónica o de nuestra web.*

*El cliente siempre tiene la potestad de acudir al defensor Externo del Cliente, bien con posterioridad a la formulación de su reclamación ante el SAC, o bien dirigiéndose directamente a dicho órgano independiente.*

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



### ACCIONES:

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



*Respuesta:* SI

*Implantación:* Implicamos a nuestros grupos de interés en nuestros proyectos de acción social a través de la publicación del informe de Responsabilidad Corporativa.

En caso de empleados difundimos además estas acciones a través del foro interno de comunicación. Pueden además participar en el programa de voluntariado corporativo.

En relación con nuestros proveedores, este año hemos incluido el sello del Pacto Mundial con un enlace a la web del mismo, en aras a su difusión y animando a nuestros proveedores a que se unan.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨

---

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C215)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El área de Intangibles trabaja en coordinación con los Comités de Dirección y Coordinación del Banco para

desarrollar una cultura de compromiso con la responsabilidad social que suponga la plena integración de las preocupaciones sociales y medioambientales de nuestra

sociedad en la toma de decisiones, en las actividades y en las relaciones del Banco con sus grupos de interés, asegurando un comportamiento sostenible a largo plazo.

Uno de los principios de la política de responsabilidad corporativa de la entidad, se refiere a la integración de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

---

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C411)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Todos los contratos que celebran los clientes con Bankinter SA incorporan una cláusula de protección de datos a través de la cual no sólo se recaba su consentimiento para el tratamiento de sus datos, sino que también se les informa detalladamente de la finalidad del tratamiento de los mismos. Bankinter ha asumido el compromiso de supervisar las medidas de seguridad periódicamente, realizando auditorías sobre sus propios sistemas y sobre los sistemas de aquellos proveedores con los que el banco puede tener acceso a datos de carácter personal.

Bankinter ha sido la primera entidad en España certificada simultáneamente en la ISO 27001 (Sistema de Gestión de la Seguridad) y en la BS 25999. Esta última acredita al Banco con los estándares más elevados de calidad y rigor profesional en la gestión de la continuidad del negocio en sus plataformas y sistemas.

En lo que respecta a la publicidad, Bankinter debe someter todas sus campañas a la supervisión de los organismos competentes en cada caso (Banco de España y CNMV)

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** *Bankinter dedica un especial esfuerzo a escuchar la opinión del cliente a través de encuestas realizadas por empresas independientes, realizando un seguimiento continuo al objeto de convertir sus opiniones en información de gestión, analizando con la mayor precisión la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos, y conociendo en detalle nuestro mercado.*

*Mensualmente, se mide de forma exhaustiva la percepción de los clientes sobre el servicio recibido, estructurando esa medición en función del segmento del cliente (Particulares, Banca Privada, Finanzas Personales, Extranjeros, Pymes y Banca Corporativa), su red de distribución (Red de Oficinas, Banca Virtual, Redes a distancia y Red de Agentes) y las plataformas de servicio a través de las cuales interactúan con el Banco (Banca Telefónica, Broker, Móvil Internet particulares e Internet empresas).*

*El resultado que se desprende de esas encuestas es el de un cliente con un alto nivel de satisfacción con el Banco, que en ocasiones supera los 75 puntos de ISN, lo que significa una alta calidad de servicio percibida.*

*Asimismo, se realizan periódicamente -también por una compañía independiente- investigaciones de mercado para conocer tanto la posición relativa del Banco con respecto al resto de entidades financieras, como cuáles son los factores de servicio que más nos diferencian.*

*EN 2009 se han medido y analizado las percepciones de algunos de nuestros grupos de interés prioritarios: clientes actuales y potenciales, empleados y opinión pública. Los resultados han sido difundidos de manera interna en la organización, siendo objeto de un profundo análisis con cada área a fin de crear planes de acción y sensibilizar a la plantilla de la importancia de la reputación corporativa. Nuestros retos para el próximo ejercicio son: seguimiento de los planes de acción e indicadores internos definidos, profundizar la medición en estos grupos y extenderla a otros grupos de interés prioritarios, así como la creación de un mapa de riesgos reputacionales.*

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

**Respuesta:** No

**Implantación:** *El Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, en el que se hace referencia al respeto de los Derechos Humanos por parte de la entidad, ha sido auditado por un tercero independiente (PwC). El informe ha obtenido la máxima calificación: A+, según el estándar GRI G-3*

[Descargar el documento adjunto](#)

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

**Respuesta:** 100 %



*Implantación:* Agilidad, originalidad, Entusiasmo e Integridad son los valores de la entidad, visibles de manera permanente a través de la intranet y de las instalaciones de la entidad.  
Las nuevas incorporaciones reciben formación sobre el código de conducta. Además el Código se encuentra disponible en la intranet

[Descargar el documento adjunto](#) 

---

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

*Respuesta:* 3

*Implantación:* A cierre de 2009, la Entidad ha recibido tres sanciones de la Agencia de protección de Datos en materia de respeto a la privacidad y deber de secreto de los datos de clientes. Todas ellas han sido recurridas ante la Audiencia Nacional.

---

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* A 31 diciembre 2009 la entidad no ha tenido ninguna multa significativa en relación a la salubridad y seguridad de los productos y servicios.

