

En la vida  
hay cosas más  
importantes que  
el dinero...

Informe de Responsabilidad Corporativa 2006

bankinter.

## Introducción

Por segundo año consecutivo, Bankinter publica un Informe de Responsabilidad Corporativa diferenciado y separado de la Memoria Legal y Comercial, con el objetivo de exponer en profundidad la relación que tiene el Banco con cada uno de sus Grupos de Interés.

Bankinter ha puesto de manifiesto su decidido empeño por ser una empresa responsable, de lo que se deriva que su estrategia se rija por criterios de sostenibilidad. Esta decisión es absolutamente coherente con los valores y la cultura corporativa de la Compañía, en donde han primado siempre criterios como la integridad en sus actuaciones y el respeto a los modos de ser y de hacer tanto de las personas que aquí desarrollan su actividad, como del resto de grupos de interés con los que el Banco se relaciona.

La Responsabilidad Corporativa no es una moda, es una forma diferente de entender los objetivos empresariales, y como tal, va a perdurar como una nueva tendencia empresarial. Bajo este concepto, no sólo priman los criterios económicos sino que, al mismo tiempo que se busca ser una empresa lo más rentable y solvente posible, se puede y se debe aportar valor al entorno con el que la empresa interactúa.

Cuando hablamos de Responsabilidad Corporativa no sólo nos referimos a cómo se relaciona la empresa con la sociedad, en sus ámbitos medioambientales y sociales, sino también a su vinculación con todos los grupos de personas con los que Bankinter mantiene algún tipo de correspondencia.

Tradicionalmente, Bankinter ha sido una empresa que se ha preocupado por entender tanto a sus clientes como a sus empleados, y por dar sobrada cobertura a sus expectativas, algo que ha tenido su fiel reflejo en las diferentes Memorias Anuales del Grupo. De igual forma, se ha venido ampliando a lo largo del tiempo ese foco de atención hacia otros colectivos, siempre con el objetivo de mejorar las percepciones que la sociedad en general tiene sobre el Banco.

A lo largo de este Informe de Responsabilidad Corporativa, explicamos cómo nos relacionamos y qué conocemos de cada uno de los grupos de interés con los que Bankinter interactúa, a saber: Clientes, Empleados, Accionistas, Proveedores y Sociedad.

Además, hemos incluido un apartado nuevo dedicado a la Oficina de Gestión de la Reputación, que es el medio a través del cual Bankinter ha decidido gestionar la Reputación Corporativa. En este apartado, damos cuenta de los objetivos que nos hemos marcado y las iniciativas que vamos a llevar a cabo en el ámbito de la Reputación Corporativa.

Lo que aporta Bankinter a la sociedad va más allá de la generación de valor para el accionista. Su objetivo es que todos sus grupos de interés sientan su relación y acercamiento al Banco como una experiencia única de compromiso y alto retorno a sus expectativas. Bankinter además quiere ser el mejor banco para sus clientes, el mejor sitio para trabajar para sus empleados y una referencia empresarial en transparencia y en su relación con la sociedad.

## Hemos creado la oficina más grande del Banco.

### La Oficina de Gestión de la Reputación

Tradicionalmente, Bankinter ha mostrado su honda preocupación por cumplir las expectativas de sus diferentes grupos de interés, que son los que han propiciado que este Banco sea una historia de éxito. Como consecuencia de ello, nuestra Memoria Anual siempre ha incluido una amplia referencia a la relación del Banco con sus clientes, inversores, accionistas, empleados y con la sociedad en general. Sin embargo, pese a ese decidido propósito, aún tenemos mucho recorrido por delante. Es por ello que estamos trabajando para incrementar y mejorar el conocimiento de las percepciones que sobre el Banco tienen nuestros grupos de interés.

La historia de Bankinter ha estado marcada por algunos hitos que, de manera recurrente en el tiempo y desde un carácter claramente vanguardista, han servido para establecer una distancia con respecto a nuestros competidores, que se ha ido manteniendo a lo largo de todos estos años. En ese sentido, hacer las cosas de forma diferente ha sido una ventaja sostenible y lo que nos ha llevado a ser reconocidos como uno de los bancos españoles más innovadores; algo que constituye una clara oportunidad que podemos y debemos aprovechar. De ahí la firme determinación del Banco en pos de profundizar y mejorar en esas diferencias: en nuestra forma de hacer y entender a los clientes, de atraer y retener el talento, en definitiva, de llegar a la sociedad con una propuesta de valor perceptible y diferenciadora que nos haga sobresalir en el mercado.

Por todo ello, en el año 2006 hemos dado un paso importante en el ámbito de la responsabilidad corporativa con la creación de la 'Oficina de Gestión de la Reputación' (OGR), tutelada directamente por el Presidente del Banco. El lema de la Oficina es la mejor definición de sus pautas de actuación futuras: 'La reputación del Banco la creamos y la destruimos cada una de las personas que trabajamos en él, con las cosas que hacemos y cómo las hacemos'. Es por ese motivo por el que decimos que durante este año se ha creado 'la oficina más grande del Banco', porque forman parte de ella todas y cada una de las personas que desarrollan su actividad en él.

La OGR es una iniciativa pionera en España: es el primer área de reputación que es tutelada directamente por la Presidencia; y la primera que, además, habilita a los empleados como el eje sobre el que ha de girar la actividad de evaluación, consulta y mejora de todos los procesos que influyen en la reputación de la Entidad. En esa línea se enmarca la realización durante 2006 de tres 'encuestas de reputación' en las que han participado en torno al 10% de la plantilla, y que van a ser planteadas con carácter anual o semestral, bajo el criterio de mantener abierto un diálogo permanente con las personas que trabajan en Bankinter.

Para apoyar esta iniciativa se ha creado un Comité de Reputación, presidido por el Presidente, en el que están representadas por sus máximos responsables aquellas áreas del Banco más directamente relacionadas con la gestión de la reputación: Calidad, Gobierno Corporativo, Marketing, Productos, Gestión de Personas, Relaciones con Inversores, Acción Social, Comunicación Externa, etc. Las decisiones de este Comité son vinculantes y son elevadas directamente al Comité de Dirección del Banco.

El objetivo primero y principal de la Oficina de Gestión de la Reputación es establecer una interlocución constante con los clientes, los empleados y la sociedad, con el fin de conocer en mayor profundidad lo que les inquieta y las expectativas que tienen sobre el Banco. Con algunos de estos colectivos, Bankinter mantiene un diálogo abierto desde hace varios años, especialmente en el caso de los clientes y los empleados. Para el resto de grupos de interés (accionistas, periodistas, analistas y ONG's, entre otros), el objetivo primordial es habilitar los cauces necesarios para iniciar un diálogo formal, que nos permita obtener conclusiones y realizar mejoras de gestión a partir de ellas.

De forma paralela a los objetivos mencionados anteriormente, la OGR está realizando una selección y creación de indicadores con los que poder medir cómo es nuestra relación con los grupos de interés en el plano operativo (la realidad), y también auscultar la percepción que cada uno de estos colectivos tiene sobre el Banco. Medir la diferencia entre lo que hacemos y cómo nos perciben es lo que nos va a permitir identificar áreas de mejora y establecer objetivos retadores. El paso siguiente es promover la puesta en marcha de acciones encaminadas al refuerzo del compromiso que el Banco tiene con todos sus grupos de interés, intentando cubrir sus necesidades y expectativas.

Una vez más, Bankinter apuesta por la responsabilidad corporativa y por la sostenibilidad, con el firme propósito de crear aún más valor para los clientes, para las personas que en el Banco trabajan y, por supuesto, para la sociedad en general.



## Datos consolidados más significativos

	2005	2006	06/05 (%)
<b>Balance (miles de euros)</b>			
Activos totales	40.786.010	46.075.769	12,97
Inversiones crediticias	26.139.388	31.653.807	21,10
Inversiones crediticias ex-titulizaciones hipotecarias	29.408.537	34.416.012	17,03
Recursos de clientes	27.476.959	32.683.580	18,95
Recursos gestionados fuera de balance de los que: fondos de inversión y pensiones	11.066.305 9.573.018	11.499.765 9.988.850	3,92 4,34
Recursos de clientes controlados	38.543.264	44.183.345	14,63
<b>Resultados (miles de euros)</b>			
Beneficio antes de impuestos	265.445	316.336	19,17
Beneficio neto	187.702	208.490	11,08
Beneficio antes de impuestos + provisiones	341.369	404.049	18,36
Beneficio neto + provisiones	237.052	265.503	12,00
<b>Ratios (%)</b>			
Índice de morosidad ex-titulización	0,23	0,25	10,51
Índice de cobertura de la morosidad	607,45	569,91	-6,18
Ratio de eficiencia	49,60	49,08	-1,05
ROE	14,93	14,94	0,10
ROA	0,51	0,48	-5,48
Ratio de capital	10,25	10,03	-2,15
Tier 1	7,32	6,86	-6,28

	2005	2006	05/06 (%)
<b>Datos por acción</b>			
BPA, Beneficio neto por acción (euros)	2,44	2,68	9,84
DPA, Dividendo por acción (euros)	1,20	1,30	8,33
PER, Precio/Beneficio neto (nº veces)	19,23	22,46	16,80
Precio/Valor contable (nº veces)	2,65	3,05	15,14
BPA, Beneficio neto por acción (euros)+ provisiones	3,09	3,41	10,36
<b>Oficinas y centros</b>			
Oficinas Universales	318	332	4,40
Centros de gestión comercial			
Corporativa	45	50	11,11
Pymes	105	124	18,10
Banca Privada	37	41	10,81
Oficinas Virtuales	498	527	5,82
Nº de agentes	1.007	1.003	-0,40
Oficinas Telefónicas y por Internet	3	3	0
<b>Plantilla</b>			
Empleados (jornadas efectivas)	3.712	3.981	7,25



A background image showing a person's hands holding a red cup. The person is wearing a blue and white striped shirt. The image is slightly blurred, focusing on the cup and hands.

# 01 Bankinter y sus clientes

3.981 de 3.981 personas trabajamos por la calidad.

La calidad de servicio entendida desde una amplia perspectiva, es la piedra angular sobre la que se construye la relación de Bankinter con sus clientes. Bajo ese punto de partida, Bankinter lleva a cabo una cuidadosa política de protección de los datos personales de los clientes, garantizando tanto el adecuado tratamiento informatizado de los mismos, como la seguridad y confidencialidad de las operaciones.

## En esta sección

- > Calidad: Construyendo unas relaciones más fuertes con nuestros clientes
- > Política de protección de datos personales
- > Prevención de blanqueo de capitales

## Los clientes son lo principal en el orden de prioridades de la Entidad.

### Calidad: Construyendo unas relaciones más fuertes con nuestros clientes

La realidad actual en la que se desarrolla la actividad económica y los negocios en cualquier sector, no sólo el financiero, nos lleva a concluir que los consumidores están cada vez más informados y son, por tanto, más conocedores de las diferentes alternativas a su disposición. Es por ello que existen menores resistencias que antes al cambio de entidad financiera y, cuando la tecnología y la diferenciación por productos y servicios son mínimas, es la calidad de servicio la variable determinante para garantizar la fidelidad y la permanencia del cliente en su banco o caja.

Bankinter trata de llevar esta aseveración, que es cierta, a su máximo desarrollo. En ese sentido, la Entidad no se conforma con mantener a sus clientes, sino que busca como objetivo fortalecer y profundizar las relaciones con cada uno de ellos, trabajando para que el cliente sienta que el Banco hace lo que a él le conviene y no sólo lo que le conviene a su cuenta de resultados. Con ello queremos transmitir a cada uno de nuestros clientes que ellos son lo principal en el orden de prioridades de la Entidad, y que ésta actúa en todo momento en función de su interés.

La calidad de servicio en Bankinter es un objetivo permanente. Todos los meses, a través de encuestas realizadas por empresas independientes, medimos detalladamente el servicio ofrecido por el Banco en los diferentes segmentos de clientes (Particulares, Privada, Finanzas Personales, Pymes, Corporativa y Extranjeros), en las distintas redes de distribución (Red de Oficinas, Banca Virtual, Oficina Telefónica, Red Agencial y Oficina de Internet) y, por supuesto, a través de los canales con los que el cliente interactúa (Banca Telefónica, Broker, Móvil e Internet).

Estas encuestas transmiten que el cliente de Bankinter percibe una buena calidad de servicio, con valores de ISN (Índice de Satisfacción Neta) a lo largo del año 2006 por encima de 75 en la mayoría de los distintos segmentos, redes y canales, lo que significa una alta calidad.

Paralelamente, realizamos una investigación de mercado, también con una empresa independiente. A lo largo del año 2006, lo que se traduce de esa investigación es que la diferencia con la competencia en el mundo de las personas físicas ha sido de 6,4 puntos a favor de Bankinter, este dato nos asegura una posición de privilegio. En el caso de personas jurídicas, en concreto Pymes, esta diferencia se reduce a 2,9 puntos de ISN por encima de la media de clientes de otros bancos y cajas.

En otro orden, aunque con la misma filosofía, semestralmente los Servicios Centrales del Banco son evaluados por los integrantes de la Red de Oficinas y por los propios Servicios Centrales. Esta valoración, junto con la evolución de la satisfacción de los clientes, conforman el llamado 'factor Q' de calidad, en el que están implicados el 100% de los empleados del Banco y que tiene un impacto directo en su retribución.

Con todos los datos señalados (percepción de los clientes, análisis del mercado y estudios de satisfacción internos) verificamos la comparación con los indicadores definidos para los distintos productos del Banco, y obtenemos la información necesaria para plantear la actividad de mejora continua.

#### **Todas las reclamaciones e incidencias se dirigen al Servicio de Atención al Cliente.**

El cliente de Bankinter dispone de tres instancias para garantizar sus derechos como usuario de nuestros servicios financieros: el Servicio de Atención al Cliente, el Defensor Externo y El Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

A través del **Servicio de Atención al Cliente** se canalizan, en forma y en plazo, y bajo una misma unidad de criterio, todas las reclamaciones de nuestros clientes y se previenen y solucionan los distintos errores que se cometen en cualquiera de las áreas del Banco, tanto en la comercialización de un producto como en la prestación de un servicio.

El número de quejas y reclamaciones por cada millón de transacciones se ha rebajado a lo largo de 2006 hasta las 86,7 incidencias. Por su parte, el tiempo de respuesta continúa en niveles satisfactorios: el 81,8% de las quejas y reclamaciones se resuelve en menos de 48 horas.

El **defensor del cliente**, Don José Luis Gómez Dégano, como órgano independiente, es el encargado de resolver en aquellos casos en los que el cliente no está de acuerdo con la decisión tomada en primera instancia por el Servicio de Atención al Cliente, o también en aquellos otros en los que un cliente accede directamente al Defensor. Durante el año 2006, han sido tramitadas 509 reclamaciones, lo que supone un descenso del 12,5% con respecto a las habidas el anterior año 2005.

Por último, se encuentra el **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**, que a lo largo de 2006 ha atendido 120 reclamaciones procedentes de disconformidades de clientes ante la solución dada a sus demandas por algunos de los dos organismos antes mencionados.

**Bankinter se ha destacado en el mercado español como una de las entidades punteras en la implantación de una política de seguridad y protección de datos personales.**

## **Política de protección de datos personales**

La protección de los datos de carácter personal de los individuos se ha configurado en nuestra sociedad como un auténtico derecho fundamental, conocido como el derecho a la libertad informática; lo que exige, por parte de las entidades mercantiles, la adopción de una política en esta materia que tenga como objetivo esencial la garantía de que los datos personales de sus clientes van a ser tratados con absoluta confidencialidad y que no van a ser utilizados, en ningún caso, para fines distintos de aquellos para los que han sido recabados.

