

## **1. Datos generales de la entidad**

### Productos/servicios

Bankinter, S.A. sociedad matriz del Grupo Bankinter, tiene por objeto social el desarrollo de la actividad bancaria<sup>1</sup> y aseguradora<sup>2</sup>.

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, el Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas, fundamentalmente, financiación, gestión de activos, tarjetas de crédito y negocio asegurador, y que constituyen, junto con él, el Grupo Bankinter. Dentro del grupo también se incorpora GNEIS Global Services, S.A., empresa que ofrece soluciones informáticas al sector bancario.

Bankinter, S.A. ofrece a sus productos/ servicios a los siguientes segmentos:

- Particulares.
- Extranjeros.
- Banca Personal.
- Banca Privada.
- Banca Empresa.

### Alcance geográfico

Bankinter opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España.
- Irlanda<sup>3</sup>.
- Luxemburgo<sup>4</sup>.

### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, Bankinter informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good.

### Normativa Internacional

No hay evidencias de compromisos en materia de Normativa Internacional por parte de Bankinter

### Estándares voluntarios

Bankinter informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

---

<sup>1</sup> CACGB2012, Pg. 11.

<sup>2</sup> Es propietario del 100% de Línea Directa Aseguradora, LDA, CACGB2013, Pg. 56.

<sup>3</sup> A través de la participada Castellana Finance Ltd., vehículo de propósito especial integrada en el grupo el 30/06/2013.

<sup>4</sup> A través de la filial Bankinter Luxembourg, S.A., que se incorporó al grupo el primer semestre de 2013. Esta filial es fruto del acuerdo con el banco holandés Van Lanschot Bankiers N.V para adquirir su filial en Luxembourg Van Lanschot Bankier (Luxembourg) S.A.

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas, desde 2008, pasando a ser socio en el ejercicio 2011. El informe de progreso correspondiente está disponible en la web de la Oficina Española del Pacto Mundial<sup>5</sup>.
- Signatario en 2012 del Carbon Disclosure Project.

En el año 2013 Bankinter ha sido incluido en:

- Global Sustainable Performance Leader 1000.
- Sustainability Year Book.

#### Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Informe de Sostenibilidad 2013	Siglas: IS
Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Bankinter 2013	Memoria legal del Grupo Bankinter (Siglas: CACGB)
Cuentas Anuales del Ejercicio Anual Terminado el 31/12/2013 e Informe de Gestión, junto con Informe de Auditoría	Memoria legal Bankinter SA
Informe Anual 2013	Siglas: IA
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013	Siglas: IAGC
Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas	
Código de Ética Profesional del Grupo Bankinter	
Política de Sostenibilidad	
Política Ambiental Grupo Bankinter	
Convocatoria y Orden del Día de la Junta General de Accionistas 2014	
Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores del Grupo Bankinter	
Política de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo	

<sup>5</sup> <http://www.pm-old.globalincubator.net/component/consultarinformes/?Itemid=599>

## 2. Tabla de resultados

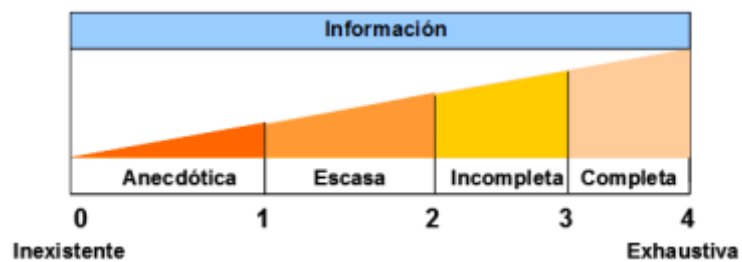
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,36
DERECHOS HUMANOS	1,16
COMUNIDAD	1,27
CORRUPCIÓN	1,60
CONSUMO	1,63
SISTEMAS DE GESTIÓN	0,85
<b>TOTAL EMPRESA</b>	<b>1,31</b>

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

<b>TOTAL CONTENIDO</b>	1,40
<b>TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	0,85

Tabla 3 – Grados de calidad en la información



### **3. Contexto general**

En el Informe Anual el Presidente y de la Consejera Delegada repasan el contexto económico actual en el que la entidad ha desarrollado su actividad. La perspectiva es exclusivamente económico - financiera: contracción de la demanda interna, severo recorte del gasto público, elevado desempleo y decrecimiento de la economía española. El sector bancario ha continuado marcado por el proceso de reestructuración, el aumento de la presión regulatoria, el incremento de la morosidad y la reducción de márgenes y rentabilidad, entre otros. A pesar de este escenario, Bankinter presenta un ejercicio en un marcado tono positivo, en el que destaca el incremento del beneficio y del valor de la acción, el mantenimiento de su patrimonio y la contención de la morosidad.

Ni en el Informe Anual ni en el Informe de Sostenibilidad, hay mención ni identificación explícita de los riesgos o impactos de su actividad directa ni como intermediadora. Bankinter circunscribe sus operaciones exclusivamente al ámbito geográfico español a través de sedes en terrenos urbanos, por lo que considera que los riesgos asociados a aspectos medioambientales, sociales y en materia de derechos humanos se minimizan, no reconociendo riesgos asociados a la violación de los derechos humanos tales como el trabajo infantil y forzoso o a la violación de los derechos de los pueblos indígenas<sup>6</sup>.

Sin embargo, este año Bankinter ha incorporado al grupo dos empresas participadas ubicadas en paraísos fiscales: Castellana Finance Ltd (Irlanda) y Bankinter Luxembourg, S.A. (Luxemburgo) sobre las cuales apenas da información sobre su actividad. Respecto a la sucursal de Bankinter en Dublín, según consta<sup>7</sup>, cesó su actividad a principios de 2012. También es conveniente recordar que Bankinter financia proyectos cuya actividad, productiva o comercial, si puede estar sujeta a este tipo de riesgos.

Bankinter informa de las siguientes políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos, medioambiente y corrupción:

- Política de Sostenibilidad.
- Política de Medio Ambiente.
- Política de Compras Responsables.
- Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Política de Accesibilidad Universal.
- Código de Ética Profesional.
- Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores.

### **4. Análisis**

#### **4.1. Fiscalidad**

Durante el 2013 Bankinter ha incorporado al grupo dos nuevas empresas participadas domiciliadas en territorios off-shore de acuerdo con la metodología utilizada por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa para el presente análisis.

---

<sup>6</sup> IS2013, Pág. 77, 90, 95, 96; IA2013, Pág.8.

<sup>7</sup> <http://www.solocheck.ie/Irish-Company/Bankinter-Sa-903808>

Sociedad	Domicilio Social	Actividad
Castellana Finance Limited	Cl Norta Wall Quay 25 28001 Dublin	Vehículo de propósito especial. Empresa de servicios financieros.
Bankinter Luxemburgo, S.A.	Avenue J.F. Kenedy, 37, 1855, Luxembourg, Luxembourg	Banca Privada

Por lo que respecta a Castellana Finance Ltd, se trata de una empresa de servicios financieros creada en 2007 para la comercialización de bonos hipotecarios de alto riesgo (RMBS) de Bankinter<sup>8</sup>. Tras sucesivas recompras por parte de Bankinter, S.A. de bonos emitidos por esta empresa (a la que denomina vehículo), así como tras la reestructuración de balance del mismo, el banco decidió incorporarla al grupo el 30/06/2013<sup>9</sup>. No se proporciona información sobre la actividad que desarrolla actualmente esta empresa. Sería necesario aclarar este punto, puesto que a pesar de que tiene estructura patrimonial<sup>10</sup>, no se informa de que haya tenido resultados<sup>11</sup>.