---

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* A 31 de diciembre 2009 la entidad no ha tenido ninguna multa significativa por incumplimiento de normativa sobre información y etiquetado de productos recibidos.

### • Resumen de Implantación:



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>	<p>R.:Encuesta de reputación: dimensiones Experiencia, Integridad, oferta, Ciudadanía</p> <p>O.:Sanción de riesgos con criterios sociales y ambientales.</p>	<p>R.:Servicio de Atención al Cliente, Código Ético, Código Ético, Política ambiental, Otros Códigos, MIFID</p> <p>O.:Mantener el alto índice de satisfacción de clientes, Política de financiación atendiendo a criterios sociales y ambientales.Accesibil</p>	<p>R.:Protección de datos, Publicidad regulada, Informe de Responsabilidad Corporativa</p> <p>O.:Renovar certificaciones seguridad, Difusión del Pacto Mundial a través de nuestra web corporativa</p>	<p>R.:Encuestas de Satisfacción, Encuesta de Reputación</p> <p>O.:Mystery Shopper, Cuadro de mandos de intangibles</p>
<b>Empleados</b>	<p>R.:Encuesta reputación: dimensión Entorno de trabajo</p> <p>O.:Continuar avanzando para garantizar igualdad de oportunidades y fomentar la conc</p>	<p>R.:Código Ético, Política ambiental, Otros Códigos, Plan de igualdad, Conciliación</p> <p>O.:Fomentar la conciliación y la igualdad.</p>	<p>R.:Voluntariado Corporativo, Foro interno</p> <p>O.:Formación en Derechos Humanos, Microsite Acción Social</p>	<p>R.:Encuesta de Calidad Interna, Encuesta de Clima, Encuesta de Reputación</p> <p>O.:Mapa de riesgos reputacionales</p>
<b>Accionistas</b>	<p>R.:Encuesta de reputación al público en general</p> <p>O.:Mejorar los canales de comunicación</p>	<p>R.:Código Ético, otros Códigos</p> <p>O.:Mejorar los canales de comunicación.</p>	<p>R.:Informe Responsabilidad Corporativa</p> <p>O.:Calificación A+</p>	<p>R.:Información</p> <p>O.:Mapa de riesgos reputacionales</p>
<b>Proveedores</b>	<p>R.:Encuesta de reputación al público en general</p> <p>O.:Divulgar los principios del Pacto Mundial</p>	<p>R.:Código Ético, otros Códigos</p> <p>O.:Política de compras éticas</p>	<p>R.:Difusión del Pacto Mundial en web de proveedores</p> <p>O.:Política de compras éticas</p>	<p>R.:Sistema de Homologación</p> <p>O.:Encuestas de Calidad</p>
<b>Sociedad</b>	<p>R.:Encuesta de reputación al público en general</p> <p>O.:Calificación A+ en</p>	<p>R.:Código Ético, Política ambiental, Otros Códigos</p> <p>O.:Transparencia: Informe RSC</p>	<p>R.:Informe de Responsabilidad Corporativa</p>	<p>R.:Encuesta de Reputación, Investigaciones de mercado</p>



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

	Informe RSC , AA1000	calificación A+	O.:Calificación A+	O.:Mapa de riesgos reputacionales
--	-------------------------	-----------------	--------------------	--------------------------------------

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 2

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



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se ha consolidado durante 2009 un sistema para realizar la homologación de los principales proveedores, todos ellos nacionales y que cubren un 67% del total de la facturación del Banco.

*Se clasifican los proveedores en función del servicio y/o producto que gestiona. No se favorece a los proveedores que disponen de certificaciones*

*El Banco ha desarrollado un plan de continuidad para asegurar la operatividad futura del servicio prestado por el proveedor en caso de producirse alguna contingencia en aquellos servicios de mayor criticidad.*

*Bankinter exige a los proveedores requisitos concretos, los cuales quedan integrados debidamente en la relación contractual con ellos. De entre estos requisitos cabe destacar los siguientes:*

- *Tener una estructura económico-financiera adecuada y contar con medios materiales y humanos que le permitan asumir íntegramente la organización, gestión y dirección de los servicios prestados.*
- *Estar al corriente y atender puntualmente sus obligaciones fiscales, laborales y con la Seguridad Social.*
- *Haber suscrito un seguro de responsabilidad civil profesional.*
- *Adoptar las medidas de seguridad informática definidas*
- *Asegurar la plena confidencialidad de los datos de clientes del Banco.*
- *No realizar actividades o acciones concretas que puedan perjudicar o afectar de cualquier forma a la honorabilidad o buena imagen de Bankinter, y no emplear la marca o cualquier otro signo distintivo del Banco en sus relaciones con terceros sin el previo consentimiento de la Entidad.*
- *Desarrollar su actividad de forma ética y socialmente responsable y de conformidad con la política medioambiental del Banco.*
- *Ajustar el servicio al modelo de contrato establecido por Bankinter.*
- *Someterse a la inspección de los organismos supervisores de la actividad de Bankinter en los casos en que proceda.*

- Establecer planes de contingencia ante posibles imprevistos.



## POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C3I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Sí, uno de los criterios de homologación de proveedores es que éstos desarrollen su actividad de forma ética y socialmente responsable y de conformidad con la política ambiental del banco.