Bankinter se ha destacado en el mercado español como una de las entidades punteras en la implantación de una política de seguridad y protección de datos personales que no se limita al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y su normativa de desarrollo, sino que tiene como fin, adoptar medidas innovadoras que respondan a las tendencias interpretativas de la Agencia de Protección de Datos que pudieran ser plasmadas en disposiciones legislativas futuras.

Así, durante el ejercicio 2006, Bankinter ha procedido a realizar una auditoría interna con el objetivo de determinar cuáles son las medidas que cada área o departamento debería adoptar en el futuro para disponer de unos procesos completamente adaptados al Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, disposición que aún está en fase de redacción definitiva por la Agencia de Protección de Datos. Bankinter pretende así adelantarse a los acontecimientos e implantar con anticipación las modificaciones necesarias para responder a los cambios normativos de forma inmediata, garantizando al cliente que el tratamiento de sus datos personales dispone de una de las protecciones más seguras que pueden encontrarse en el mercado. Nuestra política de protección de datos personales se centra en: el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables y la adopción de las medidas técnicas necesarias para garantizar un adecuado tratamiento informatizado de los datos personales.

### **1. Cumplimiento de las disposiciones legales.**

A todos nuestros clientes se les solicita previamente su consentimiento para que sus datos sean tratados informatizadamente, indicando con claridad cuáles son los responsables de los ficheros, así como las finalidades para las que son utilizados dichos datos, garantizando igualmente un proceso sencillo para el ejercicio de sus derechos de acceso, oposición, cancelación y rectificación.

Con ese fin, todos nuestros clientes, independientemente del canal que decidan utilizar para la formalización de las operaciones bancarias, deben seguir un proceso de alta que les exige la lectura y aceptación de una cláusula que incorpora la información mencionada en el párrafo anterior y a través de la cual se solicita del cliente su consentimiento para tratar sus datos con las finalidades

previstas en la misma. Además, todos y cada uno de nuestros contratos incorporan la misma cláusula con el objetivo de tener la absoluta seguridad de que el cliente está plenamente informado de nuestra política de protección de datos y de que está conforme con ella.

Igualmente, Bankinter facilita a sus clientes un procedimiento sencillo para el ejercicio de todos sus derechos, y especialmente del ejercicio del derecho de oposición, pudiendo el cliente dirigirse, en cualquier momento, a la Entidad bancaria, mediante cualquiera de los canales de comunicación de los que dispone, para manifestar su deseo de que sus datos no sean tratados para ninguna finalidad distinta de la propia ejecución del contrato firmado. La preocupación de Bankinter por asegurar al cliente que sus datos son tratados de forma adecuada le ha llevado incluso a aplicar la misma política a los apoderados y personas de contacto de nuestras empresas clientes, quienes a pesar de ser meros representantes de las mismas merecen el mismo tratamiento y grado de protección en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales.

Para la consecución de todos estos objetivos, Bankinter ha sido dotada de un departamento específico, integrado por especialistas en esta materia, que se encuentra involucrado en todos y cada uno de los nuevos proyectos que acomete la Entidad, de tal forma que cada nuevo producto o servicio que se oferta ha sido previamente analizado a la luz de la normativa de protección de datos personales.

## **2. Medidas técnicas de protección de datos personales.**

Bankinter dispone de uno de los sistemas de seguridad más avanzados del mundo, que garantiza no sólo la seguridad de las operaciones que realizan los clientes a través de los distintos canales que el Banco pone a su disposición, sino también la integridad y confidencialidad de la información personal que se transmite en dichas operaciones.

Tal es la preocupación de Bankinter en esta materia que posee un departamento dedicado en exclusiva a este objetivo, dependiendo de la unidad de Seguridad Informática. Para asegurar que nuestro sistema de seguridad responde a las exigencias del Real Decreto 9947/1999, del 11 de junio por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros automatizados que contengan Datos de Carácter Personal, se realizan cada dos años auditorías internas o externas. La última de las mismas se llevó a cabo durante el ejercicio 2006, llegándose a la conclusión de que nuestros sistemas de seguridad superan, con creces, las exigencias previstas en la mencionada disposición reglamentaria.

En definitiva, Bankinter va más allá de sus obligaciones estrictamente legales, con el objeto de que sus clientes actuales y potenciales tengan la confianza de que su derecho fundamental a la libertad informática está absolutamente garantizado en lo que a sus relaciones comerciales con Bankinter se refiere.

**Bankinter presta la máxima colaboración posible a los órganos administrativos para lograr con el esfuerzo común la minimización en nuestro sistema financiero de las operativas no deseadas propias del blanqueo de capitales.**

## Prevención de blanqueo de capitales

Bankinter cumple de manera estricta con todos los requerimientos legales vigentes en materia de prevención de blanqueo de capitales, adaptándose inmediatamente a los cambios normativos que se van produciendo en este ámbito y a los requerimientos y recomendaciones emitidas por el Servicio Ejecutivo de Prevención de Blanqueo de Capitales del Banco de España. Para ello, ha desplegado toda una serie de medidas que garantizan el cumplimiento de este marco normativo, y en concreto:

**La plena identificación** de los clientes y de sus actividades.

**La formación continua** de todos los empleados del Grupo en los procedimientos operativos y en los 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.

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.

**Disponemos de un sistema de control** que diariamente rastrea las operaciones ejecutadas en cualquiera de nuestros canales a fin de detectar a 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.

Para coadyuvar en la plena implementación de todas estas medidas se ha publicado en el Banco, un Manual General de Procedimientos, que recoge todas las cuestiones relacionadas con la prevención del blanqueo que deben ser tenidas en cuenta por los empleados del Grupo, y que incluye, entre otras cuestiones, un listado de tipos de operaciones sospechosas que facilita su detección. Para garantizar en todo caso el impulso y cumplimiento del citado manual y, en general, de las normas internas en materia de blanqueo, el Banco cuenta con los siguientes órganos de control:

**El Órgano de Control Interno y de Comunicación**, que es el responsable de establecer las políticas de prevención y los procedimientos internos de control y prevención de blanqueo de capitales del Grupo. Está presidido por el Director de la Asesoría Jurídica y Fiscal del Grupo, e integrado por el responsable del Área de Prevención de Blanqueo, que actúa como secretario, y por los directores de Banca Privada, Finanzas Personales, Negocio Internacional, Operaciones, Redes y Seguridad.

**Un área de Prevención de Blanqueo de Capitales** (integrada dentro de la división de Asesoría Jurídica, que depende de la Secretaría General), donde se analizan todas las operaciones detectadas por cualquier miembro de la Organización o por el sistema automático de rastreo, y a partir de los resultados de las investigaciones se efectúan las oportunas recomendaciones, incluyendo la cancelación de la relación con el cliente cuando se considere oportuno. Seguidamente, y en caso de que proceda, se comunican por escrito al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) del Banco de España.

Esta área es objeto de revisión anual por la propia división de Auditoría del Banco. Además, tal y como exige la normativa vigente, las políticas y procedimientos de control y prevención del blanqueo del Banco, han de someterse a la verificación externa. Esta tarea sigue a cargo de la empresa auditora PriceWaterhouse&Coopers, siendo el resultado del último informe muy satisfactorio.

El control último del cumplimiento de la normativa sobre prevención de blanqueo reside en la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, del Consejo de Administración.

En definitiva, 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.



# 02 Bankinter y sus empleados

Las personas son el principal activo del Banco.

Bankinter se constituye como un entorno laborable de alto rendimiento, en el que se realiza una gestión activa del conocimiento y se incentiva el talento y el desarrollo personal y profesional de los empleados. Asimismo, el Banco desarrolla diferentes programas de conciliación, de integración de personas con discapacidad, de motivación y de igualdad de oportunidades, lo que le lleva año a año a ser considerado como 'uno de los mejores lugares para trabajar'.

En esta sección

> Gestión de personas

## Gestión de Personas

Bankinter considera que las personas son su principal activo: valora su diversidad, se compromete a la no discriminación y promueve la igualdad de oportunidades. Por ello, la motivación y el desarrollo de los empleados representa uno de sus objetivos prioritarios, y sus políticas de personal se orientan a propiciar un entorno de trabajo que procure motivación y genere nuevas oportunidades.

Todas las políticas de personal de la Entidad reflejan el respeto a los derechos arriba referidos y son fieles al objetivo de motivación y desarrollo profesional. Así:

**3.981**  
empleados

**1) Se potencia el empleo estable** con la creación de puestos de trabajo indefinidos por encima de los temporales. La plantilla actual del Banco es de 3.981 empleados, habiéndose producido un incremento de la plantilla superior al 30% entre 2004 y 2006.

**1.741**  
personas se han incorporado desde 2004

**2) Las incorporaciones resultan de un proceso de selección exhaustivo** cuyo objetivo primero es atraer talento. Las políticas de selección y contratación garantizan la igualdad de oportunidades y la ausencia de trato discriminatorio. Entre 2004 y 2006 se han incorporado al Banco un total de 1.741 personas.

**97,6%**  
de la plantilla ha recibido formación

**3) La formación de todos los empleados es para Bankinter una inversión estratégica.** No en vano ha supuesto en 2006 el 3% de la masa salarial, con una inversión por persona formada superior a los 1.000 euros. Recibió formación el 97,6% de la plantilla.

**3.432**  
personas han  
participado en la  
evaluación 360°

**4) La evaluación anual del desempeño es un proceso abierto y desjerarquizado.** En la última evaluación 360° participaron 3.432 personas, evaluando una media de 73 personas a los miembros del Comité de Dirección.

**91 puntos**  
índice de  
satisfacción  
con la tarea

**5) El clima de opinión de la plantilla es consultado de forma sistemática.** En la última encuesta de clima 'Opina 2005' participó el 71,4% de la plantilla, obteniéndose un índice de satisfacción de 85 puntos, un índice de motivación de 83 y un índice de satisfacción con la tarea de 91.

**68,7%**  
de la plantilla  
tiene retribución  
variable

**6) La política retributiva de Bankinter** busca compensar con competitividad y equidad el trabajo desempeñado y el rendimiento obtenido. La retribución variable en función de objetivos de resultados y del desempeño está generalizada. En 2006, el 68,7% de la plantilla tiene retribución variable. La retribución variable supone el 14,4% de la masa salarial.

**62,7%**  
de la plantilla  
participa en  
el capital social

**7) Una parte del capital social está en manos de la plantilla.** En 2006, el 62,7% de la misma participa en programas de acciones y obligaciones convertibles.

**129**  
personas participan  
en el programa de  
formación del Talento

**8) Se establecen medidas concretas para potenciar el desarrollo del talento y su contribución al logro de los objetivos estratégicos de la Entidad.** Un total de 129 personas participan en un programa de formación específico del Proyecto Talento. El Banco quiere incentivar la carrera de los empleados más jóvenes, así como facilitar que su talento aflore y sea reconocido. Por ello, mantiene un proceso permanente de rotación de personas, apoyado en un sistema de formación, aprendizaje y renovación continuos. En 2006, la tasa de rotación interna de la plantilla se situó próxima al 35%.

### **Ética y cumplimiento normativo**

Este modelo de gestión de personas tiene como meta contribuir a hacer realidad la misión y los principios de la cultura corporativa de la Entidad: promoción del capital intelectual, garantía de un entorno de trabajo libre, creativo y motivador, y transparencia de la información del Banco. Principios que, junto con el compromiso con la calidad, el buen gobierno corporativo, la responsabilidad corporativa y la creación de valor en el largo plazo para los accionistas, los empleados, la empresa, los clientes y la sociedad en su conjunto, definen el ideario de la Entidad.

Para hacer realidad estos valores se requiere, además, el cumplimiento por todos los empleados de los estándares de ética y responsabilidad profesional más exigentes. Un requisito que atañe, especialmente, a las personas relacionadas de manera directa con los mercados, con la información más sensible, con la gestión de los datos, con los proveedores y con la atención directa a clientes. La ética del Banco se traduce, entre otras manifestaciones, en el respeto de la confidencialidad y veracidad en las relaciones con los clientes y en la plena y leal colaboración con las autoridades judiciales, fiscales y administrativas.

La Intranet del Banco contiene un espacio específico sobre cumplimiento normativo, en el que se difunde información sobre la UCN-Unidad de Cumplimiento Normativo y Órgano de Blanqueo, así como sobre el código de ética, reglamento de conducta y otros códigos de conducta (Tesorería, Análisis, Auditores) e información privilegiada. Buena parte de esta información está disponible también en la página de Internet del Banco. Además, toda la documentación de cumplimiento normativo se remite on line a los nuevos empleados.

La UCN depende de la Secretaría General del Consejo de Administración, si bien, informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del mismo. Su función primera es garantizar que las actividades, servicios y productos de la Entidad se ajusten a las normas aplicables, y tiene la responsabilidad de establecer y mantener una estructura efectiva de cumplimiento. Entre otras funciones, esta unidad tiene encomendadas las siguientes: proponer la actualización o modificación de los Códigos de Ética Profesional y de Conducta del Mercado de Valores del Banco y del Grupo, promover la difusión y divulgación interna de las normas éticas del Grupo y realizar un seguimiento y control de la aplicación de los Códigos de Ética y de Conducta. También se ocupa del cumplimiento de los deberes de información legal a los organismos reguladores.

El Código de Ética Profesional del Grupo Bankinter fue aprobado por el Consejo de Administración del Banco. Constituye el conjunto de principios básicos de actuación y prácticas de conducta profesional de todos los empleados y personas que trabajan para el Grupo Bankinter. Regula aspectos de obligada observancia para todos los empleados, relacionados con la confidencialidad en el uso de la información, el uso y explotación de los programas y sistemas informáticos del Banco, la lealtad profesional (conflictos de interés, dedicación e incompatibilidades, relaciones con clientes, proveedores y organismos públicos) y las operaciones particulares de los empleados. La sanción de los incumplimientos del Código corresponde al Comité de Seguimiento del Código de Ética Profesional del Banco.

Además del Código Ético, la Entidad también cuenta con un Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores que tiene por objeto regular la actuación de los directivos y empleados del Grupo Bankinter en todas sus operaciones por cuenta propia relativas a acciones Bankinter y a otros valores cotizados, y, en general, la actuación de la Entidad en los mercados de valores. Dicho Reglamento especifica las personas afectadas por el mismo, así como sus normas de conducta en el mercado de valores y otras recomendaciones.

Actualmente se encuentra en desarrollo una iniciativa para la puesta en marcha de un procedimiento de denuncia confidencial, definido como un cauce de comunicación para la recepción de quejas o comunicaciones relacionadas con las malas prácticas en asuntos financieros y contables, de potencial trascendencia en la Empresa, y también de aquellas situaciones que se consideren éticamente cuestionables de acuerdo con el contenido del código de ética profesional. Dicho procedimiento va a regular, entre otros aspectos, el ámbito de las denuncias, las características de los asuntos denunciados, la comunicación y los requisitos de la denuncia, así como las garantías de confidencialidad.

### Conciliación vida laboral y personal

La conciliación del trabajo y la vida personal y familiar es uno de los retos más importantes a los que se enfrenta el mundo empresarial hoy día. Bankinter siempre ha mostrado respeto y consideración a las circunstancias y necesidades personales, un sincero interés por aportar soluciones específicas conciliables con las necesidades del negocio y especial atención a las situaciones más complejas y difíciles. Soluciones que, con el tiempo, se han consolidado hasta conformar un conjunto de medidas que han de permitir una mejor convivencia entre el desempeño de las responsabilidades profesionales y el desarrollo de una vida personal plena y satisfactoria.

Presentadas estas medidas en un grupo de trabajo conformado al efecto, se han revisado, debatido y mejorado para aumentar la capacidad de gestión de los responsables directos y del área de Gestión de Personas, haciendo que sea posible seguir avanzando en el camino de un mayor equilibrio laboral-personal. El empleado puede consultar estas medidas a través de la web de Personas dentro de la Intranet corporativa. Dicho programa contempla las siguientes medidas:

#### Flexibilidad en la jornada de trabajo

**Franja horaria de referencia:** entrada, entre las 8 y 9.30; y salida, entre las 16.30 y 18.30 horas. Se pretende facilitar un margen de flexibilidad según las circunstancias de cada área, puesto y función, sin perjuicio de los horarios establecidos a lo largo del año.