La filial luxemburguesa, Bankinter Luxemburgo, S.A., está destinada a proporcionar servicios y productos a los clientes de Banca Privada e internacionales. Esta sociedad opera desde mediados de abril y está permitiendo captar nuevos clientes, fundamentalmente de carácter internacional, que aprovechan de acuerdo con lo afirmado por la empresa "de una forma transparente y fiscalmente responsable, una propuesta de valor globalizada y de la máxima calidad"<sup>12</sup>. Sin embargo, Bankinter no proporciona información detallada del tipo de operaciones que se están llevando a cabo, ni el tipo de clientes que operan con esta filial, de modo que no es posible valorar las implicaciones fiscales que se puedan derivar de la operativa a través de esta filial. Por lo tanto, sería bien recibida más información dados los antecedentes de lo acontecido con la sucursal que la entidad mantenía en Irlanda y los últimos escándalos entorno a la fiscalidad para no residentes del gobierno luxemburgués.

Cómo se ha comentado, Bankinter también contaba con una sucursal en Dublín que cesó a principios del 2012. A pesar de ello, Bankinter todavía refleja en las CACGB las provisiones por pasivos fiscales que puedan derivarse como resultado de las reclamaciones interpuestas contra las sanciones por las retenciones correspondientes a los depósitos contratados en aquella sucursal<sup>13</sup>. Este hecho pone en evidencia la importancia de las implicaciones fiscales y económicas que se derivan de realizar operaciones en países off-shore.

A pesar de la existencia de contrastada de estas dos sociedades, Bankinter continúa afirmando que opera solo en España y no tiene operaciones de relevancia fuera del estado español<sup>14</sup>. Por ello, no se presenta el desglose de impuestos pagados ni de subvenciones recibidas por país; tampoco se menciona que cuente con una estrategia o política fiscal referida a las operaciones de éstas dos sociedades.

<sup>8</sup> <http://www.euroabs.com/OpenIssueAccess.aspx?issueid=8810>  
<http://www.bloomberg.com/apps/news?pid=newsarchive&sid=a22uWetA9IWU>

<sup>9</sup> CACG2013, pg. 209.

<sup>10</sup> CACG2013, pg. 63.

<sup>11</sup> CACG2013, pg. 87.

<sup>12</sup> IA, pg. 89.

<sup>13</sup> CACG2013, pg. 115. "En relación con los acuerdos de imposición de sanciones por retenciones correspondientes a los depósitos contratados por clientes del banco en nuestra sucursal de Dublín, Bankinter presentó el 9 de febrero de 2010 escrito de Queja ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente, habiendo recibido con fecha 13 de julio de 2010 contestación favorable a nuestras peticiones. No obstante, con fecha 18 de diciembre de 2012 han sido notificadas Resoluciones del TEAC desestimando las reclamaciones interpuestas por este concepto por los ejercicios 2002 a 2005 que serán recurridas igualmente ante la Audiencia Nacional por un importe total de 7.727 miles de euros. En cualquier caso, los pasivos fiscales que pudieran derivarse como resultado de las reclamaciones interpuestas contra los conceptos suscritos en disconformidad están adecuadamente provisionados a la fecha de cierre del ejercicio 2013 y anteriores".

<sup>14</sup> IS2013, pg. 90.

Bankinter continúa con la comercialización de fondos de gestoras domiciliadas en territorios considerados paraísos fiscales. En el año 2013 ha ampliado tanto la oferta de fondos como de gestoras ubicadas en estos países<sup>15</sup>.

En el Informe de Sostenibilidad no se incorpora información sobre las obligaciones fiscales, impuestos pagados, exenciones o créditos fiscales aplicados. Ésta información se encuentra recogida en las CACGB.

## 4.2. Medioambiente

Bankinter es firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas por lo que se compromete con el cumplimiento de sus diez principios, de los cuales tres son ambientales<sup>16</sup>. El principio 7 "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente". Esta es la única referencia indirecta que se ha encontrado en cuánto al compromiso de la organización con el principio de prevención y la asunción de medidas preventivas para evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran producirse debido a la materialización de un riesgo, derivado de sus actividades y decisiones.

En 2013 ha vuelto a ser signataria del Carbon Disclosure Project (CDP), mejorando en su puntuación con respecto al 2012, y además se ha adherido a la iniciativa CDP Water Disclosure Project.

Así, los compromisos que asume Bankinter con el medio ambiente van más allá del cumplimiento estricto de los requisitos legales. Ello queda reflejado en los principios de actuación de su Política de Medio ambiente<sup>17</sup>, aunque se aprecia que son de carácter bastante genérico. El Informe de Sostenibilidad también recoge este compromiso, puesto que uno de los tres pilares del Plan de Sostenibilidad "Tres en Raya" es la perspectiva medioambiental. En concreto contempla la incorporación de medidas dirigidas a reducir la huella medioambiental provocada directa o indirectamente por su actividad<sup>18</sup>.

A pesar de que en la Política de Sostenibilidad<sup>19</sup>, principio 6, se recoge la identificación y gestión de impactos medioambientales, no se ha encontrado en ninguno de los informes analizados una relación específica de los principales riesgos e impactos de su actividad, básicamente se habla de buscar la mejora en el "Desempeño Ambiental". En la Memoria Legal de Bankinter<sup>20</sup> se apunta que el banco considera que no existen contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente por lo que no registra ninguna dotación para riesgos y cargas medioambientales. Los administradores de la entidad consideran que los riesgos medioambientales derivados de la actividad son mínimos y que están adecuadamente cubiertos.

Como ya se ha mencionado la Política de Medio ambiente presenta objetivos generalistas como cumplir la legalidad, implantar procesos de mejora continua, promover comportamiento responsable en sus grupos de interés, procurar mitigar cambio climático, comercializar productos financieros relacionados con industrias ambientales... Tampoco en el Plan "Tres en Raya" se incluyen objetivos concretos a alcanzar durante su período de vigencia, ni se indica el nivel de cumplimiento/desviación respecto al objetivo 2013 o qué objetivos se establecen para 2014. Pocas son las referencias a objetivos un poco más específicos como reducir el nº de desplazamiento de clientes a oficinas para evitar un mayor nº de emisiones de CO<sub>2</sub>, o desarrollos tecnológicos que permitan reducir el consumo de papel. Éstos se pueden considerar claramente insuficientes teniendo en cuenta el alcance de los impactos que la actividad financiera tiene en el entorno medioambiental. A lo que hay que añadir que en el caso de evitar desplazamientos a las oficinas, la estrategia seguramente tenga una orientación de reducción de costes operativos no de mejorar la performance medioambiental de la entidad.

<sup>15</sup> [https://www.bankinter.com/www/es-es/cgi/ebk+fon+con\\_info?secc=INFO&subs=VGES](https://www.bankinter.com/www/es-es/cgi/ebk+fon+con_info?secc=INFO&subs=VGES). A fecha de 04/04/2015 se comercializan 919 fondos (frente a 443 en 2012) de 41 gestoras (frente a 34 en 2012) ubicadas en Irlanda y Luxemburgo.