## ACCIONES:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Durante 2009 se ha consolidado un sistema para realizar la homologación de los principales proveedores, todos ellos nacionales y que cubren un 67% del total de la facturación del Banco.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Respuesta:* 16 %

*Implantación:* 160 proveedores sobre un total de 1000 proveedores (aquellos con facturación de mas de 10.000€ al año)

## • Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Proveedores</b>	R.:Homologación, Plan de Continuidad O.: -	R.:Criterios de Homologación O.:Política de Compras Éticas	R.:Homologación O.:Difusión Pacto Mundial	



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 3

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Bnakinter reconoce y garantiza a sus empleados el pleno ejercicio de sus derechos de sindicación, asociación y negociación colectiva. El 100% de la plantilla está cubierta por un convenio colectivo.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los convenios aplicables a la entidad están disponibles en la intranet. En Bankinter se respetan los mecanismos de diálogo y participación de los representantes sindicales, con los que se reúne periódicamente la dirección de la empresa.

*Los cambios organizativos que se producen en la entidad se analizan en cada caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados.*

*Además la sección sindical dispone de un enlace a su web interna a través de la intranet y un espacio en el foro interno donde divulgar sus acciones informativas.*



### ACCIONES:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En el ejercicio 2009 Bankinter se ha reunido en tres ocasiones con los representantes sindicales.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se celebran elecciones sindicales en las que el 100% de la plantilla puede elegir libremente a sus representantes sindicales.

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Para favorecer la participación de promueve un entorno de trabajo abierto, libre, desjerarquizado, creativo y motivador, así como la implicación directa de los profesionales en los procesos de toma de decisiones y en la introducción de mejoras e innovaciones significativas.

Una participación efectiva y real requiere transparencia. La información financiera, comercial y administrativa más relevante -incluida la que utilizan los consejeros y el equipo directivo- está a disposición de la mayoría de empleados, sin perjuicio de la confidencialidad legal. las bases de datos están abiertas a toda la plantilla. El 97.2% de la plantilla tiene a su disposición información de gestión.

En 2009 las comunidades de conocimiento recibieron 2.011 aportaciones y hubo 442 sugerencias de mejora de innovación y calidad. Existe un buzón específico donde los empleados pueden enviar sus dudas al departamento de Gestión de personas, en el que durante el 2009 se resolvieron 4.107 consultas.

El estudio de clima laboral es un espacio corporativo de participación y comunicación que permite a todos los empleados, cada dos años, expresar libremente su opinión, de forma directa y confidencial, sobre temas relevantes de su trabajo y del Banco y que se instrumenta mediante un cuestionario a través de Internet. En la encuesta realizada en 2009 participaron el 82% de los empleados, mostrando los resultados un excelente nivel de satisfacción profesional (79%) y de motivación (76%).

Todos los empleados de Bankinter participan en un proceso normalizado, con periodicidad anual, cuyo objetivo es evaluar los logros profesionales así como la actitud con la que se han realizado.

### • Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.: Libertad de asociación y negociación colectiva O.: -	R.: Representantes sindicales O.: -	R.: Diálogo O.: -	R.: Elecciones sindicales, Transparencia, buzón de consultas, Comunidades de Conocimiento, Encuesta Clima, Evaluación O.: -



R.: Respuesta  
O.: Objetivo



## • Principio 4

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado y, además, las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español. Por lo que este tipo de riesgos, se minimiza.



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El 100% de la plantilla está cubierta por un convenio colectivo. los convenios aplicables varían en función del trabajo desarrollado (Banca, oficinas y Despachos y Contact center). En el convenio colectivo se fijan entre otros aspectos, los horarios de las jornadas laborales y la retribución.

*El Plan de Igualdad recoge medidas de política salarial para garantizar la no vulneración del principio de igualdad. Además existen medidas de conciliación.*



### ACCIONES:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En 2009 se publicaron en la intranet las medidas de conciliación (legales y las extraordinarias adoptadas por Bankinter) para su mejor difusión y conocimiento.

*Se ampliaron algunas medidas como los 15 días de vacaciones por matrimonio a parejas de hecho.*



Además se hizo un cuadro de mando para igualdad y conciliación para cada una de las organizaciones territoriales para hacer seguimiento de estos temas a nivel local

*Objetivos:* Avanzar en materia de conciliación, diversidad e igualdad.

## • Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:Alta cualificación, ámbito de actuación doméstico O.: -	R.:Convenio Colectivo, Plan de Igualdad, Plan de Conciliación O.:Certificado EFR	R.:publicación medidas de conciliación O.:Certificación EFR, Red Concilia, Charter Diversidad	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 5

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado y, además, las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español. Por lo que este tipo de riesgos, se minimiza.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El 100% de la plantilla está cubierta por un convenio colectivo. los convenios aplicables varían en función del trabajo desarrollado (Banca, oficinas y Despachos y Contact center).



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Colaboramos con UNICEF, a través de una cuenta solidaria, recaudando fondos con el fin de proteger a la infancia.

Además difundimos internamente sus comunicados.

Además a través del programa de voluntariado corporativo y de la tradicional campaña de juguetes de navidad, colaboramos con otras entidades sin ánimo de lucro dirigidas a la infancia.