**Se anima a lograr una mejor y más responsable autogestión del tiempo** en muchos aspectos (reuniones, desplazamientos...) y a aprovechar las tecnologías de la comunicación e información (videoconferencias, teletrabajo...). Bankinter ofrece ayudas para la conexión desde el hogar, como teletrabajo y ADSL, financiación para la compra de ordenador o préstamo de equipos informáticos.

**Otras prácticas de flexibilidad:** atención de emergencias familiares, imprevistos, etc.

#### Cuidado y atención de familiares

**Cuidado de hijos, familiares y personas dependientes,** posibilidad de reducir la jornada entre el 10% y el 50%.

**Cuidado de hijos menores de 3 años:** posibilidad de solicitar una licencia no retribuida durante un mes. Por necesidades familiares acreditadas puede solicitarse una licencia no retribuida desde 1 semana a 1 mes.

**Cuidado de hijos hasta 7 años** y familiares hasta segundo grado o personas dependientes: posibilidad de solicitar una excedencia por el plazo de 3 años con reserva del puesto de trabajo.

**Hospitalización o enfermedad grave de familiares hasta segundo grado:** posibilidad de licencia no retribuida durante 1 mes (en caso de familiares de primer grado puede ampliarse hasta 6 meses).

**Hijos de empleados con discapacidad a partir del 33%:** apoyo con una dotación económica anual de 3.000 euros.

**En 2006, 210 personas han solicitado beneficiarse de ayudas para el cuidado y atención de familiares, concediéndose el 100% de las solicitudes realizadas.**

En 2006, 20 personas se han beneficiado de excedencias para el cuidado de hijos y familiares, concediéndose el 100% de las solicitudes realizadas.

#### Atención a las contingencias de larga duración

En las bajas maternales y en el período de lactancia siempre se contrata a otra persona durante el tiempo de baja para reducir la carga de trabajo en el centro. Esta medida también es extensible a las bajas de larga duración por enfermedad o accidente.

#### Atención a la formación y desarrollo profesional

Bankinter colabora con el esfuerzo personal de los empleados poniendo a su alcance la posibilidad de reducir la jornada laboral en un 10% para formación relacionada con el trabajo o bien solicitar la excedencia por el plazo de 1 año, con reserva del puesto trabajo.

#### Atención a la maternidad/paternidad

**Incorporación a la baja maternal al finalizar el período de 16 semanas:** posibilidad de disfrutar de una hora diaria de reducción de jornada durante 4 semanas más sin reducción salarial (adicional a la de lactancia) o de reducir la jornada laboral durante las 4 primeras semanas tras la reincorporación (con cobertura de una interinidad si la reducción es del 40% ó 50%).

**Adelantar la incorporación al puesto de trabajo** reduciendo proporcionalmente la jornada laboral hasta consumir el período de 16 semanas.

**Partos múltiples y nacimiento de hijos con discapacidad:** posibilidad de solicitar una licencia retribuida por un mes, durante el primer año en el primer caso y hasta los tres años en el segundo caso.

**Lactancia:** madres o padres disponen de 21 días adicionales a la baja maternal para atender la alimentación de sus hijos.

**En los supuestos de adopción** se dispone de la posibilidad de solicitar una licencia no retribuida durante un mes y un anticipo de 9 pagas. En los tratamientos de fertilidad puede solicitarse una licencia no retribuida durante un mes.

**Los traslados** siempre se realizarán una vez finalizado el período de embarazo y lactancia, respetando las necesidades personales de los empleados.

#### Atención al descanso personal

**Vacaciones anuales:** El disfrute de las vacaciones es un derecho irrenunciable y una necesidad para todos los profesionales. Deben disfrutarse durante el ejercicio en que se devengan, pero cuando concurren causas excepcionales y atendiendo a las peculiaridades del negocio, puede prolongarse el período de disfrute hasta el 31 de marzo del año siguiente.

**Mes sabático:** Se incorpora un nuevo reconocimiento -con efectos de enero 2007- a la antigüedad en la empresa para los empleados que cumplan 20, 25, 30, 35 y 40 años de antigüedad, consistente en un mes adicional de vacaciones no retribuidas que se disfrutará completo en el año del aniversario.

#### Atención a las situaciones de acoso

Bankinter manifiesta su rechazo y prohibición a todo comportamiento en el entorno de trabajo que afecte a la dignidad de sus empleados, y expresa su firme compromiso de no tolerar estos comportamientos, colaborando en su prevención, detección, corrección y sanción.

#### Atención a las situaciones de violencia de género

Los empleados que sufran estas situaciones personales tienen prioridad absoluta en la prestación de soluciones que ayuden a su superación, tales como: posibilidad de adopción de jornada reducida u horario flexible, preferencia en la solicitud y cobertura de vacantes con reserva de puesto de trabajo durante 6 meses, posibilidad de suspender por 6 meses el contrato de trabajo y posibilidad de extinguir su contrato de trabajo con prestación de desempleo.

### **Integración social: Bankinter para todos**

La integración de personas con discapacidad constituye un elemento central en la política social de Bankinter. En este sentido, el área de Gestión de Personas trabaja en la integración de estas personas en la plantilla de la Entidad. A tal efecto, durante los tres últimos años se han firmado convenios de colaboración con diversas instituciones, como COCEMFE, FAMMA, Fundación Manpower, Fundación ONCE y Fundación Adecco para la Integración Laboral.

La ley permite a aquellas entidades que aún no han alcanzado la cuota de integrar a un 2% de personas con discapacidad, optar por vías alternativas para cumplir con este compromiso social a través de la compra de bienes y servicios a Centros Especiales de Empleo; es decir, a entidades cuya plantilla está formada mayoritariamente por personas con discapacidad o a través de la donación a entidades sin ánimo de lucro dedicadas a trabajar con éstos. Bankinter cumple con la ley en lo referente a la integración de estas personas. Pero quiere ir más allá. Durante los próximos tres años asume el reto de cumplir la cuota o superarla y, además, de colaborar activamente por la integración real de estos colectivos tanto dentro como fuera de Bankinter. Actualmente, el Banco enfoca el importe de sus medidas alternativas a:

**La compra de bienes y servicios** prestados por Centros Especiales de Empleo en estrecha colaboración con **la Fundación ONCE**.

**La donación a la Fundación Adecco** de una cantidad que revertirá íntegramente en esfuerzos de selección, formación e integración a todos los niveles de personas con discapacidad en Bankinter. Para ello se ha firmado un acuerdo entre Bankinter y Fundación Adecco.

El acuerdo de colaboración firmado con la Fundación Adecco comprende la puesta en práctica de iniciativas conjuntas dirigidas a la plena integración social y laboral de las personas con discapacidad en tres ámbitos de actuación: integración de personas con discapacidad, integración de mujeres con responsabilidades familiares e integración de mayores de 45 años.

Dentro de este acuerdo, el 'Plan Familia' tiene como objetivo proporcionar a los familiares de empleados de Bankinter con algún grado de discapacidad diferentes tipos de ayuda para facilitar su integración real en el mundo laboral y social. Las acciones se centran en dos colectivos diferenciados:

**Para los mayores de edad:** iniciativas formativas centradas en el desarrollo de habilidades y actitudes sociales que faciliten su incorporación al mundo laboral, así como el acceso a información, orientación y asesoramiento para la búsqueda de empleo.

**Para los menores de edad:** Bankinter abona la cantidad de 3.000 euros en la nómina de enero en concepto de ayuda. Esta prestación pretende paliar, en la medida de lo posible, el esfuerzo económico de las familias de Bankinter con hijos con discapacidad (mayor del 33%).

Entre las acciones desarrolladas en 2006 se incluye el apoyo para la realización de cursos formativos (ofimática, preparación de oposiciones) y el patrocinio de actividades centradas en el desarrollo de habilidades y actitudes de locomoción y participación en la comunidad. Entre estas últimas caben destacar las siguientes actividades realizadas: equinoterapia, fin de semana multiaventura en el pantano del Burguillo, Ávila, y curso de esquí alpino adaptado para empleados y familiares de empleados con discapacidad, organizado en colaboración con la Fundación También (especializada en deporte adaptado) y celebrado en la estación de esquí de Sierra Nevada. Para los menores de edad, Bankinter ha abonado una ayuda de 3.000 euros a 14 empleados.

#### Foros de debate

**43,3%**  
de participación de la  
plantilla

#### Participación y transparencia

Ambos son principios básicos integrantes de la cultura corporativa de Bankinter. Por ello, Bankinter reconoce y garantiza a sus empleados el pleno ejercicio de sus derechos de sindicación, asociación y negociación colectiva. Además, para favorecer la participación promueve un entorno de trabajo libre, abierto, 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. En 2006, el 43,3% de la plantilla participó en foros de debate, las comunidades de conocimiento recibieron 2.456 aportaciones y se realizaron 734 sugerencias de mejora de innovación y calidad. El número de niveles jerárquicos involucrados en la elaboración de los planes estratégicos de la Entidad alcanza el 44%.

Una participación efectiva y real requiere transparencia. La transparencia del Banco alcanza el ámbito interno de la Empresa. 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 de la Entidad están abiertas a la plantilla. La comunicación interna está diseñada como un modelo sin límites por razones de jerarquía o de función. Así, el 100% de los empleados conoce los objetivos de la Empresa, y el porcentaje de información de gestión disponible para la totalidad de los trabajadores llega al 96,4%.

La web de Personas, alojada en la Intranet del Banco, es la herramienta fundamental de comunicación y gestión que hace posible el objetivo de transparencia.

La web de Personas, de fácil accesibilidad (también para personas con discapacidad, mediante la adaptación de secciones a los estándares WAI) y de carácter interactivo, incluye todos los elementos, apartados y aplicaciones de uso común para la mayoría de los usuarios y dispone de los más modernos recursos audiovisuales (videoconferencia, videochat). Además de noticias internas y de las campañas internas de información corporativa, entre sus contenidos se encuentran:

**Manuales de bienvenida**, de actuación y procedimientos, y de gestión de personas, que incluyen los beneficios sociales y otra información de utilidad para el empleado.

**Información personal del empleado:** los empleados pueden ver su dossier con toda la información que tiene el Banco de ellos.

**Formación**, cursos programados por persona, cursos realizados, plan de formación personal y gestión de ayudas a la formación.

**Evaluación 360º**, evaluación de desempeño, establecimiento de los objetivos anuales, evaluación de potencial de empleados.

**Mapa de puestos, con detalle de las personas que ocupan cada puesto y sus misiones.**

**Vacantes:** consulta de las vacantes que hay en el Grupo y solicitud de vacantes.

**Reconocimiento** de empleados.

**Mapa de talento del Banco**, búsqueda de empleados con potencial e indicadores de gestión de estos colectivos.

**Espacio para la prevención de riesgos laborales.**

**Otras utilidades:** solicitud de préstamos y anticipos, tablón de anuncios y segunda mano.

En la web de Personas, los empleados pueden obtener información sobre la política de integración social de Bankinter en un espacio denominado 'Bankinter para todos' en el que se incluye, además, otra información relacionada, como el procedimiento de valoración de la discapacidad, el procedimiento de obtención del certificado de discapacidad o los beneficios asociados a la tenencia del mismo, además de cursos de formación on line de atención a la población discapacitada. Esta web recibió en 2006 el Premio al Mejor Proyecto Social a través del Portal del Empleado, dentro de la IV Convocatoria del Premio al Mejor Portal del Empleado del Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa.

La Intranet incluye sitios web corporativos, comunidades (sitios web de colectivos), zonas de trabajo privadas y transaccionales. Con algunos contenidos destacables, como son:

- Sistema de CRM y gestión de agendas** comerciales de toda la red comercial.
- Centro de Información**, donde se recogen todos los informes de gestión necesarios tanto para la red comercial como para los servicios centrales.
- Servicio de instalación de software**, aplicaciones, herramientas informáticas de gestión y normativas específicas para distintas áreas funcionales y de negocio.
- Espacio para los sindicatos.**
- Fundación de la Innovación Bankinter:** misión, publicaciones, proyectos, cómo participar...
- Foros**, biblioteca de presentaciones, manuales...
- Acción Social Bankinter:** misión, proyectos, cómo colaborar...
- Web de Voluntariado:** web que ofrece la posibilidad de realizar búsquedas de oportunidades de voluntariado en diferentes ámbitos y en todo el territorio nacional.

En cuanto al Portal del Voluntariado, trata de promover el compromiso y la acción de los empleados en la comunidad. Es un proyecto que se desarrolla en colaboración con la Fundación Chandra, con el objetivo de facilitar y fomentar la participación de aquellos empleados del Grupo Bankinter interesados en colaborar en proyectos de voluntariado. La web ofrece la posibilidad de realizar búsquedas de oportunidades de voluntariado en diferentes ámbitos, según la disponibilidad y dedicación que quiera prestar cada uno, y en todo el territorio nacional. Esta herramienta de comunicación complementa el apoyo y atención que Bankinter presta a las actividades solidarias. Así, Bankinter apoya a los empleados que por motivaciones personales deseen realizar actividades solidarias, poniendo a su alcance la posibilidad de reducir la jornada laboral en un 10% o bien solicitar una excedencia por el plazo de 1 año con reserva del puesto de trabajo.

Además del portal del empleado, existen otros medios de comunicación como la emisión de comunicados o anuncios internos, tablones, revista interna, SMS a los móviles de los empleados, información en las PDA's, *call center* o mensajes a las direcciones de email particulares, entre otros.

### Seguridad y salud

Bankinter considera de la máxima importancia la creación de un entorno de trabajo saludable y libre de accidentes mediante la extensión de una cultura preventiva en la Organización. Los datos para 2006 muestran un total de 276.680 horas de ausencia por enfermedad, un índice de frecuencia de accidentes de 3,4 y un índice de gravedad de 0,1 (excluidos los accidentes *in itinere*). Aunque estos datos se corresponden con el comportamiento medio del sector, deben mejorarse, de forma que las condiciones de trabajo no supongan riesgo alguno para la salud e integridad de los trabajadores.

En lo que respecta a la organización interna, Bankinter cuenta con un Comité de Seguridad y Salud compuesto por seis personas: tres delegados de personal y tres representantes de la Empresa. Se reúne trimestralmente. Entre sus funciones están las de participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos, y promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la Empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.

En el ejercicio de sus competencias, el Comité de Seguridad y Salud está facultado para:

Conocer directamente la situación relativa a la **prevención de riesgos en el centro de trabajo**, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas.

Conocer cuantos documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo sean necesarios para el **cumplimiento de sus funciones**, así como los procedentes de la actividad del servicio de prevención, en su caso.

Conocer y analizar los **daños producidos en la salud o en la integridad física** de los trabajadores, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.

Conocer e informar sobre la memoria y programación anual de **servicios de prevención**.

Determinados centros de trabajo en Barcelona, Bilbao, Las Palmas, Sevilla, Tenerife, Valencia y Madrid, por sus dimensiones y ocupación, tienen un plan de emergencia. Este plan se actualiza una vez al año, realizando para ello la formación adecuada a los miembros del equipo de emergencia del edificio y realizando un simulacro de evacuación anual. Un total de 133 personas forman parte de estos equipos de emergencia. Existen, además, Delegados de Prevención (miembros del Comité de Empresa) en varias organizaciones.

Entre las actividades desarrolladas en este ámbito se incluyen:

**Evaluaciones de riesgos**, realizadas por una mutua contratada al efecto y aplicando una metodología basada en los criterios empleados por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Se evalúan hasta 30 categorías de riesgos distintos entre los que se incluyen factores psicosociales y aspectos ergonómicos.