<sup>16</sup> Principios 7, 8 y 9. <http://www.pactomundial.org/los-diez-principios-de-pacto-mundial/>

<sup>17</sup> [https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/sostenibilidad/eje\\_medioambiental/politica\\_medioambiental](https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/sostenibilidad/eje_medioambiental/politica_medioambiental)

<sup>18</sup> IS2013, pag. 14.

<sup>19</sup> [https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/sostenibilidad/principio\\_productos](https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/sostenibilidad/principio_productos)

<sup>20</sup> ML2013, pg. 142.

Indicar que el cuadro mando que se incluyó en el Informe de Sostenibilidad (IS) de 2012<sup>21</sup> en el que se identificaban Indicadores, Objetivos, Acciones y Resultados, ha desaparecido en el Informe de Sostenibilidad 2013. No se ha encontrado en la información analizada explicación alguna que justifique su no inclusión y rendición de cuentas sobre los objetivos marcados en el ejercicio anterior.

Igual que en el ejercicio anterior, la estrategia en materia medioambiental se centra principalmente en el control de las emisiones de CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero. Bankinter forma parte del Carbon Disclosure Project (CDP) y uno de los tres pilares de la política de RSC de la compañía es la Huella de Carbono. En 2013 el volumen de toneladas impresas (11.902,07 tn) se ha incrementado un 4,66% con respecto a 2012. Al igual que en el IS de 2012 se hizo con el dato del año anterior (2011), el dato de las emisiones de 2012 se ha recalculado de acuerdo a la actualización de los factores de emisión que se han aplicado en el cálculo del 2013, no se da la cifra exacta, que es superior al que consta en el IS de 2012, puesto que en base a aquel dato (11272 tn) el incremento sería del 5,58%. Este año se ha incorporado la verificación, por parte de SGS, del cálculo de la huella de carbono organizacional en base al Protocolo de Gases Efecto Invernadero.

Con respecto a las emisiones de CO<sub>2</sub> también se detecta un aumento de las emisiones directas (3,43%) e inducidas (21,42%) (motivadas, de acuerdo con la información facilitada, por el incremento de viajes de empresa y adquisición de equipos informáticos), muy superiores a la reducción en las emisiones de CO<sub>2</sub> indirectas (-0,51%). El cálculo global de las emisiones por empleado resulta, así mismo, desfavorable. Algunos datos aportados por Bankinter no coinciden con los que constan en el IS de 2012, debido a la utilización de diferentes fuentes de datos y a la aplicación de actualizaciones. No se dan explicaciones detalladas de las medidas adoptadas para corregir los incrementos en las emisiones, aparte del de reducir el nº de desplazamientos de clientes a oficinas para evitar un mayor nº de emisiones de CO<sub>2</sub>

Bankinter ha compensado sus emisiones directas anuales manteniendo su participación en la iniciativa Cero CO<sub>2</sub> de la Fundación Ecología y Desarrollo, este año en el proyecto "Mejora de prácticas de agricultura orgánica en comunidades indígenas de Guatemala".

Bankinter también informa de los consumos de Materias Primas, en concreto el consumo de agua, de papel y de energía (directo e indirecto, desglosado por fuentes primarias). En 2013 ha habido un importante incremento en el consumo de agua (estimación en base a extrapolación de datos). Mientras que se reduce ligeramente el consumo directo e indirecto de energía (aunque con estimación anualizada de facturas y no se incluye el consumo de los Centro de Procesamiento de Datos por ser un servicio externalizado) y el consumo de papel (100% reciclado). No se dan explicaciones detalladas de las medidas adoptadas para corregir los incrementos en los consumos ni de las acciones que se ha llevado a cabo para conseguir las reducciones. Sólo se menciona acciones aisladas como la sustitución de las luminarias por LED y que el banco está abordando mejoras tecnológicas para favorecer el consumo de papel, sin presentar un análisis del impacto que estas acciones tendrán sobre los consumos. Bankinter también informa que pone a disposición de empleados y clientes plataformas de comunicación alternativas para minimizar impactos asociados desplazamientos (reuniones, cursos, visitas a oficinas). Sin embargo, el volumen global de conexiones en 2013 es muy inferior al de 2012. Por lo tanto, sería necesario plantear qué medidas se van a implantar para estimular el uso de estos canales alternativos.

Respecto a la cantidad de residuos, el banco informa sobre la evolución en la gestión de los residuos de Papel y Cartón, Tóner, Fluorescentes y Equipos Electrónicos. Excepto en el caso del Tóner, el resto de elementos han registrado un importante incremento en el volumen de residuos a gestionar. Bankinter justifica este aumento por el cambio de la luminaria por led, la destrucción excepcional de papel confidencial y la instalación de nuevos equipos informáticos. No se mencionan actividades concretas para la mejora en la gestión de estos residuos. Mantiene los proyectos "Todo Vale Nada Sobra" con la Fundación Valora para gestionar los excedentes empresariales, y "Dona tu móvil" con Entreculturas y Cruz Roja. No hay datos del

---

<sup>21</sup> IS2012, pg. 39.

resultado de estas colaboraciones que permitan valorar el impacto de las acciones de la entidad.

Para garantizar el cumplimiento de los principios establecidos en la Política de Medioambiente, Bankinter ha implantado un Sistema de Gestión Ambiental (SGMA) certificado según la norma UNE EN ISO 14001. Aunque éste sólo se aplica a los grandes edificios del banco en Madrid (Pº de la Castellana y Tres Cantos) dónde se concentra el 21% de la plantilla. En el año 2013 también se ha incorporado el SGMA a la Oficina Sostenible de la C/ Santa Engracia de Madrid. La entidad afirma que se irá extendiendo al resto de organizaciones, pero no informa de la estrategia de implantación (plazos, centros prioritarios, fases de aplicación,...).

La entidad reconoce tener impacto en el Medio Ambiente a través de su labor de intermediación. Por ello afirma que incorpora criterios ASG en sus políticas de financiación e inversión (aunque no es firmante de los Principios de Ecuador ni de ninguna otra iniciativa similar). No se proporciona información de cuáles son éstos criterios ni sobre qué tipo de operaciones se aplican, ni los procedimientos seguidos. Adicionalmente, la entidad comercializa productos de inversión socialmente responsable, principalmente un fondo de inversión sostenible, una tarjeta solidaria y mantiene participaciones en entidades de capital Riesgo que invierten en productos sostenibles. No se proporciona datos sobre el volumen de activos gestionados en estos productos/proyectos, ni sobre su peso con respecto a inversiones no ISR que nos permitan hacer comparativa para poder determinar si su implicación es relevante. Sin embargo, a simple vista parece no ser muy significativo puesto que solo es un fondo de los 2107 que comercializa, y las participaciones en las entidades de capital riesgo son minoritarias y a través de sus participadas. Bankinter también ha financiado en 2013 un proyecto de energías renovables (parque fotovoltaico) en Almodóvar del Río (Córdoba) por importe de 14,7 millones de euros.