[Descargar el documento adjunto](#) ↗

## • Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:Alta cualificación y ámbito de actuación doméstico O.: -	R.:convenio colectivo O.: -	R.:Sensibilización O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 6

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En 2007 se hizo un diagnóstico para plasmar por escrito la política de igualdad de la entidad que venía proclamando tradicionalmente.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El código de ética de la entidad contempla la no discriminación y la igualdad. Además, existe e plan de igualdad "igual.es" cuyos objetivos son:

- Impulsar la aplicación real y efectiva de los principios de igualdad de trato e igualdad de oportunidades.
- Incorporación paritaria por razón de género.
- Promover una representación equilibrada de la mujer en la esfera laboral y facilitar su acceso a puestos de mayor responsabilidad
- Incrementar el número de nacionalidades presentes en nuestra Entidad
- Adaptar la empresa a los continuos cambios que se producen en la sociedad, relativos a la familia, los indicadores sociales y a los hábitos y costumbres.
- Continuar aumentando el número de personas con discapacidad
- Continuar con el establecimiento de medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral y personal
- Establecer un protocolo de actuación ante los casos de discriminación por razón de sexo

En la plantilla de Bankinter, a 31 de diciembre de 2009, hay



integradas 42 personas con discapacidad, lo que supone un 0,9% de la plantilla. La ley permite la solicitud del certificado de excepcionalidad a aquellas entidades que aún no han alcanzado la cuota exigida. Bankinter materializa sus medidas alternativas mediante compras en Centros Especiales de Empleo y Donaciones, dando cumplimiento a la LISMI (Ley de Integración Social de Minusválidos).

Existe un protocolo de actuación en caso de discriminación o acoso, recogido en el Código Ético de la entidad, motivado por una denuncia confidencial.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas. (P6C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Existe un buzón destinado a denuncias confidenciales en este sentido, implantado en 2007. A cierre de 2009 se han producido durante el ejercicio 2009 cuatro incidencias menores. El presidente de la Comisión de Auditoría atiende este canal, resolviendo las peticiones que en él se depositan y garantizando su confidencialidad.

la Comisión de Seguimiento del Plan de igualdad se ha reunido en 3 ocasiones durante el ejercicio 2009.

Se ha elaborado un cuadro de mando para igualdad y conciliación para cada una de las organizaciones para hacer seguimiento de estos temas a nivel local.

Bankinter materializa sus medidas alternativas mediante:

- Compra de bienes y servicios prestados por centros especiales de empleo del Grupo Fundosa, grupo con el que se firma un contrato marco por importe de 664.320 euros; habiendo sido facturados a lo largo de 2009 478.945,29 euros.
- Compra de bienes y servicios a Fuhnpaiin, por importe de 102.433,64 euros.
- Compra de bienes y servicios a Serveis Grafics Fargrup, por importe de 6.391,60 euros.
- Donación a la Fundación Adecco para la selección, formación e integración de personas con discapacidad, por importe de 132.864 euros.
- Donación a la Federación de Asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA) por importe de 22.144 euros



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C211)



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La entidad elabora anualmente una Memoria Corporativa Legal en la que se hace público la composición del Consejo de Administración y el número de mujeres en el mismo.

[https://www.bankinter.com/www/es-es/cgi/ebk+wim+consejo\\_adm?secc=WIM\\_GOBC&subs=CSD](https://www.bankinter.com/www/es-es/cgi/ebk+wim+consejo_adm?secc=WIM_GOBC&subs=CSD)

El ratio de diversidad del resto de la plantilla, incluyendo la alta dirección, se hace público en el Informe de Responsabilidad Corporativa de la entidad, por tramos de edad, antigüedad, organización territorial, categorías profesionales y en personas rotadas.

Además se presenta el ratio de empleados con nacionalidades distinta a la española y el de empleados con discapacidad.

[https://www.bankinter.com/www/es-es/cgi/ebk+wim+responsabilidad?secc=WIM\\_RPCP&subs=RPS](https://www.bankinter.com/www/es-es/cgi/ebk+wim+responsabilidad?secc=WIM_RPCP&subs=RPS)

---

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Existe un canal accesible desde la Intranet, para la recepción de denuncias confidenciales, relacionadas con las malas prácticas en asuntos financieros y contables, situaciones de acoso en el ámbito laboral o cualquier otra cuestión que suponga un riesgo potencial para la plantilla, protegiendo la identidad del denunciante. Las comunicaciones iniciadas por este canal sólo serán recibidas por el presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo o por el Presidente de la Comisión de Gobierno Corporativo.

La Comisión de Igualdad realiza un seguimiento de las incorporaciones para mantener la sensibilización en la igualdad de oportunidades y de acceso.

---

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

*Respuesta:* 4

*Implantación:* Durante el ejercicio 2009 se han producido a través del canal de denuncia confidencial cuatro incidencias menores.

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:PLAN DE IGUALDAD <hr/> O.: -	R.:Código de Ética, Plan de Igualdad, LISMI, denuncia confidencial <hr/> O.:Continuar avanzando	R.:Denuncia Confidencial, Comisión Seguimiento Plan de Igualdad, Cuadro de mando <hr/> O.:Certificado EFR, Red Concilia	R.:Denuncia Confidencial, Comisión de Igualdad <hr/> O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 7

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



#### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Como entidad financiera, Bankinter es consciente de la responsabilidad que asume con sus grupos de interés: clientes, accionistas, empleados y sociedad en general. Como consecuencia de ello, su línea de actuación pasa por desarrollar su actividad de la manera más sostenible y con el menor impacto medioambiental posible.