**Vigilancia de la salud**: se realizan reconocimientos de inicio, para aquellas personas que se han incorporado recientemente al Banco, y reconocimientos periódicos, siempre con carácter voluntario y con periodicidad anual. Se aplican diversos protocolos médicos, en función del criterio médico y del puesto de trabajo. Además se realiza la campaña de vacunación antigripal a nivel nacional. Se colabora también en las campañas de donación de sangre.

**Formación e información a los trabajadores sobre riesgos y medidas preventivas**. Todas las personas del Banco deben realizar el curso on line de prevención de los riesgos de su puestos de trabajo, junto con la formación y las medidas de actuación en caso de emergencia.

#### Satisfacción

En 2004, Bankinter inició un proyecto de motivación cuyos resultados han sido visibles en las encuestas de clima laboral realizadas. La última de estas encuestas, la encuesta 'Opina 2005', contó con una participación del 71,4% de la plantilla. Sus resultados revelan unos elevados índices de satisfacción, 85% (62% en 2003); y motivación, 83% (62,2% en 2003). La comunicación interna, el orgullo de pertenencia o la confianza en el futuro de la Entidad son algunos de los aspectos mejor valorados. Otras cuestiones destacadas han sido la formación de la plantilla, la integración de las nuevas incorporaciones y el apoyo a las políticas de desarrollo del talento. Esta encuesta se realiza cada dos años y cubre todos los aspectos relacionados con el ámbito laboral de los empleados de Bankinter.

Por tercer año consecutivo, Great Place to Work® Institute España ha nombrado a Bankinter como uno de los '25 Mejores Lugares para Trabajar' en España. Según la definición de GPTW de un excelente entorno de trabajo, Bankinter se puede definir como un lugar donde 'puedes confiar en las personas para las cuales trabajas, sientes orgullo por lo que haces y disfrutas con las personas con las que trabajas'. Esta calificación se obtiene tras la realización de una auditoría sobre la cultura de Bankinter y un cuestionario realizado a una muestra aleatoria de empleados.

#### Índices de satisfacción

85%  
satisfacción

83%  
motivación



# 03 Bankinter y sus accionistas

Una información transparente; una acción rentable.

El objetivo del Banco es, por un lado, generar valor para sus accionistas; y por otro, facilitar a la comunidad inversora –representada por inversores, analistas financieros y agencias de rating– información fiable y transparente sobre la evolución, resultados periódicos y estrategia del Grupo Bankinter, generando con todos estos colectivos canales de comunicación fluida que sirvan para lograr su máxima confianza.

#### En esta sección

- > Relaciones con Inversores
- > Oficina del Accionista
- > Web corporativa



## Relaciones con Inversores

El principal objetivo de la división de Relaciones con Inversores es facilitar a la comunidad inversora –representada por inversores, analistas financieros y agencias de rating– información sobre la evolución, resultados periódicos y estrategia del Grupo Bankinter. Este año, la división se ha integrado dentro del área de Dirección Financiera, de forma que, a partir de ahora, se aprovecharán las sinergias existentes entre ambas funciones.

Los diferentes interlocutores con los que esta área se relaciona son:

**Los inversores institucionales:** fondos de inversión y pensiones, compañías de seguros e instituciones a título personal.

**Los analistas financieros:** Bankinter trabaja, de manera habitual, con 31 bancos o casas de análisis, que valoran el Banco asignando una recomendación sobre sus acciones, así como un precio objetivo a las mismas. Estos analistas financieros, tanto españoles como extranjeros, realizan un seguimiento trimestral y emiten informes sobre la evolución de la Entidad. Durante 2006 han publicado 85 informes y notas sobre el seguimiento de los resultados de Bankinter. De cara a 2007 nos encontramos con factores como la progresiva implantación del Acuerdo Basilea II y la reforma del Impuesto de Sociedades, que, en nuestra opinión, afectarán de manera positiva a estas valoraciones adicionalmente a la propia evolución del negocio.

Asimismo, es competencia de la división la coordinación de las relaciones con las agencias de rating. En la actualidad hay 3 agencias de rating (Standard&Poors, Moodys y Fitch) que analizan la estrategia, los negocios, la solvencia y la evolución de Bankinter, asignándole un determinado rating o calificación crediticia. Algunas de estas agencias, en búsqueda de una mayor transparencia, están revisando sus actuales metodologías. A lo largo de 2006, las calificaciones crediticias recibidas por las agencias de rating se han mantenido inalteradas.

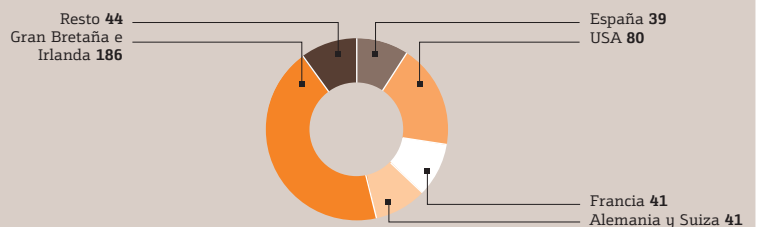
### Ratings

	Corto plazo	Largo plazo
Moodys	P	Aa3
S&P	A1	A
Fitch	F1	A+

Los medios habituales que se utilizan para la transmisión de información al mercado son –aparte de las presentaciones de resultados públicas trimestrales; las cuales, además, se retransmiten on line por webcast– la asistencia a seminarios y conferencias, reuniones de grupo y reuniones one-on-one. A su vez, todos los analistas, gestores e inversores que lo estimen oportuno pueden darse de alta en nuestra lista de distribución, mediante la cual son informados vía e-mail de todas aquellas noticias y novedades que afectan al Grupo. Por lo demás, el principal medio de comunicación es la web corporativa, en la que se incluyen y se actualizan todos los temas relevantes para la evolución de la acción Bankinter.

Durante el año 2006, el área de Relaciones con Inversores ha participado como ponente en **6 conferencias, ha realizado 431 reuniones con inversores y analistas y se han contabilizado 621 registros a través del webcast.**

#### Reuniones con Inversores



Por último, cabe señalar que tanto el concepto de sostenibilidad como el de buen gobierno corporativo son asuntos que están cobrando cada vez más importancia, y día a día existe mayor número de inversores que valoran de una forma positiva no sólo la evolución financiera, sino otra serie de factores de responsabilidad corporativa, como son el buen gobierno de las compañías o los temas sociales y medioambientales; factores todos ellos que, a largo plazo, influyen en la mejor evolución financiera de las compañías y contribuyen a la creación de valor.

En ese sentido, existe una estrecha relación con varias agencias que valoran a Bankinter con criterios de sostenibilidad, como son Eiris, Sam Group, Vigeo, GMI, ISS, etc. Desde Relaciones con Inversores se transmite a todas ellas la estrategia del Banco en materia de buen gobierno, reputación corporativa y, en general, el compromiso con los distintos grupos de interés con los que nuestra Entidad se relaciona.

Bankinter, un año más, sigue formando parte del Índice de Sostenibilidad 'FTSE4Good', lo que demuestra su interés y compromiso por la responsabilidad corporativa.

### Los canales de contacto directos son:

el teléfono del inversor

91.436.71.06

buzón del inversor

investor\_relations@bankinter.es

el correo postal

Relación con Inversores

C/ Pico de San Pedro, 2

28760, Tres Cantos - Madrid (España)

## Oficina del Accionista

La Oficina del Accionista se crea en el año 2005 como respuesta a la demanda de mayor transparencia de las sociedades cotizadas, y desde entonces viene prestando su apoyo desde los servicios centrales de Tres Cantos, en Madrid.

La función principal de la Oficina del Accionista es ser un canal de comunicación fluida al servicio de los pequeños accionistas, actuales o potenciales, de modo que éstos puedan formular sus propuestas o solicitar las aclaraciones que deseen, buscando en última instancia lograr su confianza en base a la interlocución directa y personalizada.

Las peticiones de información de los accionistas suelen centrarse en temas como la cotización actual o histórica de la acción, importes y fechas de pago de dividendos, envío de copias del Informe Anual, aclaraciones con respecto a la Junta General de Accionistas, etc.

La Junta General de Accionistas es el pilar fundamental de participación de los accionistas en la toma de decisiones de la Entidad. La Oficina del Accionista es responsable de gestionar los procesos de convocatoria, información, registro y control de votaciones y delegaciones, así como de asistentes.

Otras funciones desempeñadas por la Oficina del Accionista incluyen el suministro de información sobre la composición accionarial y sus movimientos, tanto internamente como a los organismos supervisores, así como las tareas de control en lo relacionado con el Reglamento de Conducta del Mercado de Valores a los que están sometidos determinados empleados de la Entidad en relación con la acción Bankinter.

## Los canales de contacto directos son:

el teléfono del accionista

91.339.83.30

buzón del accionista

ofiaccionista@bankinter.es

el correo postal

Oficina del Accionista

C/ Pico de San Pedro, 2

28760, Tres Cantos - Madrid (España)

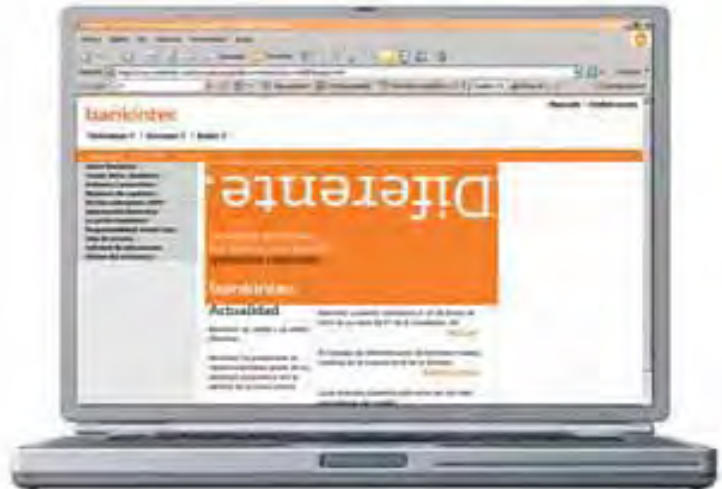
## Web Corporativa

Desde septiembre de 2003, el Banco ofrece también a sus accionistas –en su formato actual adaptado a la Ley de Transparencia– una de las webs corporativas más potentes del mercado, en la que se recoge y organiza la información social, institucional y financiera del Banco de forma interactiva y accesible a los accionistas durante todo el ejercicio, no sólo durante el período de convocatoria de las Juntas Generales.

Los contenidos de la web corporativa de Bankinter están disponibles en abierto para su consulta tanto en español como en inglés:  
[www.bankinter.com/webcorporativa](http://www.bankinter.com/webcorporativa).

Asimismo, su carácter interactivo permite que, durante el periodo de convocatoria de las Juntas Generales, los accionistas puedan ejercer su derecho de voto electrónico a distancia o, si lo prefieren, delegar el voto, así como recabar información sobre todos los asuntos, propuestas de acuerdos e informes que se indican en el anuncio de convocatoria.

También se puede acceder on line a través de *webcast* a las presentaciones de resultados trimestrales y formular las preguntas en directo, así como solicitar información de cualquier tipo, bien sea a la Oficina del Accionista, al departamento de Comunicación Externa o al de Relaciones con Inversores.



La web corporativa se organiza en los siguientes apartados:

● <b>'Sobre Bankinter'</b>	Donde se recoge información general de la Entidad: su historia, información societaria, organigrama, webs del Grupo y los valores de nuestra marca.
● <b>'Cumplimiento Normativo'</b>	Incluye los Códigos Internos de Conducta, información de nuestro departamento de Análisis y el Manual del Inversor.
● <b>'Gobierno Corporativo'</b>	Con los documentos referidos al gobierno y administración de Bankinter y al funcionamiento efectivo del Consejo y de las Comisiones: Estatutos, Reglamento de la Junta General, Consejo de Administración, Reglamento del Consejo de Administración, Comisiones del Consejo de Administración, Participaciones significativas, Autocarera, Pactos parasociales.
● <b>'Blanqueo de Capitales'</b>	Sección dedicada a informar sobre las medidas adoptadas por Bankinter para garantizar el cumplimiento de los requerimientos legales en esta materia, así como los aspectos más significativos de las políticas del Banco en relación con la prevención del blanqueo de capitales.
● <b>'Hechos relevantes CNMV'</b>	Donde se facilitan los hechos relevantes que se corresponden exactamente con los remitidos a la CNMV.
● <b>'Información financiera'</b>	Donde se recoge toda la información financiera pública y sobre los resultados del Banco. Entre otros informes, se pueden encontrar la Memoria Individual y Consolidada, los Resultados Trimestrales, Información Pública Periódica, Agenda del Inversor, Cobertura de analistas, Ratings e información sobre los ADR's.
● <b>'La acción Bankinter'</b>	Donde se recoge la evolución de la cotización y los dividendos repartidos.
● <b>'Responsabilidad Corporativa'</b>	Incluye información acerca de la Responsabilidad Corporativa, Política Medioambiental y Acción Social de Bankinter.
● <b>'Sala de prensa'</b>	En este epígrafe se recoge toda la información útil relacionada con los medios de comunicación, como son las notas de prensa, noticias, convocatorias y la fototeca.
● <b>'Solicitud de información'</b>	Sección en la que se ofrece la posibilidad a analistas financieros, periodistas o clientes de solicitar información al Banco.
● <b>'Oficina del Accionista'</b>	Sección en la que Bankinter pone a disposición del accionista información actualizada sobre el capital social y su evolución, con un apartado específico dedicado a las preguntas más frecuentes y facilitando la remisión de consultas mediante un formulario electrónico que es enviado de forma automática a la dirección de correo electrónico de la Oficina del Accionista.

En la página web se publican, con más de un mes de antelación a la fecha de la Junta General y en su versión íntegra, no sólo la convocatoria de la misma, sino todas las propuestas de acuerdos que el Consejo de Administración va a presentar a la Junta General, práctica que va mucho más allá de lo previsto en la Ley 19/2005, de 15 de noviembre, de modificación de la Ley de Sociedades Anónimas.



# 04 Bankinter y sus proveedores

Los proveedores son fiel reflejo de nuestra cultura corporativa.

Bankinter selecciona a sus proveedores externos basándose en criterios objetivos y transparentes relacionados tanto con la calidad del producto o servicio contratado, como con la aptitud para cumplir los requerimientos establecidos por las normas externas e internas que son de obligado cumplimiento -tanto para el Banco como para el proveedor- en materia de protección de datos, medioambiental, laboral y de seguridad social y en el ámbito tributario.

En esta sección

> Proveedores

## Proveedores

Además de los clientes, empleados y accionistas, otro de los grupos de interés hacia los que se proyectan las políticas implantadas por Bankinter en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa son los proveedores que prestan cualquier tipo de servicio al Banco.

Su adaptación plena a las políticas de actuación y normas adoptadas por el Banco en el desarrollo de su actividad y a los principios que integran y conforman su cultura corporativa constituye un reto para el equipo de gestión de la Entidad y, desde luego, un requisito fundamental para que esos proveedores puedan continuar prestando sus servicios a Bankinter.

Así, Bankinter selecciona a sus proveedores externos basándose en criterios objetivos y transparentes relacionados tanto con la calidad del producto o servicio contratado como con la aptitud para cumplir los requerimientos establecidos por las normas externas, generales o sectoriales, e internas que son de obligado cumplimiento para el Banco o para el proveedor en materia de protección de datos, medioambiental, laboral y de seguridad social y en el ámbito tributario. Dentro del Banco existe un departamento dedicado al control y supervisión de determinados contratos con proveedores externos.

Para Bankinter es esencial que las empresas con las que entable relaciones comerciales respeten la legalidad no sólo aplicable a Bankinter, sino también la que deben observar en el desarrollo de su propia actividad y, en especial, que cumplan sus obligaciones en materia de protección de datos y confidencialidad de los mismos, sus obligaciones con las diferentes Administraciones Tributarias y las obligaciones que tienen como empleadores con sus trabajadores y con la Seguridad Social. A estos efectos, los contratos con nuestros proveedores incluyen las cautelas necesarias que permiten al Banco rescindir la relación comercial en caso de incumplimiento de esas obligaciones o cualesquiera otras que les sean exigibles.