Bankinter también extiende el compromiso con el Medio Ambiente a proveedores y contratistas incluyendo criterios medioambientales para la homologación de los mismos según establece la Política de Compras Responsables. Los proveedores y contratistas deben aceptar la política de medio ambiente y la política de compras éticas que ha definido la entidad. Adicionalmente, el banco les solicita información sobre el cumplimiento de aspectos de responsabilidad social (RS), medio ambiente (MA) y económico/financieros. Sin embargo, Bankinter no aporta información de cuáles son los criterios medioambientales exigidos para la homologación, tampoco de cuáles son los aspectos de RS y MA que tienen que cumplir, ni el tipo de información adicional requerida ni si el plan de continuidad incluye también requisitos de éste tipo. Tampoco presenta información sobre los procedimientos aplicados, sistemas de evaluación y auditoría y, en su caso, resultado de las mismas. La Política de Compras Responsables no está disponible para su consulta por lo que no ha sido posible acceder a ella para su análisis y valoración.

Cabe mencionar también que el 4% de los proveedores no son nacionales. No se proporciona información sobre su lugar de origen, ni tipo de producto que proveen. Por lo tanto, no es posible valorar si están ubicados en zonas especialmente sensibles en temas medioambientales o si su producto puede impactar especialmente en el medioambiente.

En cuanto a multas y sanciones relativas a incumplimientos asociados a Medio Ambiente asociadas a los temas ambientales, Bankinter manifiesta que no ha recibido ningún tipo de sanción ni multa en relación con la gestión ambiental desarrollada por el banco, ni por el Grupo Bankinter.

### **4.3. Protección de los derechos humanos**

A pesar de que "el respeto de los DDHH es uno de los principio básicos de la cultura organizativa de Bankinter" éste no ha realizado análisis específicos en materia de derechos humanos (derivados de sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales) debido a que considera que no hay riesgo de que aparezcan problemas relacionados con éstos.

El motivo alegado es que el banco no opera de modo relevante en países fuera de la OCDE, de hecho afirma que sus operaciones se circunscriben al ámbito español. También aduce que no



ha firmado acuerdos de inversión significativos en los que se hayan identificado riesgos en materia de derechos humanos. Por todo ello, Bankinter considera que no hay riesgo de que aparezcan problemas relacionados con posibles violaciones de los DDHH, como pueden ser el trabajo infantil y forzoso o la violación de los derechos de los pueblos indígenas<sup>22</sup>. Consecuentemente, tampoco hace referencia expresa a cómo se posiciona en contra de posibles violaciones de estos derechos ni de la existencia de mecanismos de acceso a remedio para las personas víctimas de impactos en DDHH por sus actividades y como resultado de sus operaciones comerciales.

No obstante, es miembro de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, asumiendo así su compromiso de respetar los DDHH por igual en las actividades que tienen lugar en el país de origen y en cualquier otro país en el que realice sus actividades. Recordar que el Principio 1 "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia" y el Principio 2 "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos" son los que hacen referencia expresa a éste aspecto. El informe de progreso de los últimos seis años (a excepción de 2012) está disponible en la web de la Red Española<sup>23</sup>.

Llegado éste punto sería conveniente que Bankinter aclarase cuál es su postura en cuanto a los riesgos derivados de su actividad como intermediadora. Según el informe "Evolución de la Banca Armada en España ¿Cómo reducir la financiación de las Empresas de Armas?"<sup>24</sup>, Bankinter registra una participación en Fondos de inversión, acciones y bonos en empresas de armas (2009-2013) por importe de 2.311.066 € y concedió Créditos a empresas de armamento de la banca extranjera (2005-2013) por importe de 852.310 €. Hay que añadir que tiene participación accionarial en empresas vinculadas al sector armamentístico. Sería conveniente que Bankinter incluyera aclaraciones en su informe sobre este aspecto.

Adicionalmente tiene otras líneas de negocio como es el *negocio internacional* o los clientes internacionales captados a través de la filial de Luxemburgo con los que se pueden realizar operaciones que supongan un riesgo de vulneración de los derechos humanos y sobre los que no se da ninguna información específica al respecto.

Tampoco se presenta mapa de riesgos derivadas de las operaciones Project Finance ni se ha encontrado evidencia de la existencia de unas políticas en relación a su actuación en los mercados de derivados cuando el subyacente sean las materias primas, más concretamente alimentos.

No se informa que cuente con políticas y procedimientos concretos que garanticen el cumplimiento por parte de la empresa de su compromiso en materia de DDHH. A excepción de un curso on-line sobre DDHH a los empleados y un video de la Declaración de los DDHH; y la exigencia a las compañías de seguridad de formación y procedimientos que garanticen el respecto a los dichos derechos.

En cuanto a las políticas y procedimientos de no discriminación, Bankinter a través del proyecto "Un Banco para Todos" se compromete a integrar en la actividad diaria de la entidad a todas las personas con independencia de sus capacidades. El banco dispone de una Política de Accesibilidad y un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU)<sup>25</sup> con el fin de habilitar instalaciones, medios y servicios a todas las personas que se relacionan con la entidad.

En cuanto a la accesibilidad física, se informa que el SGAU está implantado en sólo cinco sucursales. Aunque existe un programa para ampliar su implantación, éste solo se aplicará a las principales oficinas de cada organización territorial. No se dan datos del calendario de aplicación

---

<sup>22</sup> IS2013, pg. 77 y 98.

<sup>23</sup> <http://www.pm-old.globalincubator.net/component/consultarinformes/?Itemid=599>  
<https://www.unglobalcompact.org/COPs/advanced/118691>

<sup>24</sup> Evolución de la Banca Armada en España ¿Cómo reducir la financiación de las empresas de armas? Informe n. 20. Centre Delàs d'Estudis per la Pau ([www.bancaarmada.org/index.php/es/informes](http://www.bancaarmada.org/index.php/es/informes)).

<sup>25</sup> Cuenta con la certificación UNE 17001-2.

ni de los criterios empleados en la selección de los centros. Remarca que el 99,5% de las sucursales han sido reformadas para garantizar el acceso a personas con movilidad reducida.

En cuanto a la accesibilidad tecnológica, también se ha elaborado un plan "Plan Operativo de Accesibilidad TIC" para facilitar el acceso en todos los canales y procesos/servicios. Se menciona algunos de los servicios accesibles como la tarjeta de coordenadas Braille, extracto mensual en audio,.... Sin embargo, no se ha encontrado información sobre el análisis que la entidad ha elaborado para determinar el colectivo de clientes con problemas de acceso, tipos de problemas que presentan y a resolver, alternativas de solución, impacto de las mejoras,.... Tampoco se da información sobre el volumen de clientes que han accedido a estos servicios accesibles. Por lo tanto, no es posible determinar si estas mejoras han sido significativas para el conjunto de la entidad.

Los empleados de la entidad reciben formación específica para atender adecuadamente a personas con discapacidad, y tiene a su disposición un Protocolo de Atención y un Manual de Atención a Personas con Discapacidad. En Abril de 2013, junto con la Universidad Rey Juan Carlos y la Fundación Equipara, organizó un acto "Valoremos la (dis)capacidad" en el que recorrieron las calles de Madrid con personas discapacitadas. No se dan datos sobre los empleados que han participado en los cursos (nº participantes, perfil, ubicación geográfica, puesto que ocupan,...), tampoco de si la entidad tiene un objetivo en cuanto a la participación de la totalidad de la plantilla en los mismos.