Varios de los principios de actuación recogidos en la política ambiental del grupo tienen carácter preventivo.

En 2009 se ha constituido el Comité de Sostenibilidad, órgano responsable de orientar la política y los programas de sostenibilidad del Grupo y de impulsar las iniciativas de responsabilidad ambiental necesarias para integrar en un modelo de desarrollo sostenible las dimensiones económica, ambiental y social de la Entidad.

Como herramienta de implantación de esta política, se ha desarrollado un programa de gestión ambiental integral, con objetivos de mejora de la ecoeficiencia y de influencia positiva en los grupos de interés, especialmente de los empleados.

Las acciones preventivas que el banco impulsa para minimizar los impactos negativos sobre el medio ambiente se establecen principalmente a través del Plan de formación medioambiental para empleados, y de la Campaña de Comunicación y sensibilización que en 2009 incluyen las siguientes metas:

- Formación al 5% de la plantilla a través del curso online de medio ambiente, con lo que se alcanza a la formación de más del 38% de la plantilla en esta materia.
- Curso sobre la norma UNE EN-ISO 14001 a las personas implicadas en la implantación del Sistema de Gestión Ambiental.
- Curso de eco-conducción para los empleados de la entidad.
- Publicación en la Web de Medio Ambiente de noticias y eventos de interés medioambiental, en las que el empleado puede participar en su tiempo de ocio.
- Comunicaciones periódicas en el foro de la intranet.
- Convocatoria del premio de fotografía sobre Medio Ambiente, este año con el tema Desarrollo Sostenible.
- Buzón de sugerencias



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

- Diversas actuaciones de voluntariado medioambiental.
- Jornada de plantación para la compensación de emisiones directas en el Bosque Bankinter, etc.

En 2009 Bankinter se ha adherido a la campaña de WWF "La hora del planeta", a la campaña "Billion Tree Campaign" de las Naciones Unidas, a la "Declaración de Inversores sobre la necesidad urgente de un acuerdo global sobre el cambio climático", "Carbon Disclosure Project", "Proyecto ceroCO2" de la Fundación Ecología y Desarrollo.

**Objetivos:** Objetivos 2010 de Formación y Sensibilización a la plantilla:

- Alcanzar a formar al 40% de la plantilla con un curso on-line de medio ambiente
- Relanzamiento nueva Web de Medio Ambiente en la Intranet del Banco.
- Campaña de comunicación a la plantilla sobre la renovación de la certificación ISO 14.001 de Medio Ambiente.
- Formar a parte de la plantilla en conducción eco-eficiente

---

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Agua: reducción del 16% respecto a 2008. Se han instalado en todos los inmuebles mecanismos que permiten ahorrar agua, tales como dispositivos de reducción de caudal en grifería o cisternas de doble descarga, concienciación a empleados.

**Energía:** Reducción del 2.3% en Servicios centrales respecto a 2008. Medidas: temporización de alumbrados, cambio de sistemas de climatización, optimización del rendimiento en los sistemas de climatización para los CDPs, Virtualización de servidores, sistema de domótica, paneles solares, proyecto oficina Sostenible.

**Emisiones:** reducción del 11% respecto a 2008. Medidas de ecoeficiencia energética, se potencia el uso de la videoconferencia, transporte colectivo, promoción del sistema "Compartir coche".

**Vertidos de agua:** Los únicos vertidos que se generan en Bankinter son las aguas residuales urbanas y no son significativos.

**Biodiversidad:** Bosque Bankinter en el que se han compensado las emisiones directas de la entidad plantando árboles. Además se han plantado 13.750 árboles tras la campaña de correo web, en la que el Banco plantaba un árbol por cada uno de los clientes que suscribieron este servicio.

**Objetivos:** Objetivos 2010 Ecoeficiencia respecto a los indicadores 2009:

- Reducción 8% consumo papel
- Reducción 2% consumo eléctrico
- Reducción 2% consumo de agua
- Procurar la segregación y reciclado del 100% del papel que se genera como residuo.
- Calcular la huella de carbono de la actividad: emisiones directas, indirectas e inducidas.
- Reducción 2% de las emisiones indirectas
- Compensación 100% de las emisiones directas
- Organizar jornada ambiental de compensación de emisiones directas.



- Implantar una Política de Impresión para facilitar el uso óptimo del consumo de papel.
- Potenciar el uso del correo web entre los clientes para reducir los envíos postales en papel de la información bancaria.
- Organizar cursos de conducción eco-eficiente para los empleados.
- Potenciar el uso de herramientas tecnológicas como la videoconferencia, para mantener reuniones si necesidad de desplazamientos.
- Montaje de exposiciones didácticas de interés medioambiental en los grandes centros de trabajo.
- Nueva adhesión a la campaña "La Hora del Planeta" de WWF.
- Compensación de emisiones directas mediante la plantación de los árboles necesarios para su absorción en el Bosque Bankinter (Albacete, España).