Es sustancial, además, que compartan con el Banco los principios básicos que integran la cultura corporativa de Bankinter; en especial, el pleno respeto de los derechos humanos y de los trabajadores, así como al medioambiente, y que posean una estructura económico-financiera y organizativa suficiente para prestar con la calidad exigible los servicios que ofrecen al Banco.

Con el objeto de garantizar lo anterior, Bankinter exige requisitos concretos a los proveedores, 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** suficiente para hacer frente a los daños personales y materiales o perjuicios que pudieran ocasionar directa o indirectamente al Banco por sus errores u omisiones.

**Adoptar las medidas de seguridad informática** que hayan sido definidas por Bankinter si la relación comercial hiciera necesaria la conexión del proveedor a los servidores del Banco. Asegurar la plena confidencialidad de los datos de clientes del Banco que deban manejar en el desempeño de su servicio, y el debido tratamiento de los mismos con todas las medidas de seguridad exigidas por la normativa vigente.

**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 responsable** y de conformidad con la política medioambiental del Banco.

**Ajustar el servicio al modelo de contrato establecido por Bankinter**, salvo excepciones justificadas, al objeto de asegurar el cumplimiento de las condiciones indicadas.

**Someterse a la inspección de los organismos supervisores** de la actividad de Bankinter en los casos en que proceda.

Con independencia del cumplimiento de los apartados anteriores por parte de los proveedores, el Banco está trabajando en la implantación de un plan de continuidad para asegurar la operatividad futura del servicio prestado por el proveedor en caso de producirse alguna contingencia.



# 05 Bankinter y la sociedad

El compromiso social como ventaja competitiva que nos aúpe al liderazgo.

Desarrollar nuestra actividad financiera desde unas pautas de actuación social y medioambientalmente sostenibles es una de las bases principales de nuestra estrategia. Bankinter tiene como objetivo no sólo ser una empresa lo más rentable y solvente posible, sino también aportar el valor de su cultura corporativa (basada en la innovación, la tecnología y el talento de sus personas) en beneficio del entorno social con el que el Banco interactúa.

## En esta sección

- > Acción social
- > Indicadores
- > La Fundación de la Innovación Bankinter
- > Política medioambiental
- > Premios y reconocimientos

## Bankinter busca convertirse en entidad de referencia para los más de 3 millones y medio de personas con discapacidad que hay en España.

### Acción social

El año 2006 ha sido el de la plena consolidación de la Acción Social del Banco. En ese sentido, se ha continuado con el desarrollo y la implantación de los diferentes proyectos de accesibilidad que facilitan la utilización de los servicios financieros al colectivo de personas con discapacidad, con el objetivo de que cualquier cliente o empleado, con independencia de sus capacidades personales o tecnológicas, pueda acceder al Banco a través de cualquier canal con los máximos niveles de calidad y eficiencia.

Todos estos proyectos se han materializado gracias, en primer lugar, a las sugerencias de los clientes, que nos han trasladado sus necesidades específicas a la hora de relacionarse con nosotros; y también, a la implicación de las distintas áreas del Banco en el desarrollo y puesta en marcha de todas las iniciativas.

Como reconocimiento a todo ello, Bankinter recibió el 'Premio Empresa y Sociedad 2006' en la modalidad de 'Mejor Acción Social apoyada en Productos y Servicios'. El acto de entrega de galardones, celebrado en Madrid y organizado por la Fundación Empresa y Sociedad, estuvo presidido por Sus Altezas Reales los Príncipes de Asturias, y acudieron al mismo los directivos de las principales empresas españolas, así como representantes de ONG's y organizaciones sociales.

Los Premios Empresa y Sociedad, que este año celebraron su V edición, son los de mayor prestigio en España en el campo de la acción social de las empresas privadas. Están dirigidos a empresas, cajas de ahorros, asociaciones, federaciones y confederaciones de empresarios que desarrollen programas de apoyo a personas desfavorecidas, y cuentan con cuatro modalidades distintas: a la mejor acción social apoyada en productos y servicios, mejor acción en colaboración con empleados, a la integración laboral y al mejor proyecto internacional. En la categoría en la que Bankinter resultó ganador se reconocía 'a la empresa con iniciativas de diseño para todos, accesibilidad, productos y servicios de valor añadido, en relación con algún aspecto importante de producción o distribución, y en colaboración con clientes'. A ese respecto, el jurado valoró la labor llevada a cabo dentro del plan 'Bankinter Accesible', alrededor del cual están girando las últimas iniciativas puestas en marcha por el Banco en materia de Acción Social, y que tienen como objetivo llevar la accesibilidad universal a todos los canales y plataformas de relación del Banco, tanto presenciales como a distancia.

Asimismo, la Fundación Empresa y Sociedad ha incluido a Bankinter en el puesto 7º dentro de su ranking anual de 'Empresas y Cajas de Ahorro mejor percibidas por su Acción Social en conjunto' como resultado de una encuesta realizada a los principales expertos en este área. Si nos referimos a la categoría de 'Mejor Acción Social apoyada en Productos y Servicios'. Bankinter estaría en un envidiable 4º puesto.

### Premio Empresa y Sociedad 2006



### **Bankinter accesible**

Bankinter ha continuado durante 2006 mejorando la accesibilidad universal de todos sus canales y plataformas de relación. Para llevar a buen puerto estos proyectos, el Banco mantiene sus acuerdos de colaboración y asesoramiento con entidades líderes, tales como Fundación ONCE, sin cuya orientación y ayuda no habrían sido posibles los proyectos de accesibilidad financiera para personas con discapacidad. Este año hemos entrado a formar parte del patronato de la Fundación Empresa y Sociedad; además, el Banco ha venido colaborando con entidades de la categoría de la Fundación CNSE, Fundación Esplai, Fundación Adecco, etc.

### **Proyectos**

#### **Accesibilidad a servicios financieros para personas con discapacidad**

##### **Accesibilidad web**

Bankinter.com es el primer portal financiero de Internet que alcanzó un nivel 'Doble A' (AA) de accesibilidad web. Esto significa que sus páginas más consultadas son totalmente comprensibles para el software de apoyo que utilizan las personas con discapacidad física en su navegación habitual, ya sea el programa de lectura del que se sirven los invidentes, como el de reconocimiento de voz que usan otras personas con discapacidad. La labor fundamental en este año 2006 ha consistido en que todos los nuevos contenidos de la web, así como los mantenimientos, se programen 'en accesible' gracias a la elaboración de un nuevo libro de estilo, de acuerdo con los requisitos de accesibilidad y usabilidad.

La culminación de forma exitosa de este auténtico reto, para cuyo desarrollo se ha contado con la colaboración de la Fundación ONCE, ha traído consigo que los diferentes colectivos de personas con discapacidad puedan, a partir de ahora, no sólo conocer los productos y servicios del Banco, sino también conectarse a sus cuentas y realizar todo tipo de inversiones y operaciones financieras.

Para poder hacer de bankinter.com una web totalmente accesible fue necesario redefinir y transformar una a una todas las páginas del portal, tanto las consultivas como los apartados transaccionales, dejándolas adaptadas al nuevo sistema y sin que se optara por crear una web paralela hacia la que redirigir a estas personas. En ese sentido, fue preciso implementar para este segmento de clientes una nueva forma de operar, ya que la actualmente vigente está basada en la introducción de una coordenada de la tarjeta de claves desde un panel gráfico que exige la utilización del ratón. Dado que esta práctica resulta inaccesible para clientes con discapacidades visuales o físicas, se incluyó la posibilidad de introducir una suma de coordenadas mediante el teclado, permitiendo la operativa de estas personas y manteniendo a la vez idénticas garantías de seguridad. De igual forma, se creó una tarjeta de claves en formato Braille para que todos los invidentes pudieran realizar con normalidad sus operaciones financieras por los diferentes canales a distancia del Banco en donde es requerido este documento.

También las personas sordas han visto satisfechas algunas de sus expectativas. Desde el año 2005 cuentan en la web de bankinter.com con videos explicativos en Lengua de Signos, desde los que pueden obtener información tanto de los contenidos y distintas funcionalidades del portal como de la forma de operar con el Banco por los diferentes canales. Se trata de un proyecto novedoso para cuya puesta en marcha se contó con la colaboración de la Fundación CNSE (Confederación Nacional de Personas Sordas).

Toda esta información está recogida en la home de bankinter.com, en la opción de 'Accesibilidad'. En este apartado queremos poner de manifiesto en primer lugar el compromiso de Bankinter por 'hacer un Banco para todos'; y en segundo lugar, informar a nuestros clientes de los servicios específicos de los que pueden disfrutar, así como recabar mediante un cuestionario cuáles son sus necesidades.

Durante 2006 se han comenzado a hacer accesibles determinadas herramientas de uso interno para los empleados, tales como la Intranet del Banco. Asimismo, se ha puesto en marcha desde esta web un sistema de formación on line de atención a la población con discapacidad, con el objetivo de que toda la plantilla cuente con los conocimientos y la sensibilidad adecuada para llevar a cabo tanto una correcta atención profesional a los clientes con discapacidad, como una natural relación con los compañeros de esos mismos colectivos que se integren en el Banco.

El último proyecto que ha visto la luz en este año es el nuevo servicio de información financiera en audio, especialmente enfocado para clientes con discapacidad visual, cuyo lanzamiento coincidió con el día internacional de las personas con discapacidad, celebrado el 3 de diciembre.

Este innovador proyecto, denominado 'Extracto mensual en audio', ofrece a los clientes que lo soliciten un CD con una completa y exhaustiva información en audio de todas sus posiciones en el Banco. Esta información tiene carácter mensual y consta de una transcripción por voz de los saldos de sus posiciones a fin de mes, así como un detalle de los movimientos efectuados durante ese periodo.

#### **Accesibilidad física**

El proyecto de Accesibilidad en Bankinter ha tenido en cuenta igualmente a la Red de Oficinas. A finales de año, el 74% de las sucursales del Banco eran centros plenamente accesibles. En esta red física se han acometido sustanciales avances; por ejemplo, eliminando diferencias de nivel, mejorando el sistema de apertura de las puertas, dotando a las sucursales de mobiliario exento de aristas y puntas y creando espacios transitables para una buena circulación interior. Todo ello con el objetivo de construir un banco sin barreras y de dar un servicio de calidad y en iguales condiciones para todo el mundo.

Para dar una mayor facilidad a los clientes, durante 2006 se ha habilitado en [bankinter.com](http://bankinter.com) un localizador de oficinas accesibles. Se trata de un sistema que permite, en un rápido vistazo, conocer en cada provincia qué oficinas del Banco son plenamente accesibles para las personas con discapacidad y, en ese sentido, en cuáles de ellas encontrarían mayores facilidades para realizar cualquier trámite, consulta o gestión financiera.

El localizador permite realizar búsquedas selectivas por provincias, por tipos de centros (oficinas universales, centros de pymes y red de agentes) e incluso se puede acotar aún más la búsqueda y solicitar que el centro cuente con cajero automático o caja de efectivo. El resultado de la búsqueda ofrece la dirección completa de la oficina y el número de teléfono de contacto.

En esta categoría de 'accesibilidad física' se enmarca también la Oficina Prototipo de Máxima Accesibilidad, que el Banco puso en funcionamiento a finales de 2005. Esta sucursal está situada en uno de los edificios del Grupo Fundación ONCE, en la calle Rufino González 42-44, de Madrid. La oficina está diseñada bajo una concepción global de máxima accesibilidad que tiene en cuenta todos los aspectos (habilitación de espacios, mobiliario, infraestructura tecnológica, personal de atención al cliente, etc.), cumpliendo todos los requisitos exigibles para que cualquier persona con discapacidad visual, auditiva o de movilidad no tenga ningún impedimento ni dificultad a la hora de realizar sus gestiones bancarias.

La oficina cuenta con espacios totalmente transitables para una buena circulación interior, mobiliario exento de aristas y puntas, un mismo nivel para todo el perímetro, ordenadores con sistemas de navegación a través de lectores de pantalla o programa de síntesis de voz, magnificador de pantalla, vídeos en lengua de signos, servicio de intérprete, comunicador de lectoescritura, etc. Asimismo, el servicio de caja lleva incorporado un sistema de refuerzo sonoro (bucle magnético y amplificador de audio) para mejorar la comunicación entre el empleado que se sitúa detrás del cristal blindado y un cliente con discapacidad auditiva. De igual forma, las personas encargadas de gestionar la oficina son empleados con discapacidad de la plantilla del Banco.

Es también destacable en esta oficina el cajero de efectivo accesible, cuya disposición ha sido diseñada de tal manera que una persona en silla de ruedas pueda llegar hasta él y utilizarlo cómodamente desde su posición. Este cajero está, además, especialmente habilitado para que operen en él las personas con discapacidad visual. En ese sentido, lleva cargado un hardware específico que permite realizar cualquier operativa de cajero a través de un sistema de voz que va informando de todas las operaciones que se pueden realizar y dándole al usuario instrucciones precisas. El sistema incorpora unos cascos de audio para que sea solamente el cliente que lo utiliza quien escuche las instrucciones y la información sobre su operativa. Asimismo, en el momento de conectar los audífonos la pantalla del cajero queda en 'negro', con el objetivo, de nuevo, de resguardar la privacidad del usuario.

#### ***Banca Telefónica***

En el caso de la Banca Telefónica, se ha creado un grupo de especialistas en atención a personas con discapacidad, responsable de solventar todas las dificultades con las que puede encontrarse un cliente con discapacidad, ya sea visual o auditiva, a la hora de acometer su operativa financiera. Asimismo, se encuentra habilitado un servicio de Intérprete en Lengua de Signos, dispuesto para prestar todo el apoyo necesario a las personas sordas en la firma de determinadas operaciones que, por su complejidad, obligan a manejarse en un lenguaje financiero que, en ocasiones, es de difícil comprensión para este colectivo. Para disponer de este servicio, sólo es necesario llamar a Banca Telefónica e indicar el día, la hora y la oficina del Banco en la que se va a realizar la gestión.

#### ***Móvil***

Desde el área de Innovación Aplicada se ha venido trabajando durante 2006 en diversas cuestiones relacionadas con los servicios móviles y la accesibilidad, ya que, al contrario de lo que pueda parecer, estos dispositivos son una herramienta indispensable para el colectivo de las personas con discapacidad visual o auditiva.

## Voluntariado

### Portal del Voluntariado

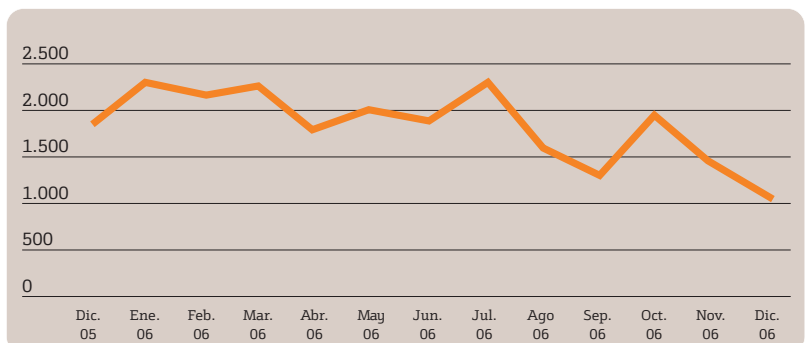
El Portal del Voluntariado, que lleva en funcionamiento desde junio de 2005, supone para los empleados un punto de reunión donde poder encontrar proyectos y fórmulas de colaboración, conocer otras experiencias, leer testimonios, etc. El portal cuenta también con noticias sobre temas de voluntariado, un boletín semanal que los empleados pueden solicitar y que se envía mediante e-mail, e incluso una sección de 'Exposiciones', con muestras fotográficas y artísticas con este tema como motivo.