Por lo que respecta a la gestión de proveedores en aspectos de DDHH, en el IS2013 se informa de la exigencia a las compañías de seguridad de impartir formación en materia de derechos fundamentales y libertades públicas, también del establecimiento de métodos de trabajo que garanticen los DDHH. También se menciona la existencia de control de cumplimiento pero se realiza por Bankinter y por las Unidades Policiales de Seguridad Privada dependientes del Ministerio del Interior. El 100% del personal contratado por estas empresas está acreditado oficialmente para realizar esta profesión. No se informa sobre la existencia de incidentes relacionados con dichas empresas.

En lo referente a proveedores y contratista, el 96% son de origen nacional. Se les solicita información sobre el cumplimiento de criterios de RSC, medioambiental y económico/financiero pero no se hace ninguna mención específica sobre aspectos de DDHH. De hecho el propio Bankinter afirma que debido a su procedencia no se ha considerado necesario llevar a cabo un análisis en materia de DDHH. Del restante 4% de compras se ha realizado a proveedores extranjeros, no consta información sobre el país de origen ni informa del control de los mismos en materia de DDHH.

#### **4.4. Protección de los derechos de los trabajadores**

La entidad mantiene los principios de no discriminación salarial por ninguna razón. Tomando como referencia el salario base y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, el ratio salarial hombre/mujeres resultante es 1. En el IS2013 se incluye una explicación bastante general sobre la estructura retributiva: retribución fija más una parte variable condicionada al cumplimiento de unos objetivos establecidos, beneficios sociales,...<sup>26</sup>. Sería conveniente dar datos concretos sobre cómo se determinan cada una de las partidas e incluir el salario total percibido para cada categoría/escala profesional y género, de este modo sería posible verificar si existen diferencias salariales entre hombres y mujeres. Más teniendo en cuenta que la brecha salarial entre hombres y mujeres no se produce en el salario base fijado por convenio sino precisamente en los complementos retributivos.

El salario inicial aplicado en la entidad para el nivel inferior del convenio sectorial supera en un 251% el salario mínimo interprofesional. No se publica información sobre la distancia entre el salario más elevado y el más bajo de la compañía, cuestión relevante si se quiere evaluar cómo la entidad mantiene un sistema salarial ajustado al principio de justicia redistributiva.

---

<sup>26</sup> IS2013, pg. 60-61.

En cuanto a la presencia de mujeres en la organización, se mantiene una proporción equilibrada de hombres/mujeres tanto en la red comercial como en los servicios centrales. Sin embargo, existen importantes diferencias en cuanto a la distribución de empleados por categorías profesional, dónde la mujer pasa de representar el 70% del personal administrativo a sólo el 30% del personal directivo. Tendencia que se ha agravado en los últimos ejercicios tal y como muestra el gráfico de Evolución de Promociones. Las incorporaciones de personal en 2013 muestran un cambio de tendencia con un 31% menos de mujeres que de hombres, a diferencia de los dos últimos años en los que las mujeres más que doblaban la cifra de hombres. La estructura de Dirección incorpora la presencia de un 35% de mujeres<sup>27</sup>, mientras que en el Consejo de Administración sigue habiendo solamente una ( el 10%). Pese a estos datos, Bankinter afirma que su proceso de selección, evaluación y promoción son del todo objetivos y se basan en las competencias, logros, capacidades, experiencia,...

Bankinter presenta el desglose del colectivo de trabajadores por género, por categorías profesionales, edad, antigüedad, tipo de contrato y comunidad autónoma. Se incluyen datos de 2012 con lo que es posible realizar la comparativa, y apreciar que la mayor parte de la plantilla es joven (menor de 45 años), estable (antigüedad 6-25 años) y con contrato indefinido (96%). Sin embargo, no hay datos sobre la modalidad de contrato de nuevas incorporaciones, ni datos sobre la situación del personal en las participadas ubicadas en el extranjero.

Bankinter manifiesta expresamente el compromiso con la diversidad e igualdad de oportunidades, y potencia la no discriminación y accesibilidad para facilitar la integración de personas con discapacidad. La iniciativa *Diversidad Cultural* que ha permitido incorporar personal de 27 nacionalidades distintas. Se incluye tabla de distribución de los empleados de distintas nacionalidades, por categorías profesionales y edad. Se aprecia que casi existe paridad hombres/mujeres, pero que en 2013 hay el mismo nº de empleados que año 2012.

La iniciativa *Integración discapacidad fomenta la contratación de personal con discapacidad*. Bankinter sigue sin alcanzar el 2% exigido por la ley (se sitúa en 1,15% con 47 empleados), manteniendo la misma estrategia del año anterior: firmar acuerdos de colaboración con instituciones y centros de empleo. Adicionalmente incorpora ciertos beneficios para sus empleados para ayudar a la integración de hijos y familiares con discapacidad (abono de 3.000 euros en la nómina de enero y Plan Familia<sup>28</sup>). Para poder valorar el alcance de estas acciones, sería recomendable que la entidad proporcionara datos sobre los acuerdos firmados, y la cantidad de empleados que se ha beneficiado del abono de los 3.000 euros anuales.

También existe el Plan de Igualdad para favorecer la conciliación familiar y laboral para el que se han elaborado una serie de indicadores semestrales. Bankinter ha obtenido el certificado EFR<sup>29</sup> que se base en el respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral, al apoyo en la igualdad de oportunidades y a la inclusión de los más desfavorecidos.

Bankinter reconoce y garantiza el pleno derecho de sindicación, asociación y negociación colectiva. Teniendo en cuenta que el banco sólo opera en España estos derechos están amparados en la legislación española. Sin embargo, no se ha encontrado información sobre la existencia de mecanismos para garantizar estos derechos a lo largo de su cadena de valor. Así mismo, queda pendiente aclarar la situación en la que se encuentran los empleados de las participadas de Irlanda y Luxemburgo.

---

<sup>27</sup> IA2013, pg 141.

<sup>28</sup> IS2013, pg, 66. Plan Familia: fomenta la puesta en práctica de iniciativas que ayudan a la plena integración social y laboral de familiares de empleados con algún grado de discapacidad (fisioterapia especializada, logopedia, orientación laboral, entre otras). Se han beneficiado 15 hijos de trabajadores.

<sup>29</sup> <http://www.masfamilia.org/> "EFR es un movimiento internacional que, formando parte de la RSE, se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral, al apoyo en la igualdad de oportunidades y a la inclusión de los más desfavorecidos, tomando como base la legislación vigente y vinculante y la negociación colectiva, de forma que las empresas efr realizan una autorregulación voluntaria en la materia. EFR responde a una nueva cultura sociolaboral y empresarial basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuos. En la actualidad, Fundación Másfamilia es la propietaria del esquema privado de certificación efr, así como del modelo de gestión ad hoc y licenciataria de la marca del mismo nombre".

Se respetan los mecanismos de diálogo y participación con la representación legal de los trabajadores y se manifiesta que el 100% de la plantilla está cubierta por el convenio colectivo. No se dan datos sobre las reuniones mantenidas (motivos y acuerdos), los sindicatos más representativos, ni número de afiliados entre los empleados. Tampoco se mencionan quejas/denuncias que los sindicatos han presentado en relación a despidos injustificados, ni ante la Inspección Laboral<sup>30</sup>.