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

*Respuesta:* 0 %

*Implantación:* Dato no disponible.

*A cierre de 2009 se ha formado al 5% de la plantilla del Grupo en el curso de medio ambiente, accesible desde la Intranet corporativa, alcanzando así un 38% de la plantilla del Banco formada con este curso.*

*Se ha impartido un curso de gestión medioambiental, según la Norma UNE ENISO 14.001, a las personas más directamente implicadas en la implantación del Sistema de Gestión Ambiental.*

*Curso de conducción sostenible a 80 empleados de la Entidad.*

*A través de la Intranet se difunde una campaña de comunicación permanente dirigida a la concienciación de la plantilla para el uso responsable de recursos como la electricidad, el agua y el papel, para la adecuada gestión de los residuos y la reducción de emisiones.*

*Se posibilita a los empleados una herramienta para el cálculo y la compensación de sus emisiones particulares.*

*Mensualmente, a través de la web de Medio Ambiente se ofrece a los empleados del Grupo información de las actividades y eventos en los que pueden participar en su tiempo libre relacionados con el medio ambiente.*

*Convocatoria Concurso de Fotografía sobre Desarrollo Sostenible.*

*En 2009 Bankinter fue nombrado el banco mejor gestionado medioambientalmente del mundo, según el índice Goldman Sachs Sustain.*

*Objetivos:* Se define un Plan de Formación 2009:

- Curso on-line de medio ambiente



- Curso eco-conducción
- Curso Experto Europeo en Gestión Medioambiental

## • Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Iniciativas reducción consumo, Política ambiental, Sist. de gestión, Comité de Sostenibilidad, Formación, Sensibilización Colaborac <hr/> O.:Optimización de consumos, Plan de Formación	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 8

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



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

***Implantación:** El Banco mantiene una política activa para proteger el entorno y combatir el cambio climático, para lo que ha identificado, medido y controlado tanto los impactos directos que se producen por la propia actividad bancaria (a través de la implantación de un sistema de gestión ambiental), como los indirectos que se generan en las operaciones de financiación, en la gestión de los activos y en la gestión responsable de la cadena de proveedores y subcontratistas.*

*Se ha implantado un sistema de gestión ambiental según la norma internacional UNE-EN ISO 14.001:2004, cuya certificación se obtuvo inicialmente en el edificio de la sede social del Banco, en el Paseo de la Castellana 29; y en 2009 en el edificio de Tres Cantos (Madrid), el centro de trabajo del Banco que mayor número de empleados concentra. El sistema se ha diseñado para extender su alcance al resto de la Entidad, donde se está promoviendo el ahorro del consumo de suministros y materiales, así como una correcta gestión de los residuos que implica su reutilización, reciclado, revalorización o en su defecto su adecuada eliminación. El 19% de los empleados del Banco se encuentran en edificios certificados.*

*Dentro del modelo reputacional de la entidad, se integran atributos medioambientales con un peso específico para cada uno de nuestros grupos de interés.*

***Objetivos:** Renovación de la certificación ISO 14.001 del sistema de gestión ambiental implantado en dos grandes centros de trabajo del banco.*

[Descargar el documento adjunto](#) 



#### POLÍTICAS:

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



*Respuesta:* SI

*Implantación:* En 2004, Bankinter hizo pública su Política Ambiental -que revisó y amplió en 2007-, cuyos objetivos van más allá del cumplimiento estricto de los requisitos legales mediante la adopción de pautas de comportamiento sobre aspectos no legislados.

Como herramienta para la implementación de esta Política Ambiental, se ha desarrollado un programa de gestión ambiental integral que gestiona tanto los aspectos ambientales directos como los indirectos de la actividad.

En 2009 se ha constituido el Comité de Sostenibilidad, órgano responsable de orientar la política y los programas de sostenibilidad del Grupo y de impulsar las iniciativas de responsabilidad ambiental necesarias para integrar en un modelo de desarrollo sostenible las dimensiones económica, ambiental y social de la Entidad.

La política ambiental está disponible en la web corporativa de la entidad, así como en la web interna de medio Ambiente.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P8C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La entidad cuenta con un departamento de Medio Ambiente, integrado dentro del área de Responsabilidad Corporativa y que se engloba dentro del área de Intangibles del Banco, con una doble dependencia del Consejero Delegado y del Presidente. El área de Intangibles trabaja en coordinación con los Comités de Dirección y Coordinación del Banco para desarrollar una cultura de compromiso con la responsabilidad social que suponga la plena integración de las preocupaciones sociales y medioambientales de nuestra sociedad en la toma de decisiones, en las actividades y en las relaciones del Banco con sus grupos de interés, asegurando un comportamiento sostenible a largo plazo.

*Objetivos:* Crear un Comité para el Desarrollo de la Inversión Social y Medioambientalmente responsables.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C213)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Sí, la entidad dispone de objetivos de mejora del comportamiento ambiental de la entidad



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

cuantificables y medibles en un Programa de Gestión Ambiental anual, donde se detallan Metas, Acciones, Responsables, Recursos (económicos, materiales o humanos), Fechas de Consecución y los Indicadores correspondientes. Los objetivos pueden ser de Mejora de la Ecoeficiencia, de Influencia Positiva en los Grupos de Interés, en la Gestión Responsable de la Cadena de Suministros, y de los Productos y Fondos Verdes.