Para desarrollar este portal solidario, que aglutina y canaliza los esfuerzos de colaboración de la plantilla, Bankinter contó con el asesoramiento y la colaboración de la Fundación Chandra, entidad privada sin ánimo de lucro especializada en utilizar el potencial comunicativo que ofrecen las nuevas tecnologías de la información –en especial, Internet– para conseguir un mayor compromiso por parte de todos los sectores de la sociedad –ciudadanos, empresas e instituciones– en beneficio de las ONG's y de las poblaciones más desfavorecidas para las que trabajan.

La web del Voluntariado está obteniendo un éxito importante de popularidad entre la plantilla, como lo demuestra el hecho de que haya venido recibiendo una media de 1.783 páginas vistas al mes en este año 2006.

### Portal del Voluntariado (páginas vistas)



Durante el mes de junio se llevó a cabo la primera iniciativa de voluntariado corporativo en la ciudad de Valencia. La iniciativa consistió en pintar y acondicionar un local perteneciente al colegio de los Salesianos para la instalación posterior de una docena de ordenadores para su uso por los niños del barrio. En esta actividad participaron unos 14 empleados del Banco, y se contó con la colaboración la Asociación Juvenil Amics, así como de la Fundación Esplai. Este centro de Valencia es el tercero con tales características que la entidad financiera y la citada Fundación ponen en marcha en España después de los de Vallecas, en Madrid, y el del barrio de Su Eminencia, de Sevilla. Todos ellos, sufragados gracias a las comisiones obtenidas con la comercialización de productos financieros de carácter social, como el fondo de inversión 'BK Solidaridad, FI' y la 'Tarjeta Solidaria Bankinter'.

A finales de año se solicitó la colaboración de todos los empleados del Banco para participar en un programa de recogida de regalos con motivo de la Navidad y destinarlos a 'El Hogar de Nuestra Señora de los Desamparados', en Madrid, que acoge en la actualidad a 57 niñas. La entrega de regalos tuvo lugar en el propio centro el día 7 de enero.



Bankinter pone a disposición de este proyecto la **capacidad potencial de los ordenadores de sus 3.981 empleados.**



#### Otros proyectos

Bankinter suscribió a mediados de año un acuerdo con IBM mediante el cual se une como colaborador al proyecto de investigación sobre diferentes proyectos sociales, llamado World Community Grid. Este proyecto, promovido por IBM, consiste en crear la red informática más amplia del mundo -hoy en día hay más de 170.000 ordenadores personales interconectados- para aprovechar la capacidad no utilizada de estos ordenadores conectados a Internet cediéndola a determinados proyectos de investigación médica y social, o para otros relacionados con desastres naturales o problemas medioambientales. World Community Grid cuenta con una potencia de proceso que situaría a esta red informática entre los 10 ordenadores más potentes del mundo. Actualmente, IBM utiliza parte de esta potencia en el proyecto FightAIDS@Home, cuyo objetivo es encontrar nuevas terapias contra la enfermedad del SIDA. Los ordenadores que Bankinter conectará a World Community Grid serán utilizados para este fin.

La forma de participar en el proyecto es muy sencilla. Sólo es necesario descargarse un software gratuito que se activa en aquellos momentos puntuales en los que el usuario tiene encendido su ordenador pero no está utilizando al límite su capacidad de proceso, cediendo la capacidad no empleada de su máquina a los fines de investigación de un determinado proyecto, que es seleccionado por un comité asesor, el cual evalúa las propuestas de entidades científicas y organizaciones sin ánimo de lucro. Los temas de investigación son del tipo: investigación sobre enfermedades infecciosas, investigación sobre el genoma y enfermedades asociadas, sobre catástrofes naturales y hambrunas, investigación astronómica, etc.

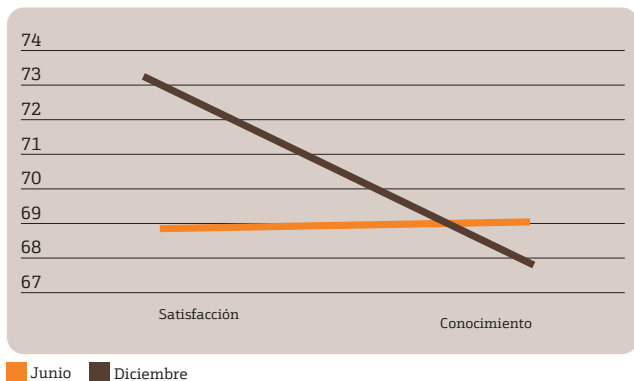
## Indicadores

Las actividades y programas de acción social que ha venido llevando a cabo el Banco durante el ejercicio han tenido un impacto paralelo en aquellos colectivos con los que Bankinter se relaciona (empleados, clientes, accionistas, proveedores), mejorando la percepción que tienen de la Entidad y, en consecuencia, también de su reputación corporativa.

Al objeto de medir en qué aspectos se ha producido esa mejora de su reputación y, sobre todo, cuál ha sido la gradación de ésta y cómo ha evolucionado respecto a años anteriores, hemos elaborado los siguientes indicadores, conscientes de que una buena gestión de la acción social debe llevar siempre una transparencia informativa que dé fe de su actividad y un correcto escrutinio que pondere los resultados obtenidos y el cumplimiento de los objetivos.

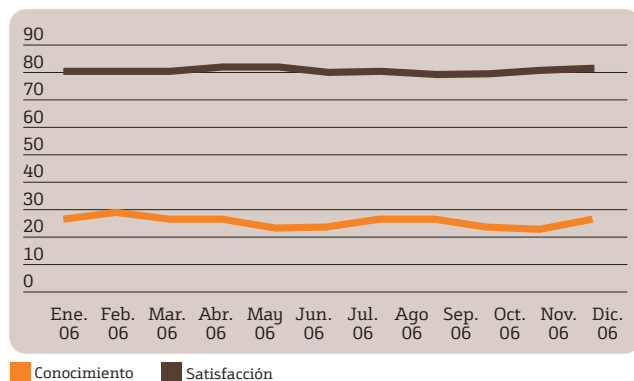
### 1. Indicadores de Impacto Interno

**Objetivo:** Incrementar la satisfacción y motivación del empleado. Lo medimos a través de preguntas específicas en las encuestas de calidad a empleados.



### 2. Indicadores de Impacto Externo

**Objetivo:** Mejorar la satisfacción del cliente por la puesta en marcha de estas iniciativas. Lo medimos a través de preguntas específicas en las encuestas de calidad que realizamos mensualmente a clientes.



### 3. Objetivo: Incrementar la notoriedad en prensa

Año	Nº de inserciones	Valoración	Cobertura*
2003	2	5,48	258
2004	17	5,65	2.409
2005	17	5,98	5.994
2006	21	6,02	3.870

\* Cobertura: es el número de lecturas individuales de un artículo.

### 4. Objetivo: Mejorar el impacto de la reputación corporativa.

Bankinter está presente en índices y rankings específicos sobre Reputación Corporativa y Acción Social: Fundación Empresa y Sociedad, MERCOS MARCAS, MERCOS, FTSE4GOOD.

### Indicadores por proyecto 2006

Proyectos	Objetivos	Cumplimiento
Accesibilidad física a instalaciones	Incrementar el número de oficinas accesibles. Pasar del 63% al 100%.	No alcanzado
	Apertura de una nueva oficina bancaria modelo de accesibilidad.	Alcanzado
Accesibilidad web	Alcanzar nivel 'Doble A' (AA) de la accesibilidad web en las solapas de 'tarjetas e hipotecas' de Bankinter	Alcanzado
	Incorporar Vídeos en LSE en opción de Accesibilidad.	Alcanzado
Accesibilidad a productos y canales	Desarrollar un nuevo canal de relación con los clientes con discapacidad para dar un servicio especializado y adaptado a sus necesidades.	No alcanzado
Promover el conocimiento de la realidad social de personas con discapacidad	El 80% de los empleados reciban el curso de elearning	Alcanzado
	Elaborar Guía de Accesibilidad a servicios financieros.	No Alcanzado

### Proyectos 2007

Proyectos	Objetivos
Accesibilidad física	Que el 100% de las oficinas bancarias a pie de calle sean accesibles a nivel físico. Instalación de un cajero accesible a través de un sistema de voz en la oficina de la Fundación ONCE.
Accesibilidad web	Desarrollar los nuevos contenidos así como el mantenimiento de las web en 'accesible'. Desarrollar la solapa del 'agregador de particulares' en accesible.
Accesibilidad móvil	Alcanzar el nivel Doble A (AA) en los servicios de 'Banco en el móvil'. Desarrollar un nuevo servicio de 'retirada de cajero' a través del móvil para personas con discapacidad. Extracto Integral en Audio: permitir al cliente que así lo solicite la descarga de un fichero audio a través de la web, de la totalidad de su extracto integral.
Accesibilidad en Banca Telefónica	Desarrollar un nuevo canal de comunicación con los clientes con discapacidad para dar un servicio especializado y adaptado a las necesidades.
Programa de Voluntariado Corporativo	Desarrollo y puesta en marcha de actividades de voluntariado en al menos la mitad las organizaciones de Bankinter.
Accesibilidad en productos	Lanzamiento de un producto financiero específico para personas con discapacidad.
Promover el conocimiento de la realidad social de personas con discapacidad	Mejorar los indicadores de conocimiento tanto a nivel interno (empleados) como externo (clientes).
	Elaborar Guía de Accesibilidad a servicios financieros.

## La Fundación de la Innovación Bankinter

La Fundación de la Innovación Bankinter tiene como misión principal impulsar la innovación en el tejido empresarial español, estimulando la creación de oportunidades empresariales basadas en la vanguardia de la tecnología y de la gestión. En definitiva, hacer germinar entre los emprendedores y altos directivos una actitud pro-activa hacia este tipo de corrientes. Con ello, Bankinter refuerza su compromiso tanto con la sociedad, como con sus pilares estratégicos.

### Proyectos y actividades de la Fundación.

#### 1. Future Trends Forum (FTF)

El principal proyecto de la Fundación es el 'Future Trends Forum' (FTF). Se trata de un foro multidisciplinar, multisectorial e independiente cuyo objetivo es detectar aquellas tendencias que, a juicio de los expertos que lo componen, puedan impactar de una forma relevante en los actuales modelos de negocio.

El FTF está compuesto por más de 100 expertos de primer orden a nivel internacional, que se reúnen dos veces al año en España para analizar desde múltiples ópticas determinadas corrientes mundiales que ellos mismos han elegido previamente. De cada una de las reuniones se extraen una serie de conclusiones que se publican posteriormente en un informe que es divulgado en la página web del foro ([www.ftforum.org](http://www.ftforum.org)) y a través de una serie de conferencias que la Fundación organiza en las principales capitales españolas, en colaboración con socios locales de primer nivel.

Las dos reuniones de este año han girado sobre los siguientes temas:

Junio 2006: 'Energía, soluciones al incremento global de la demanda de energía'.

Asistentes	46
Ponentes	13
Nacionalidades	9
Internacionales (%)	59
Nacionales (%)	41

Diciembre 2006: 'Innovación: Oportunidades de competitividad para la sociedad'.

Asistentes	36
Ponentes	10
Nacionalidades	8
Internacionales (%)	61
Nacionales (%)	39

**Publicaciones**

Todas las publicaciones de la Fundación de la Innovación reflejan una mirada profunda e independiente de las implicaciones de las principales tendencias internacionales, sean ellas de carácter científico, tecnológico o socioeconómico.

En el año 2006, la Fundación ha publicado dos informes:  
Volumen 5: 'Nanotecnología: La Revolución Industrial del Siglo XXI'.  
Volumen 6: 'Energía: El Desafío de la Demanda'.

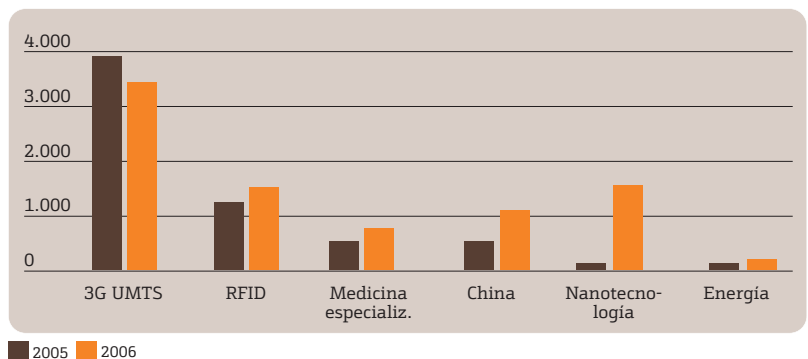
Además, nuestras publicaciones han sido reconocidas por instituciones de prestigio, tales como:

**Volumen 5: 'Nanotecnología: La Revolución Industrial del Siglo XXI'**  
Seleccionada como lectura recomendada por Nanoforum.org.  
Incluida en el Informe Oficial de la Comisión de Desarrollo Tecnológico

**Volumen 3: 'Medicina Personalizada: Llega la Salud a la Carta'**  
Instituto de Salud Carlos III: Seleccionada como publicación recomendada en su librería.

Todas las publicaciones están disponibles, en abierto y de forma gratuita, en la página web: <http://www.ftforum.org/>. En el año 2006, la publicación más descargada ha sido '3G UMTS'; y en segundo lugar, el informe de 'Nanotecnología'.

**Descargas por documento (2005-2006)**



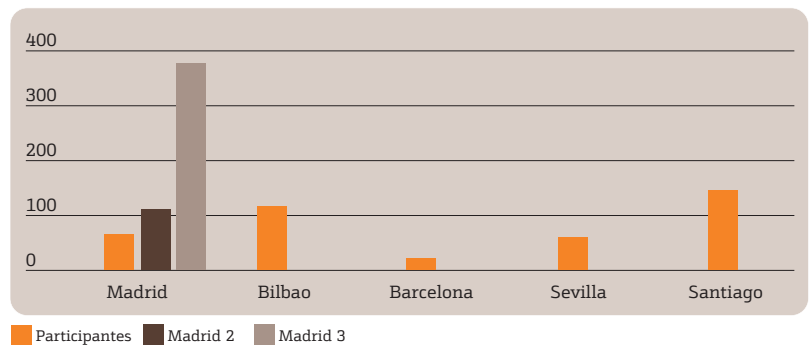
### Conferencias

Durante este año, se han celebrado 11 conferencias en total sobre diferentes temas: **Nanotecnología:** 7 conferencias en distintas ciudades: Madrid (2), Barcelona, Bilbao, Sevilla, Málaga y Santiago de Compostela. **Energía:** 2 conferencias en Madrid y Tenerife.

Además, hemos inaugurado un nuevo formato de conferencias dirigidas a una audiencia muy reducida y exclusiva, formada por presidentes y consejeros delegados de las principales empresas españolas, siendo el ponente para cada uno de los casos un gurú en la materia. Con este formato, se celebraron dos conferencias en Madrid, sobre Innovación y Web 2.0.

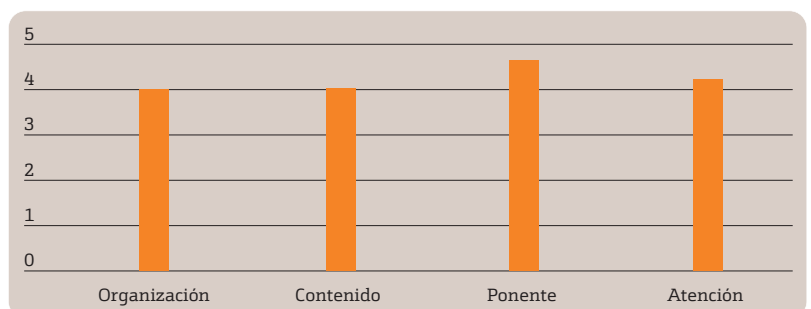
En el siguiente gráfico se pueden observar el número de participantes en las conferencias de Nanotecnología.