Bankinter promueve una cultura preventiva para garantizar la salud y seguridad de todos sus empleados. Un año más se han realizado evaluaciones de riesgos e inspecciones de seguridad y condiciones ambientales en 118 centros (frente a las 160 realizadas en 2012), sigue sin proporcionarse información sobre riesgos detectados ni de las medidas implantadas para mitigarlos. Se ha continuado ofreciendo formación a los empleados en Prevención de Riesgos Laborales, Primeros Auxilios y Actuación en Emergencias. El comité de Seguridad y Salud y Delegados de Prevención a nivel provincial siguen estando presentes en los centros de más de 50 empleados, el porcentaje de empleados representados en este comité se mantiene en el 100%. El banco sigue ofreciendo reconocimientos médicos voluntarios en condiciones más flexibles, lo que ha supuesto un incremento del 9% en el número de revisiones realizadas.

Los datos proporcionados sobre absentismo laboral, siniestralidad y accidentes laborales son bastante completos y comparables a los del 2012, lo que permite comprobar que se ha mejorado en todos los indicadores.

#### **4.5. Impacto en la comunidad**

El Plan de Sostenibilidad "Tres en Raya" engloba e integra la acción social y no hay confusión entre ambas al especificar que la política de sostenibilidad se articula en una triple perspectiva: la económica, la social y la medioambiental. Cada una de ellas se trata por separado en el Informe de Sostenibilidad. La acción social queda definida claramente en tres líneas de actuación que son la Accesibilidad, el Voluntariado Corporativo y las Colaboraciones con el Tercer sector.

En la Política de Sostenibilidad se manifiesta el compromiso por crear valor y dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés; en concreto el Punto 3 hace referencia al diálogo permanente con estos grupos a fin de considerar sus necesidades y expectativas. Sin embargo, la entidad identifica sus grupos de interés de forma muy genérica (Sociedad, Clientes, Empleados, Accionistas e Inversores, Universidades y Proveedores) y no se da información sobre la metodología empleada para su determinación.

A pesar de que identifica los canales de comunicación con cada grupo y la actividad que ha tenido cada canal<sup>31</sup> afirmando que "*La entidad procura mantener un diálogo fluido con sus grupos de interés, haciéndoles partícipes e implicándoles en la líneas de actuación estratégicas en la gestión de la sostenibilidad*"; no menciona expresamente cómo integra las expectativas y necesidades de cada grupo, ni tampoco confecciona la Matriz de Materialidad. Tampoco se menciona la participación de los grupos de interés en la elaboración del Plan de Sostenibilidad. En las numerosas referencias que aparecen a lo largo del IS2013 la relación que se mantiene con los Grupos de Interés se podría definir como "básicamente unidireccional" ya que *se les hace partícipes de la información, se promueve su comportamiento responsable, a los empleados se les facilita formación,...*

Unos de los aspectos que más se menciona es la de identificación y gestión de impactos sociales, ambientales y económicos. Esta referencia aparece en el Punto 6 de la Política de Sostenibilidad "la identificación y gestión de impactos sociales, ambientales,....". Por su parte el Plan de Sostenibilidad 2012-2015 se ha elaborado a partir de la identificación de los aspectos de su actividad que tienen impactos económicos, sociales y medioambientales con el fin de

---

<sup>30</sup> <http://www.ccoo-servicios.es/steria/html/28469.htm>  
<http://bankintercomite.es/pag/normat/memoria/2013/>  
<http://www.ccoo-servicios.es/internacional/html/29620.html>

<sup>31</sup> IS2013, pg.37-39.

minimizar negativos y potenciar positivos. Uno de los pilares básicos de este Plan son los Sistemas de Gestión (auditados externamente y certificados según normas internacionalmente aceptadas), para los que se ha tomado como referencia estándares reconocidos como la Guía de Responsabilidad Corporativa ISO 26000 o la SGE21 de Forética. Sin embargo, no se explicita cómo se han evaluado e identificado los riesgos/impactos, cuáles son, cómo se van a gestionar, cuáles son estos sistemas de gestión, como se articulan, quienes son los responsables, que objetivos se proponen.... Es decir, una vez más la información facilitada es insuficiente y de carácter genérico.

En cuanto a la política de contrataciones. En el informe de verificación del IS2013<sup>32</sup> se especifica que "En Bankinter no se dispone de una política de contratación local, ya que todas nuestras operaciones significativas se desarrollan en España". Todo y así, cómo ya se ha visto anteriormente fomenta la diversidad en el empleo mediante la integración de empleados de otras nacionalidades, el rechazo a cualquier tipo de discriminación y la incorporación de personas con discapacidad. Las nuevas incorporaciones del 2013 se han centrado en contratar jóvenes licenciados y también séniors.

Tampoco en el caso de los proveedores se hace constar que exista un compromiso explícito con la contratación de proveedores locales, aunque resulta evidente que apuesta por ella ya que el 96% de la facturación es a proveedores nacionales (un poco inferior a la del año pasado que era del 98%) a los que se exige el cumplimiento de requisitos medioambientales y que acepten la política de compras éticas.

En cuanto a la responsabilidad social derivada del pago de impuestos por su actividad, no existe declaración sobre estrategia y política fiscal. Uno de los objetivos estratégicos de Bankinter es la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo. Para lo que ha desarrollado herramientas específicas como Manuales, Órganos de Control y aplicaciones informáticas, entre otros. A pesar de ello, Bankinter sólo publica información sobre el total de impuestos pagados en España. Declara que de la aportación total al PIB de 551.210 euros, 89.174 corresponden a Impuestos Directos (16,17%)<sup>33</sup>. No se ha encontrado ninguna referencia explícita a la recepción de subvenciones, exenciones o créditos fiscales. En el Informe Anual informa que no ha recibido ningún tipo de ayuda estatal.

Bankinter afirma cumplir con los requisitos legales vigentes en materia de prevención de blanqueo de capitales pero no aporta información relativa a paraísos fiscales. Recordar que en 2013 Bankinter ha creado una filial en Luxemburgo y ha integrado al Grupo a Castellana Finance LTD con sede en Dublín, ambos países clasificados como territorios off-shore. No ofrece información específica sobre el tratamiento/implicaciones fiscales que tienen ambas sucursales.

#### 4.6. Corrupción

Bankinter cuenta con un Código Ética Profesional<sup>34</sup> "*que 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*". También dispone de una Política Blanqueo de Capitales; y sigue el Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores<sup>35</sup>. A pesar de que no se menciona expresamente la lucha contra la corrupción sí que se establecen las normas para impedir que ésta se produzca. Así mismo, se especifica que el banco ofrece colaboración leal con las autoridades judiciales, fiscales y administrativas e insta a todos los empleados a colaborar plenamente con la entidad y con las autoridades públicas. En el informe de verificación de la IS2013 se hace constar la tramitación de 21 expedientes disciplinarios de los

---

<sup>32</sup> IS2013, pg. 94.

<sup>33</sup> Información disponible en la CACGB2013 y en el IA2013.