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

**Respuesta:** 16 %

**Implantación:** el 16% de los proveedores cuenta con la certificación medioambiental según la Norma ISO 14.001 o Reglamento EMAS.

**Objetivos:** Incrementar el porcentaje de proveedores con certificación del sistema de gestión ambiental implantados al 20%.

### • Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.:ISO 14001, Sist. Gestión Ambiental, Modelo reputación corporativa O.:Renovar la certificación ISO 14.001 obtenida	R.:Política ambiental, Programa Gestión Ambiental, Comité Sostenibilidad O.: -	R.:Departamento Medio Ambiente, Políticas RSC O.:Comité para el Desarrollo de la Inversión Social y Medioambientalmente responsab	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 9

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



#### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se han implantado estrategias de "Green IT" para el uso eficiente de los recursos informáticos con el objetivo de minimizar el impacto ambiental, como por ejemplo el proyecto para la sustitución de más de 250 servidores físicos por virtuales.

*Internamente, para evitar desplazamientos, se potencia la videoconferencia y se ha instalado en todos los puestos de trabajo la herramienta "Office Communication Service".*

*Bankinter ha sido la primera entidad financiera en desarrollar el servicio de videollamada, sistema que facilita el contacto de los clientes con los gestores del Banco a través de la web, evitándose así los desplazamientos y las emisiones derivadas de las visitas a la sucursal bancaria. Durante 2009 se han establecido 46.842 videollamadas de clientes, de lo que se calcula que este sistema ha podido evitar desplazamientos que generarían las emisiones aproximadas de 65 toneladas de CO2.*

*Bankinter invitó a sus clientes a unirse a la campaña de correo web, plantando un árbol en el Bosque Bankinter por cada cliente suscrito, evitando así la correspondencia en papel.*

*Una de las dos reuniones anuales celebradas en 2009 del Future Trends Forum (FTF) de la Fundación de la Innovación Bankinter, ha versado sobre el desarrollo del "Cloud Computing".*

*Ver vídeos en : <http://www.fundacionbankinter.org/es/videos?trend=cloud-computing>*

*En 2009 Bankinter ha comercializado productos de inversión como es el caso del Bono Energías Renovables, y ha financiado proyectos de energías renovables. Dentro de sus servicios patrimoniales, ha ofrecido a sus clientes de rentas altas inversiones en parques de energía solar fotovoltaica.*

*Objetivos:* Potenciar mediante una campaña de comunicación, el uso del correo web entre los clientes del banco, para evitar el uso del correo postal del envío de información bancaria, y sus impactos medioambientales correspondientes.



Publicar las conclusiones del Future Trends Forum sobre Cloud Computing que se divulgará a través de la página web de la Fundación para la Innovación Bankinter y a través de un ciclo de conferencias en las principales capitales españolas.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C211)

*Respuesta:* 5

*Implantación:* Campañas de marketing videollamada.

Campañas de marketing para impulsar el uso del servicio de correspondencia web.

Campañas permanente de concienciación a la plantilla sobre la necesidad de hacer un uso óptimo del consumo energético.

Adhesión a la Campaña de WWF "La Hora del Planeta" del banco, invitando a sus empleados, clientes y sociedad en general a su adhesión particular a la campaña.

Una de las dos reuniones anuales del Future trends Forum de la Fundación para la Innovación Bankinter, se ha centrado en el desarrollo del "Cloud Computing".

*Objetivos:* Continuar con la campaña de comunicación interna Renovar la adhesión a la Campaña La Hora del Planeta de WWF.

Publicar las conclusiones del Future Trends Forum sobre Cloud Computing que se divulgará a través de la página web de la Fundación para la Innovación Bankinter y a través de un ciclo de conferencias en las principales capitales españolas.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C212)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* Dato no disponible

## • Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			<p>R.:Virtualización de servidores, Videoconferencia, Videollamada, Correo web, Productos Verdes, FTF</p> <hr/> <p>O.:Potenciar Correo Web, Divulgar conclusiones del FTF sobre Cloud Computing</p>	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 10

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



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Las áreas de mayor riesgo en relación con este principio para la entidad se refieren a:

- La plena identificación de los clientes y de sus actividades.
- La formación continua de todos los empleados y Red de Agentes del Grupo en los procedimientos operativos y mecanismos de control, que aseguran la plena efectividad de las políticas internas de prevención.
- La detección de operaciones sospechosas y su inmediata comunicación a los órganos administrativos competentes.