#### Participantes en la conferencia Nanotecnología



Al hilo de su compromiso con la calidad, la Fundación ha realizado encuestas a los asistentes a las conferencias de Nanotecnología, vía e-mail y SMS:

#### Calidad de la conferencia Nanotecnología (sobre 5)



**Notoriedad Mediática**

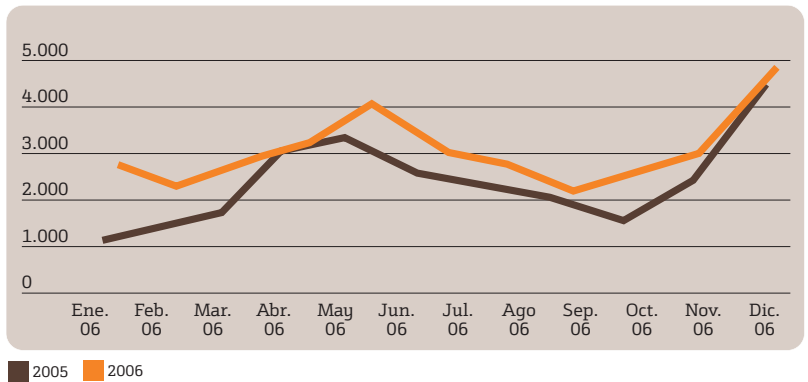
El Diario *Expansión* ha dedicado 3 Especiales sobre la Fundación de la Innovación Bankinter, cada uno de 4 páginas completas.

Además, los principales periódicos nacionales y regionales, también han publicado artículos sobre nuestras actividades (*Expansión, El País, Cinco Días...*)

**Actividad de la web de la Fundación**

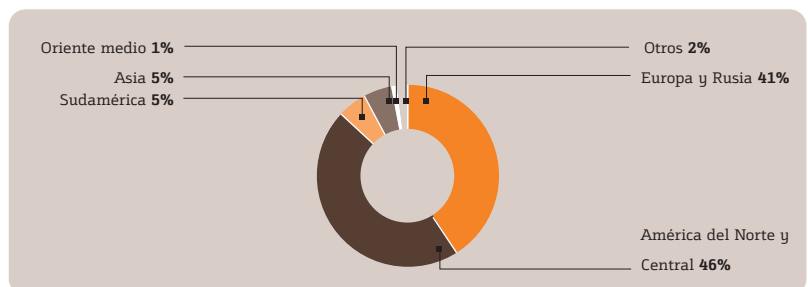
Año	Lectores Distintos
2005	180.983
2006	281.216

**Visitas mensuales**



La distribución geográfica de los lectores de la web de la Fundación se distribuye, mayoritariamente, entre Europa y América del Norte y Central.

**Actividades en la web según la región geográfica en 2006**



## 2. Proyecto Akademia

La Fundación, una vez más, dentro de su afán por difundir la innovación ha creado cátedras de innovación en las mejores universidades españolas. El objetivo principal de este proyecto es llegar a los futuros emprendedores y estimular la innovación en el mundo académico.

En una primera fase, y junto con la Universidad de Deusto San Sebastián, se han concedido 10 becas entre 70 aspirantes, repartidas en 7 empresas/áreas.

## 3. Patronato

En el año 2006 la Fundación ha constituido un nuevo patronato formado por 18 líderes internacionales en la innovación de diferentes áreas del conocimiento y de la economía global:

Nombre	País	Cargo y empresa
Juan Arena	España	Presidente, Bankinter
Alpheus Bingham	USA	Presidente y CEO, Innovative Former Vice-President, E-Lilly
José M <sup>a</sup> Castellanos	España	Co-fundador y Ex CEO, INDITEX, Presidente, Fundación Innovación
Tan Chin Nam	Singapur	Secretario Permanente del Ministerio de Información, Comunicación y las Artes, Gobierno
Jaime Echegoyen	España	CEO, Bankinter
Cristina Garmendia	España	Presidente y CEO, Genetrix
Jeong Kim	USA	Presidente, Bell Labs
Luis Lada	España	Ex Presidente, Telefónica Móviles
Philip Lader	USA	Antiguo embajador estadounidense, Court of St. Jame's, Non-executive Chairman, WPP Group
Carlos López Blanco	España	Presidente, ENTER, Vicepresidente, Fundación Innovación
Manuel Márquez	España	CEO, Amper
Paloma Martínez de Aguilar	España	Resp. Jurídico P.J, Bankinter, Vice-secretario Patronato, Fundación Innovación
Rafael Mateu de Ros	España	Secretario General, Bankinter, Secretario Patronato, Fundación Innovación
Christopher Meyer	USA	CEO, Monitor Networks
Javier Monzón	España	Presidente y CEO, INDRA
Swati A. Piramal	India	Director-Alianzas Estratégicas y Comunicaciones, Nicholas Piramal India Lt.
Michael Portillo	UK	Former Minister of State for Transport, former Minister of State for Local Government and Inner Cities Gobierno
Stephen Joel Trachtenberg	USA	Presidente, George-Washington University
Carlos Vidal	España	Presidente, Accenture

Este patronato se reúne en Madrid al menos 2 veces al año con el objetivo de realizar el seguimiento del correcto funcionamiento de la Fundación y definir las principales líneas estratégicas de sus actividades.

## Política medioambiental

Aun cuando la bancaria no es una actividad propiamente contaminante, ni en sus procesos ni en sus fines, en el Grupo Bankinter somos plenamente conscientes de que la protección al medioambiente es una responsabilidad que nos concierne a todos, y por ello hemos asumido un compromiso de apoyo a los valores y políticas relacionados con la sostenibilidad en el desarrollo.

En 2004 se hizo pública la política medioambiental del Grupo Bankinter, recogida en su web corporativa en un documento accesible al público, en el que se plasma el compromiso del Banco por tomar en consideración la prevención, protección y conservación del medioambiente, y por integrar de manera equilibrada esta vertiente de la responsabilidad corporativa con las dimensiones económica y social.

Desde entonces, y atendiendo al objetivo de mejorar el desempeño ambiental de manera continua, se está trabajando en un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que identifica, mide y controla los principales impactos que sobre el medioambiente genera la actividad bancaria.

A tal efecto se ha creado un 'Comité de Medioambiente', que es el encargado de establecer unos procedimientos de mejora que aseguren una mayor protección del medio y una adecuada gestión de los recursos.

Para deslocalizar el sistema y hacerlo extensivo a las principales áreas y organizaciones geográficas en que se estructura el Banco, en el año 2006 se ha creado una red de 'delegados ambientales' que asumen la responsabilidad de acercar la política medioambiental a sus respectivas áreas u organizaciones, de apoyar la consecución de objetivos marcados por el sistema y de fomentar la formación y sensibilización de la plantilla local.

Las líneas más importantes de la política medioambiental de Bankinter en 2006 han sido las siguientes:

**La optimización de los consumos.** Diseño eficiente de las instalaciones.

**El ahorro de recursos.** El uso exclusivo de papel reciclado para uso interno.

**La correcta gestión de los residuos.**

**La formación y sensibilización de la plantilla.**

**La extensión del compromiso ambiental** a proveedores y subcontratistas.

**La financiación de proyectos** de energías renovables.

### Gestión ambiental

La gestión ambiental implantada en los tres grandes edificios de Madrid que albergan los Servicios Centrales, identifica, mide y controla los impactos de la actividad del Banco en el medioambiente. El sistema recoge dicho impacto en diferentes indicadores que miden el desempeño de los flujos de entrada (materiales, energía, agua) y de salida (residuos, emisiones, vertidos), consumidos y generados respectivamente como consecuencia de la actividad del Banco.

La gestión de los residuos implica su reutilización, reciclado, revalorización o su adecuada eliminación. Para gestionar adecuadamente los residuos que se generan, tales como papel, plásticos, tóner, pilas o tubos fluorescentes, se han establecido sistemas para su recogida. El Comité se reúne periódicamente y realiza un seguimiento de los consumos, estableciendo unos objetivos de reducción en parámetros como papel, agua y electricidad, y de los residuos gestionados. Y, a partir de la evolución de los parámetros, implanta las medidas correctivas necesarias en orden a alcanzar los objetivos previstos.

A lo largo de 2006 se ha adoptado una batería de medidas en materia de desarrollo medioambiental y de calidad de las instalaciones; en particular, para la reducción, segregación y valorización de los residuos, el sistema de ahorro de los consumibles, fundamentalmente papel, y la reducción de los consumos energéticos y del agua, ayudados por un diseño eficiente de las instalaciones. Las obras acometidas en las instalaciones de los centros de trabajo del Grupo Bankinter utilizan de manera generalizada y obligatoria materiales sostenibles. El Banco es miembro del 'Consejo de Construcción Verde', asociación nacional que promueve el que nuestras ciudades y edificios sean medioambientalmente eficientes y saludables para las personas que viven o trabajan en ellos.

En junio de 2006, el sistema de gestión se ha sometido a una auditoría que ha detectado unos puntos de mejora para su corrección que fueron subsanados en el transcurso del ejercicio.

#### Indicadores medioambientales. Consumo de recursos

Servicios Centrales	2005	2006
Consumo de energía (GJ)	45.806	48.434
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	36.561	32.830
Total papel consumido (Tn)	53,70	54,35
Porcentaje papel reciclado sobre total (%)	67,89	86,54
<b>Grupo Bankinter</b>		
Total papel consumido (Tn)	241,13	260,56
Porcentaje papel reciclado sobre total (%)	48,35	70,43

Continuando con las medidas de ahorro energético puestas en marcha, y conforme se abren nuevos centros de trabajo y se remodelan las instalaciones de los ya existentes, se han utilizado diseños ecoeficientes y se han instalado dispositivos en 270 oficinas.

En cuanto al consumo de agua, continúa la instalación de sistemas de ahorro. Ello -unido al impulso de acciones de concienciación colectiva sobre su consumo responsable- ha conseguido una importante reducción del consumo.

También se pretende minimizar el impacto de las operaciones mediante la reducción del consumo de recursos, como el papel y el tóner. El papel constituye uno de los principales consumos de recursos naturales en una entidad financiera. En el año 2006 se ha sustituido para uso interno en el Grupo Bankinter el papel blanco por el papel reciclado, el cual cuenta con las certificaciones ISO 9000 que garantizan su calidad y respeto con el medioambiente en su fabricación.

#### Indicadores medioambientales en servicios centrales

Servicios Centrales	2005	2006
<b>Residuos no peligrosos</b>		
Papel y cartón (Kg)	84.385	122.560
Plásticos (Kg)	16.964	27.933
Tóner (Nº)	6.653	6.526
Porcentaje tóner reciclado sobre consumido (%)	67,54	60,01
<b>Residuos peligrosos</b>		
Pilas (Kg)	367	361
Fluorescentes (Nº)	2.214	4.512

#### Formación y sensibilización

Conscientes de que para que el respeto al medio ambiente se integre como un valor añadido de la cultura corporativa del Grupo Bankinter, y para desarrollar su política medioambiental, son fundamentales la implicación y formación de todas las personas que lo componen, se han impulsado a lo largo de 2006 distintas acciones de carácter educativo e informativo entre los empleados.

#### Formación

En el mes de noviembre se ha lanzado el curso on line de formación medioambiental para todas las personas del Grupo Bankinter, accesible desde la Intranet. El curso pretende transmitir las posibilidades de acción individual en lo que supone una revisión de los principios básicos de gestión ambiental, como empleados y como ciudadanos. El 9% de los empleados ha finalizado con éxito el curso a cierre de 2006.

Además, Bankinter ha organizado con ayuda de una consultora cursos de formación de buenas prácticas ambientales en el trabajo para el personal subcontratado de limpieza y mantenimiento de los tres grandes edificios de Madrid que concentran los Servicios Centrales. En total han sido 67 las personas formadas en la materia.

#### **Sensibilización**

Han sido varias las acciones acometidas en 2006 encaminadas a la sensibilización y concienciación de los empleados sobre la necesidad de preservar el medioambiente, dentro y fuera del Banco. Entre ellas podemos destacar:

Semanalmente, y a través de la Intranet, se ofrece a los empleados **información de las actividades y eventos relacionados con el medioambiente** en los que pueden participar, así como bibliografía y noticias de interés a este respecto.

**Se ha celebrado el II Concurso de Fotografía sobre Medioambiente** para los empleados del Grupo, que en esta edición ha tenido como tema 'El Agua', con el objetivo de generar conciencia sobre el problema de la escasez de este recurso. Las 395 fotografías presentadas por los participantes se han recogido en una galería virtual, accesible para todos los empleados dentro de la web de medioambiente de la Intranet.

#### **Primer premio**

**Título:** Sobrellevando las altas temperaturas

**Autor:** Inmaculada Cano Sánchez



#### **Segundo premio**

**Título:** Voilà la vida

**Autor:** Alexander Hick Gimeno



**El Grupo Bankinter se ha adherido a la campaña 'El Reto del Agua'**, impulsada por el Canal de Isabel II, entidad pública perteneciente a la Comunidad de Madrid, encargada del abastecimiento de agua a la población de esta comunidad autónoma. Como colaborador de la misma, el Banco ha divulgado entre empleados y clientes los mensajes, criterios y técnicas que permiten ahorrar agua, comprendidos en la campaña.

**Bankinter ha colaborado con el SEPRONA** (Servicio de Protección de la Naturaleza) de la Guardia Civil, en la preparación y su posterior difusión a la plantilla, de una entrevista a un miembro de este Servicio, que conciencia sobre la necesidad de adoptar una conducta ecológicamente responsable en las actividades de ocio.

**Se ha incluido un Aviso Ambiental**, junto con el Aviso Legal que aparece automáticamente en la base de los correos electrónicos, internos y externos, generados en el Banco, instando al receptor a evitar en lo posible su impresión.

**Para fomentar la movilidad sostenible en los desplazamientos** al lugar de trabajo, se ha puesto a disposición de toda la plantilla a través de la web de medioambiente, un acceso al sistema que ofrece la organización 'Compartir Coche', que facilita el encuentro de personas que están interesadas en compartir el vehículo privado para realizar un mismo desplazamiento. Asimismo, se ha incentivado por distintos medios el uso de las rutas de autocares que ha dispuesto el Banco para los empleados que trabajan en la sede de Tres Cantos.

**Se ha puesto a disposición de los empleados un buzón de sugerencias en la web** que recibe iniciativas y reclamaciones de carácter ambiental, y que son atendidas de forma centralizada por el comité de medioambiente.

#### **Proveedores**

Con objeto de hacer extensivo el compromiso de Bankinter con el medioambiente a sus proveedores y subcontratistas, se ha introducido una cláusula en los contratos que los vinculan con la Entidad, por la que se comprometen a ser respetuosos con el medioambiente y con la legislación que lo protege.

#### **Financiación de proyectos de energías renovables**

En el ejercicio 2006, Bankinter ha participado en la financiación de los siguientes proyectos de energías renovables:

**Dos parques eólicos**, uno situado en Toledo y otro ubicado en La Coruña. Participación total Bankinter: 11,2 millones de euros.

**Dos proyectos fotovoltaicos**: una planta de 3 huertas solares en Sevilla y un segundo proyecto en Granada. Participación Bankinter: 2,5 millones de euros y 625.000 euros, respectivamente.

Durante este año Bankinter ha obtenido numerosos premios y reconocimientos que avalan tanto la actividad y la estrategia del Banco como sus productos y servicios.

### Premios y reconocimientos 2006

Estos galardones distinguen especialmente aquellos ámbitos de actuación que son valores fundamentales de la Entidad y por los que Bankinter ha venido apostando desde hace tiempo. Es el caso de la Innovación y de la Tecnología, capítulos ambos en los que Bankinter es un actor perfectamente reconocido en el mercado, tanto a nivel nacional como internacional.