<sup>34</sup> Consultable en su web corporativa:

[https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/cumplimiento\\_normativo/codigos\\_internos](https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/cumplimiento_normativo/codigos_internos)

<sup>35</sup> De obligado cumplimiento para los profesionales que desarrollan su actividad en relación con dichos mercados, y para todas aquellas personas que de otra forma están relacionadas con clientes emisores en los mismos. Disponible en:

[https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/cumplimiento\\_normativo/codigos\\_internos](https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/cumplimiento_normativo/codigos_internos)

cuáles 7 han acabado en despido como sanción disciplinaria por incumplimiento de la normativa interna<sup>36</sup>.

Bankinter reconoce que la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo es uno de sus objetivos estratégicos. Un año más cumple con los requisitos legales vigentes en materia de prevención de blanqueo de capitales. El banco mantiene implantadas toda una serie de medidas que garantizan el cumplimiento de este marco normativo. Este compromiso contra el blanqueo de capitales queda recogido en el Código de Ética Profesional y en la Política de Prevención de Blanqueo de Capitales además de disponer de un Manual de Procedimientos que deben ser aplicados por todo el personal de la empresa. Entre otras medidas en este aspecto se destacan: el establecimiento de una política de identificación, aceptación y conocimiento de los clientes en función de su riesgo, así como el establecimiento de las diligencias a aplicar; cumplimentación de cuestionarios específicos para tener mayor conocimiento de los clientes; mecanismos necesarios para detectar posibles coincidencias con personas vinculadas con actividades delictivas y con personas con responsabilidad pública y allegados; procedimientos específicos para el establecimiento de las relaciones de corresponsalía bancaria; sistemas de identificación de operaciones sospechosas; formación obligatoria para empleados; y un informe anual realizado por un experto independiente y por Auditoría Interna en el que se evalúan los procedimientos y controles implantados.

Cuenta además con un Manual de Procedimientos y con diversos órganos de control interno para asegurar el cumplimiento de esta política (Órgano de Control Interno y el Área de Prevención de Blanqueo de Capitales). Además en 2013 la entidad ha implantado y puesto en funcionamiento una nueva herramienta informática que permite realizar una gestión integrada del modelo de prevención de blanqueo. Se han reforzado las políticas de aceptación de clientes, los medios humanos en el Área de Prevención de B.C. y la formación a los empleados y se han auditado a través de programas automáticos el 100% de las oficinas. Ante esto cabe apuntar que no proporciona información sobre las operativa sensible realizada desde/mediante las dos participadas que están ubicadas en paraísos fiscales.

Bankinter facilita Información sobre los canales de comunicación establecidos con cada uno de sus grupos de interés para que éstos puedan hacer llegar sus quejas o denuncias, sin embargo no informa si en 2013 se ha recibido ninguna denuncia o queja relacionada con casos de corrupción.

El apartado 5.4 del Código de Ética Profesional hace referencia a las relaciones con organismos públicos. En concreto, uno de los subapartados establece que " Los empleados, en concepto de tales, se abstendrán de ofrecer regalos a autoridades, organismos y Administraciones públicas, partidos políticos e instituciones en general, así como de realizar con cargo al Banco aportaciones en favor de las entidades indicadas o de cualquier otra". Atendiendo a ello, el banco no participa en ningún partido político. Sin embargo, cabe mencionar que el código se refiere a empleados como tales, no a la entidad como institución. También tendría especificarse el tratamiento que da a otro tipo de "instituciones en general" como podrían ser ONG's. Tampoco se menciona nada sobre la política de créditos a partidos políticos.

Así mismo, no se hace referencia a ningún sistema ni mecanismo de presión política. Simplemente se indica que a través de la Asociación Española de Banca se traslada a las Administraciones Públicas de modo colectivo las inquietudes, iniciativas y necesidades del sector bancario.

#### **4.7. Protección de los consumidores**

En cuanto al compromiso de la organización a no comercializar, ni ofrecer productos potencialmente dañinos para los consumidores, Bankinter dispone de un manual de comercialización de productos (no está accesible para su consulta) y un procedimiento de validación e iniciativas comerciales para asegurarse que antes de lanzar un producto éste cumpla con las garantías legales / regulatorias además del estándar de calidad del banco. El

---

<sup>36</sup> IS2013, pg. 99.

Comité de Nuevos Productos, Riesgo Operacional y Riesgo Reputacional se encargan de gestionar este proceso, valorar temas normativos, hacer un análisis del riesgo operacional y reputacional, con el fin de garantizar productos de acuerdo con unos mínimos establecidos por el banco. Sería conveniente que se aportase información sobre estos estándares de calidad, y de los criterios que emplea el banco para asegurarse de que la creación y comercialización de estos productos es la adecuada.

A raíz de la Circular 3/2013 de la CNMV (evaluación de la conveniencia e idoneidad de los instrumentos financieros), Bankinter ha realizado una evaluación de procedimientos para implantar mejoras para directrices futuras. No se informa de los resultados de la evaluación, ni de los "defectos detectados" ni de las incidencias derivadas de la no conveniencia/idoneidad de los productos ya comercializados, tampoco de las medidas adoptadas hasta el momento para subsanarlas. A este respecto, comentar que Bankinter es mencionado en diversos apartados del informe "Análisis de ADICAE de cláusulas abusivas en contratos bancarios 2013"<sup>37</sup>.

Como se ha comentado anteriormente, Bankinter manifiesta un firme compromiso con la accesibilidad mediante su Política de Accesibilidad (física y tecnológica) para garantizar a todas las personas que se relacionan con el banco que las instalaciones, medios y servicios sean los adecuados y sean plenamente accesibles. A través del "Plan Operativo de Accesibilidad TIC" utiliza las nuevas tecnologías para garantizar el acceso a procesos, productos y servicios a personas mayores o con discapacidad. Entre los servicios accesibles destacar la tarjeta de coordenadas Braille, el extracto mensual en forma de audio y de letra grande, y un servicio de intérprete de signos (en oficinas y videollamada). Así mismo, la accesibilidad de la web ha sido acreditada por una auditoría externa, según la cual satisface los requisitos de accesibilidad de nivel Doble-A Technosite + Euracert WCAG 1.0<sup>38</sup>. En la misma línea, se proporciona formación específica a los empleados para atender adecuadamente a personas con discapacidad. Se ha elaborado un Protocolo de Atención con las indicaciones necesarias para proporcionar un trato óptimo y de calidad a éste colectivo; y se ha elaborado en colaboración con la Fundación ONCE un Manual de Atención a Personas con Discapacidad en servicios bancarios. El programa "Un banco sin letra pequeña" quiere facilitar el acceso a la operativa habitual a personas con discapacidad que dependen de un tercero para relaciones con la entidad bancaria. Comentar también que ha desarrollado productos sostenibles como el fondo de inversión Bankinter Sostenibilidad, la Tarjeta Visa Solidaria, Instrumento de riesgo compartido con el Fondo Europeo de Inversiones, el servicio Hal-Cash<sup>39</sup> y el servicio de Protección de Recibos. También participa en proyectos sostenibles mediante la participación en sociedades de capital riesgo. La información que se proporciona sobre el volumen de cliente o negocio gestionado a través de estos productos/servicios/proyectos es escasa o nula<sup>40</sup>, no hay referencia sobre su peso en relación al resto de productos no sostenibles. Por lo tanto, no es posible valorar si son significativos dentro del negocio del banco.