*Bankinter cuenta con un modelo corporativo de gestión del riesgo reputacional, que incluye aquellos riesgos derivados de un posible incumplimiento del principio 10*



#### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los aspectos más significativos de nuestras políticas de prevención de blanqueo de capitales son:

- No existen ni se permiten cuentas anónimas.
- El Grupo Bankinter no mantiene relaciones de negocio con 'bancos pantalla' ('shell banks').
- El Grupo Bankinter implementa los mecanismos necesarios para mantener permanentemente actualizada una lista de personas y organizaciones sospechosas de realizar actividades



*delictivas u operaciones de blanqueo de capitales, obtenida a partir de las informaciones y listas facilitadas, entre otros, por la Unión Europea, la Administración Pública, la Asociación Española de Banca, Gafi, Ofac y otros organismos oficiales.*

- *El Banco dispone de un sistema de control que diariamente rastrea las operaciones ejecutadas por cualquiera de sus canales, a fin de detectar personas u organizaciones incluidas en las mencionadas listas.*
- *Bankinter cuenta con una política expresa y pública de admisión de clientes que garantiza un primer filtro en la detección de personas y operativas sospechosas.*
- *Bankinter ha implementado en todas sus redes y canales las herramientas y mecanismos necesarios para tener en cada momento la mayor información posible sobre la actividad económica y profesional de sus clientes y el origen habitual de sus fondos.*
- *Bankinter está trabajando en una nueva clasificación de los clientes que nos permitirá identificar, desde su alta, el riesgo de blanqueo y así poder realizar una debida diligencia en los procedimientos de identificación y conocimiento de los mismos.*

**Objetivos:** Bankinter persigue en todo momento el perfecto cumplimiento de las obligaciones que le corresponden en materia de prevención de blanqueo de capitales, prestando así la máxima colaboración posible a los órganos administrativos competentes en esta materia para lograr con el esfuerzo común la minimización en nuestro sistema financiero de las operativas no deseadas propias del blanqueo de capitales.

---

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El código ético de la entidad recoge las pautas de comportamiento de los empleados en relación con los diversos grupos de interés, incluyendo normas específicas al respecto:

- *Relación con clientes y proveedores, limitando la aceptación de regalos a aquéllos con un precio simbólico.*
- *Relaciones con organismos públicos, autoridades, partidos políticos, prohibiendo a los empleados ofrecer regalos a este tipo de organismos ni realizar con cargo al banco aportaciones a favor de las mismas.*
- *Conflictos de intereses*

La Unidad de Cumplimiento Normativo desarrolla la función de seguimiento y control de los Códigos de Ética y de Conducta.

---



### ACCIONES:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Auditoría interna del Banco, en relación a temas de prevención de blanqueo de capitales, ha auditado de forma presencial 100 unidades de negocio de la Red de Oficinas, lo que representa un 19,2% sobre el total. El área de Prevención de Riesgos Laborales de la entidad es objeto de revisión anual por parte de la propia división de Auditoría del Banco. Además, las políticas y procedimientos de control y prevención de blanqueo de capitales se someten a verificación externa. En 2009 fue verificado por Deloitte SL, siendo el resultado del informe muy satisfactorio. Existe un curso de formación online en prevención de blanqueo de capitales obligatorio para todos los empleados, cumplimentado a cierre de 2009 por el 89.7% de la plantilla. Adicionalmente se han impartido en 2009 cursos y conferencias a los que han asistido 656 empleados. Se comunican por escrito al Servicio Ejecutivo de la Comisión de prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) del Banco de España, las operaciones de carácter sospechoso.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En la web corporativa de la entidad se encuentran publicadas las siguientes políticas:

- Código de Ética Profesional del Grupo Bankinter
- Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores del Grupo Bankinter
- Prevención blanqueo de capitales
- Normativa MiFID

En relación con la plantilla el Código de Conducta es conocido por la totalidad de empleados y el curso de formación online en materia de prevención de blanqueo de capitales ha sido cumplimentado por el 89.7%

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Todos los acuerdos y convenios son revisados por los Servicios Jurídicos del Grupo para asegurar que se enmarcan dentro de la legalidad. El detalle de actividades benéficas se recoge en el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa, realizado de acuerdo al modelo GRI.



¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C6I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Código de ética de la entidad.

*Para la sanción de las infracciones del Código de Ética Profesional el Banco ha constituido un Comité de Seguimiento del Código de Ética Profesional facultado para el análisis y resolución de posibles infracciones del Código.*

*Queda fuera de la competencia del Comité la imposición de sanciones a Directores Generales o asimilados, Directores de Organización y Directores de Divisiones de Servicios Centrales o equivalentes. La competencia corresponde, en estos casos, al Consejero Delegado quien en el caso de los Directores Generales o asimilados deberá consultar previamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo y en los demás supuestos podrá consultar y deberá informar en todo caso a la misma sobre las decisiones adoptadas*

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>		R.:Manual General de Procedimientos de Prevención Blanqueo de Capitales O.:Plena identificación	R.:Auditoría interna y externa O.: -	
<b>Empleados</b>		R.:Manual General de Procedimientos de Prevención Blanqueo de Capitale O.:Mejoras en curso de formación	R.:Formación O.: -	
<b>Accionistas</b>		R.:Manual General de Procedimientos de Prevención Blanqueo de Capitale O.: -	R.:Reglamento interno de conducta del mercado de valores O.: -	
<b>Proveedores</b>		R.:Manual General de Procedimientos de Prevención Blanqueo de Capitale O.: -	R.:Código Ético O.: -	
<b>Sociedad</b>		R.:Manual General de Procedimientos de Prevención Blanqueo de Capitale O.: -	R.:Comunicaciones al SEPBLAC O.: -	
<b>Varios grupos de interés</b>	R.:Identificación de clientes, formación, detección operaciones sospechosas, riesgo reputacional O.: -			

R.: Respuesta

O.: Objetivo