Una de las 100 empresas más innovadoras del mundo

Comenzamos haciendo referencia a la inclusión de Bankinter en el selecto grupo de las 100 empresas más innovadoras del mundo, según un ranking elaborado por segundo año consecutivo por la consultora Boston Consulting Group, a petición de la prestigiosa publicación Business Week. Para la realización de este ranking, cuyos resultados se publicaron en la citada revista, se tuvo en cuenta la opinión de más de 1.000 directivos de todo el mundo. Este listado en el que se incluye a Bankinter está liderado por empresas del nivel de Apple y Google. Las únicas compañías españolas incluidas fueron Zara y ACS, ambas con proyección internacional, lo que destaca mucho más el mérito de Bankinter.

'Technology Awards'

Otra reputada publicación internacional, en este caso *The Banker*, perteneciente al grupo Financial Times de Londres, dedicaba en sus ya clásicos 'Technology Awards' un doble espacio para Bankinter. Estos premios reconocen la innovación y la excelencia en los servicios y aplicaciones técnicas, internas y externas, en empresas de servicios financieros, así como las estrategias seguidas por estas empresas para un uso eficaz de la tecnología.

En primer lugar, *The Banker* otorgó al Banco, dentro de la categoría de 'New Channel Innovation', la mención de 'Highly commended', lo que supone elogiar la actividad de Bankinter como una de las entidades financieras más innovadoras del mundo en lo referente a nuevos canales de inversión. En segundo lugar, Hal-Cash, el sistema de envío instantáneo de dinero en efectivo creado por Bankinter, Caixa Galicia y Bancaja, y al que están adheridas actualmente 8 entidades financieras, mereció la distinción como mejor 'Automated Customer Service Project', dentro de la categoría de 'Retail Banking Project Awards'. Los jueces convinieron que Hal-Cash utiliza de forma eficiente las dos infraestructuras tecnológicas más extensas desplegadas en los últimos años: la telefonía móvil y las redes de cajeros automáticos, creando a partir de ahí un sistema de envío de dinero simple, barato, seguro y de gran utilidad tanto para los bancos como para sus clientes. Asimismo, el jurado valora la capacidad de Hal-Cash de facilitar la utilización de canales financieros y de envío de dinero a clientes no bancarizados.

## Innovation in Private Sector Award

En ese mismo ámbito se sitúa el premio 'Innovation in Private Sector Award' que Bankinter recibió dentro de la feria Wireless Enterprise Symposium'06, organizada por RIM en Orlando (EE. UU.) y que contó con la asistencia de más de 3.000 compañías. Estos premios distinguen a las empresas públicas y privadas que más han contribuido al desarrollo del mundo wireless a través de la Innovación.

## Mejor Entidad Financiera / Aseguradora

Ya en el ámbito nacional, Bankinter recibió, dentro de los ya clásicos premios de Los Favoritos de Expansión Directo, el máximo galardón en la categoría de 'Mejor Entidad Financiera / Aseguradora' a través de Internet. Se trata de un premio otorgado a partir de las votaciones de los propios internautas más la decisión de un prestigioso jurado que se decantó por la opción de Bankinter frente a la del resto de entidades. Bankinter obtiene por segundo año consecutivo este trofeo que acredita al Banco como el mejor servicio transaccional por Internet en el sector de la banca y de los seguros.

## CEO del año

De nuevo otra publicación, esta vez la revista sectorial Computerworld, dedicada al mundo de la informática y las nuevas tecnologías, otorgó el premio al 'CEO del año' al Consejero Delegado de Bankinter, Jaime Echegoyen. Este galardón quiere premiar a los máximos ejecutivos de las compañías que han sabido valorar el papel que para su organización supone el eficaz y eficiente uso de las tecnologías de la información. A juicio del jurado, la gestión en Bankinter 'ha sabido aunar perfectamente los avances de la tecnología y las necesidades del negocio consiguiendo como resultado una organización eficaz y eficiente capaz de abordar las nuevas oportunidades de negocio que pueden surgir en el mercado y posicionando a Bankinter como un referente nacional e internacional'.

## Certificación internacional ISO 27001

El Área de Seguridad Informática de Bankinter cuenta con un acreditado prestigio dentro del sector, como lo demuestran los diferentes hitos que viene consiguiendo año a año. Así, Bankinter se ha convertido en 2006 en la primera entidad financiera española en lograr la certificación internacional ISO 27001-2005, que acredita con los estándares más elevados de calidad y rigor profesional en la gestión de la seguridad de las plataformas y sistemas informáticos del Banco. Esta Certificación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) ha sido otorgada por la British Standard Institution (BSI) para nuestros procesos de 'Identificación, Autenticación, Firma de Operaciones Financieras y sus respectivas evidencias electrónicas a través del canal Internet'.

La trayectoria de este Departamento fue premiada durante este año por la revista SIC (Seguridad en Informática y Comunicaciones), de gran prestigio entre los profesionales del sector. El premio fue entregado durante la celebración de la feria Securmática, valorando el jurado en el equipo de profesionales de Bankinter: 'el enfoque preciso de su actividad y proyectos, encaminados a ofrecer información de seguridad de calidad y útil para las áreas de negocio y actividad del Banco y de sus clientes'.

## Presidente que más apoya el desarrollo de las personas en su organización

### Personas

Las personas que componen Bankinter son uno de sus principales activos, lo que lleva a que el Banco preste año a año especial atención a su formación y a su desarrollo personal y profesional. Se trata de una decidida estrategia por la que ha venido apostando, de manera especial, el Presidente de Bankinter. Algo que durante este año ha sido reconocido por el semanario *Expansión & Empleo*, que dentro de sus premios anuales ha concedido a Juan Arena el galardón que le acredita como 'el presidente que más apoya el desarrollo de las personas en su organización'.

El proceso de elección por el que fue elegido Juan Arena tuvo varias fases y contó con el apoyo de numerosos expertos del sector. En primer lugar, se pidió a ocho firmas de cazatalentos que eligieran a los tres directivos que, a su juicio, representaban mejor ese compromiso; una lista de la que salieron cincuenta candidatos posibles. Ese listado se envió después a 100 expertos relacionados con el sector (responsables de recursos humanos en grandes empresas, consultores, etc.) cada uno de los cuales votó a sus tres candidatos favoritos, otorgándose en esta última fase la máxima puntuación al Presidente de Bankinter.

## Great Place to Work

También en el ámbito de la gestión de personas se enmarca el galardón otorgado por Great Place to Work, que -por tercer año consecutivo- señala a Bankinter como unos de los 25 mejores lugares para trabajar en España'. Según la definición de GPTW sobre lo que es un excelente entorno de trabajo, Bankinter se puede definir como un lugar donde 'puedes confiar en las personas para las cuales trabajas, sientes orgullo por lo que haces y disfrutas con las personas con las que trabajas'.

## Mejor Acción Social apoyada en Productos y Servicios

### Acción Social

Las iniciativas de Bankinter para facilitar la actividad financiera a las personas con discapacidad, que tienen como objetivo construir 'un banco para todos', fueron distinguidas con el 'Premio Empresa y Sociedad 2006' en la modalidad de 'Mejor Acción Social apoyada en Productos y Servicios'. El acto de entrega de los Premios -que este año celebraron su 5ª edición- estuvo presidido por Sus Altezas Reales los Príncipes de Asturias.

El jurado de los Premios hizo especial mención a la labor llevada a cabo dentro del plan 'Bankinter Accesible', alrededor del cual han girado las últimas iniciativas puestas en marcha por la Entidad en materia de Acción Social, y que tiene como objetivo llevar la accesibilidad universal a todos los canales y plataformas de relación del Banco, tanto presenciales como a distancia.

## Mejor Proyecto Social a través del Portal del Empleado

Los Premios Empresa y Sociedad son los de mayor prestigio en España en el campo de la Acción Social de las empresas privadas. Están dirigidos a empresas, cajas de ahorros, asociaciones, federaciones y confederaciones de empresarios que desarrollen programas de apoyo a personas desfavorecidas.

Por su parte, el Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa otorgó a Bankinter el accésit de Mejor Proyecto Social a través del Portal del Empleado, dentro de la IV Edición de los Premios al Mejor Portal del Empleado que anualmente organiza el Observatorio de la Comunidad Interna, y en el que participan el Instituto Empresa, Capital Humano e Inforpress. Para la concesión de este galardón, el jurado tuvo en cuenta la globalidad del Proyecto Bankinter y su disponibilidad para todos los empleados a través de la Intranet, destacando especialmente aspectos como: la Certificación Nivel AA de accesibilidad de nuestras webs, los cursos de formación sobre accesibilidad, las webs internas de voluntariado y los diferentes espacios dedicados a programas de integración social para las personas con discapacidad.

## Índice FTSE4Good

Un año más, Bankinter ha sido incluido en el selecto grupo de empresas presentes en el Índice FTSE4Good, del que forman parte las compañías mundiales con un mayor compromiso en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa. Sólo 11 compañías españolas se encuentran incluidas en la última edición de este ranking, siendo Bankinter la única –junto a Gas Natural– que sigue figurando en el Índice desde el año 2001.

FTSE4Good evalúa la responsabilidad corporativa de las empresas en función de sus actuaciones en favor del desarrollo sostenible, el esfuerzo dedicado a temas medioambientales, sociales y de relación con los 'grupos de interés' relacionados con la empresa, así como el respeto a los derechos humanos.

### **Buen Gobierno**

Bankinter ha aspirado desde siempre a ocupar los puestos de liderazgo dentro de las empresas con mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo, con el objetivo de conseguir una administración societaria eficaz, ágil y transparente, en la que todos los accionistas sientan representados sus intereses, y en donde se tengan en cuenta de manera permanente aspectos como la ética profesional, la responsabilidad corporativa, la información veraz y el desarrollo de los empleados.

Al igual que en años precedentes, esta actividad de Buen Gobierno Corporativo ha sido respaldada por diferentes reconocimientos. Cabe destacar, por ejemplo, el hecho de que la consultora PricewaterhouseCoopers haya seleccionado a Bankinter dentro del grupo de las empresas del mundo que mejor informan a sus accionistas e inversores. En este informe, llamado 'Tendencias en Reporting corporativo 2006', se incluyen sólo 5 compañías españolas, siendo Bankinter la única que ha estado presente en las anteriores 7 ediciones del estudio. Nuestra Entidad destaca por la 'información sobre la calidad del servicio para clientes, empleados y accionistas, incluyendo estadísticas sobre incidencias y tiempo de resolución de las mismas'.

### Memoria Bankinter '05: calificación de 'Sobresaliente'

En relación con lo anterior, la revista *Actualidad Económica* -dentro de su ya clásico ranking anual de las mejores memorias empresariales- valoró la calidad de la última memoria de Bankinter con una calificación de 'Sobresaliente', situándola en un meritorio tercer puesto dentro de una larga lista de 124 informes de otras tantas compañías españolas de todo tipo de sectores. La revista, que contó para el análisis con la colaboración de expertos de la consultora Price Waterhouse Coopers, otorgó al Informe Anual de Bankinter un total de 93 puntos sobre 100, destacando entre las grandes áreas temáticas en las que se agruparon los criterios puntuables los bloques de 'Responsabilidad Corporativa' e 'Información de Mercado', ambos con el máximo de puntuación.

### 2ª empresa del Ibex con la puntuación más alta en materia de Buen Gobierno

Es igualmente reseñable un estudio realizado por Consultores de Gobierno Corporativo (CGC), por el cual Bankinter sería la 2ª empresa del Ibex con la puntuación más alta en materia de Buen Gobierno. Para elaborar este ranking, el estudio evaluó 231 criterios, como la estructura y las características del Consejo, derechos de los accionistas, posibles blindajes, remuneración del Consejo y la alta dirección, transparencia, grado de cumplimiento con las recomendaciones de Buen Gobierno, etc.

#### **Productos Financieros**

La calidad de los productos financieros de Bankinter ha tenido un especial reconocimiento durante 2006, sobre todo en lo que se refiere a los fondos de inversión, uno de los productos estrella del Banco y cuya gestión es habitualmente bien valorada por la prensa, por los analistas especializados y por los propios clientes.

## Bankinter Pequeñas Compañías

En primera instancia, es destacable el hecho de que el fondo de inversión 'Bankinter Pequeñas Compañías', gestionado por Bankinter Gestión de Activos, ha sido durante 2006 el fondo más rentable del mercado. Este fondo, que invierte fundamentalmente en empresas españolas con una capitalización bursátil reducida, obtuvo una rentabilidad anual del 60,7%, muy por encima de sus más inmediatos perseguidores; una cota que no ha sido alcanzada por ningún otro fondo en Europa, salvo los que invierten en China.

## El mejor gestor del año

En relación a lo anterior, el propio director de la Gestora, Javier Bollain, fue reconocido por el diario económico *Negocio* como 'el mejor gestor del año', por su actividad en la gestión del 'BK Pequeñas Compañías', que ha llevado directamente y de forma muy activa y flexible.

Otros dos diarios económicos, *Expansión* y *Cinco Días*, han reconocido igualmente los buenos resultados de algunos de los fondos del Banco.

## Expansión Standard & Poors

Así, Bankinter consiguió cuatro premios 'Expansión Standard & Poors' en la edición de este año: BK Dinero 4: mejor fondo de dinero euro a 5 años; BK Fondtesoro 2, mejor fondo renta fija euro a 1 año; Ebankinter Bolsa: mejor fondo renta variable global a 5 años; y en cuanto a Planes de Pensiones: BK Inversión 97, mejor renta fija corto plazo euro a 5 años.

## Cinco Días Lipper

De igual forma, los premios 'Cinco Días Lipper' han premiado a otros dos fondos de la Gestora: BK Dividendo, mejor fondo de renta variable Europa a 5 años; y BK Índice Japón, como mejor Fondo Renta Variable Japón a 3 años.

## Tarjeta bancaria más innovadora

Dentro del segmento de los medios de pago, en el que el banco se ha mostrado muy activo durante el ejercicio, se enmarca el premio recibido por la 'MasterCard Revolving' de Bankinter como 'Tarjeta bancaria más innovadora' del mercado', dentro de la IV Edición de los 'CIT Golden Card 2006'. Los Golden Card son unos galardones con bastante prestigio en el sector y que tienen como objetivo premiar los esfuerzos que cada año realizan los profesionales de los medios de pago desde sus diferentes perspectivas de negocio.

Por último, mencionar la buena evolución de la acción BKT durante el ejercicio 2006, la cual cerró a 31 diciembre a un precio de 59,6 euros, un 27,2% por encima de la última cotización del año precedente. La acción BKT continúa así con la buena marcha que había mostrado en los ejercicios anteriores. En ese sentido, es de destacar que un estudio del IESE, presentado en 2006, ha puesto de manifiesto que la acción de Bankinter ha resultado la más rentable del sector financiero internacional (entre 23 bancos internacionales analizados) durante el periodo 2003-2005.

La Memoria de Bankinter 2006 está a su disposición en formato CD-Rom.  
Para obtener una copia dirijase al Departamento de Comunicación Externa de Bankinter  
o solicítela a través de la dirección de correo electrónico: [comunicacion@bankinter.es](mailto:comunicacion@bankinter.es)  
Como separata de la presente Memoria figura la relación de Oficinas y Agentes de Bankinter.

**Edita**

Departamento de Comunicación Externa de Bankinter

**Portada y diseño gráfico**

Saffron

**Desarrollo, ejecución y producción gráfica**

Gosban

902 431 766

[www.gosban.com](http://www.gosban.com)

**Depósito Legal**

B-

Impreso en papel ecológico.

Libre de cloro.



Bankinter SA  
Paseo de la Castellana, 29  
28046 Madrid  
T. 913 397 500  
F. 913 398 323  
Telex. 42760 BANKI E  
Swift: BKBK ES MM

[www.bankinter.com](http://www.bankinter.com)