El banco dice poner a disposición de los empleados los medios necesarios (técnicos y formación) para que la prestación del servicio de asesoramiento como la información que den sobre las características y riesgo de los productos financieros sean los más adecuado a las necesidades, intereses y conocimientos financieros del cliente. Bankinter dispone, asimismo, de un Código de Ética Profesional y otros códigos de conducta para asegurar que todos sus empleados cumplen con las normas que regulan su actividad y conducta. Tal y como recoge el Informe de Verificación<sup>41</sup>: Bankinter no ha tenido ninguna multa por incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información de los productos y servicios.

---

37

[http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCEQFiAA&url=http%3A%2F%2Fpublicaciones.adicae.net%2Fpublicaciones%2Fpdf%2FClausulasAbusivas2013.pdf&ei=AxLRVMCIA8n2UsXtq9qP&usq=AFQjCNG8fke6CGS\\_bcOQzMTKQcGVwFuy9q&siq2=qg8EOaus-X-GBjX7L3pEQQ](http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCEQFiAA&url=http%3A%2F%2Fpublicaciones.adicae.net%2Fpublicaciones%2Fpdf%2FClausulasAbusivas2013.pdf&ei=AxLRVMCIA8n2UsXtq9qP&usq=AFQjCNG8fke6CGS_bcOQzMTKQcGVwFuy9q&siq2=qg8EOaus-X-GBjX7L3pEQQ)

<sup>38</sup> <http://www.euracert.org/es/> ---- <http://www.technosite.es/catalogo-servicios/accesibilidad/auditoria.php>

<sup>39</sup> Servicio que permite enviar dinero de forma segura e inmediata al móvil de un beneficiario sin que éste sea cliente de un banco o tenga una tarjeta de crédito, sólo tiene que ser cliente de la entidad bancaria dónde se enviar los fondos. Este sistema ayuda a colectivos no bancarizados a tener acceso a servicios financieros, de especial interés para el colectivo de inmigrantes. IS2013, pg. 17.

<sup>40</sup> Sólo se da información del volumen gestionado en la Tarjeta Visa Solidaria, el instrumento de riesgos compartido con el FEI y Hal-Cash. IS2013 pg. 16-17.

<sup>41</sup> IS2013, pg. 100.

Este tema merecerá especial atención en el próximo ejercicio, si es cierto que como anuncia ADICAE en una nota de prensa de 19/10/2013<sup>42</sup> *“..la banca española ha vuelto en los últimos meses a realizar diversas emisiones de productos que entrañan graves peligros para los ahorros de cientos de miles de familias. Bonos y obligaciones, cédulas hipotecarias, cédulas territoriales, pagarés, warrants... Banco Santander, CaixaBank, **Bankinter**, y BBVA pretenden emitir hasta 36.500 millones de euros en productos complejos, de los que colocarán una gran parte a pequeños ahorradores..”*

La empresa recoge su interés por ofrecer información relevante, fácil y accesible para el consumidor en diversos apartados del Código de Ética Profesional. En concreto, el apartado 2.6. sobre la *Transparencia Informativa* y el apartado 5.3 de *Relaciones con clientes y proveedores*. En ellos, la entidad asume el compromiso de facilitar a sus clientes y accionistas información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias, comprometiéndose a cumplir con la normativa aplicable en materia de información financiera así como con las Recomendaciones sobre el Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) elaboradas por el Grupo de Trabajo de Control Interno constituido a propuesta de la CNMV y publicadas en junio de 2010. Así mismo, se informará debidamente a los clientes sobre las ofertas de productos y servicios y los riesgos de los mismos, poniendo especial cuidado en ofrecer a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecuen a sus características y necesidades, fomentando la educación financiera, velando por el endeudamiento razonable, y respetando la equidad en la relación con el cliente. Según la encuesta de satisfacción de 2013 ha mejorado la valoración de los clientes en cuanto a claridad y transparencia de la información que la entidad facilita a sus clientes.

En cuanto a las prácticas comerciales y políticas de publicidad responsable. El apartado 5.3 del Código de Ética Profesional dice *“Se evitará cualquier conducta en la publicidad, comercialización y venta que pueda suponer engaño, falta de información relevante, abuso o manipulación de precios”*. En lo que respecta a la publicidad, como entidad financiera, Bankinter somete voluntariamente las campañas de publicidad, en particular todas las que contienen condiciones económicas, a la supervisión de organismos independientes, como Autocontrol. Además, el banco es miembro de Inverco y ha suscrito su Código General de Conducta Publicitaria de las Instituciones de Inversión.

La empresa establece diversos mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores la Encuesta de Calidad y el Servicio de Atención al Cliente. También existe la posibilidad de dirigir las quejas y reclamaciones a un órgano independiente del banco, como es el Defensor Externo del Cliente, ya sea en caso de disconformidad con la resolución del primero o bien porque los clientes prefieran dirigir directamente a este órgano sus requerimientos. Adicionalmente, y en el caso de disconformidad con las respuestas de los dos órganos anteriormente mencionados, los clientes pueden dirigir sus quejas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. En 2013, las quejas y reclamaciones tramitadas por el Servicio de Atención al Cliente han disminuido un 4,1% respecto a 2012, hasta situarse en 5.778, resolviéndose el 48% de las mismas en un plazo inferior a 48 horas (contenido económico fueron 4.247, de las que el 45,2% obtuvieron una resolución favorable al cliente). En contrapartida han incrementado las quejas a través del Defensor Externo del Cliente (28,76%) y las tramitadas por el Banco de España (42,93%). En el IS2013 no se especifica el motivo de dicho incremento, ni la tipología de reclamaciones, ni las compensaciones establecidas, ni cuáles de ellas eran derivadas de la no resolución satisfactoria para el cliente a través del SAC.

En este apartado cabe destacar que no se incluye ninguna mención a los aspectos más críticos sufridos por los consumidores derivados de la comercialización de ciertos productos en los años anteriores al inicio de la crisis actual. Es de sobras conocida la situación de muchos clientes bancarios que no habían sido correctamente informados sobre las características de ciertos productos, de modo que habían contratado productos de alto riesgo inadecuados a su perfil de inversor. Las consecuencias para muchos ha sido la pérdida de parte de sus ahorros, o no haber tenido más alternativa que aceptar el canje propuesto por el banco. Como ejemplo, las Participaciones Preferentes. Por otro lado, el sobreendeudamiento y las altas tasas de desempleo han provocado que muchas familias no puedan asumir sus compromisos de pago.

<sup>42</sup> <http://adicae.org/nota-de-prensa/855.html>



También los desahucios son un tema muy sensible en la actualidad. Bankinter, no aporta ninguna información relativa a este tipo de situaciones, tampoco se hace referencia a la posible denuncia que ADICAE estaba preparando en septiembre de 2013 contra las preferentes de Bankinter<sup>43</sup> ni a las sentencias relativas a las demandas presentadas contra la entidad por la comercialización de este tipo de productos<sup>44</sup>.

#### **4.8. Gobierno corporativo**

Bankinter publica la información respecto al Gobierno Corporativo siguiendo el modelo oficial de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

En el Informe de Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo (CACGB) se cita específicamente que Bankinter no tiene acordadas cláusulas de blindaje con ninguno de sus consejeros ejecutivos ni con ningún miembro de la Alta Dirección en sus contratos que ligen el devengo de derechos económicos a situaciones de cambio de control en el banco (cláusulas habituales en este tipo de contratos en las grandes empresas y en los contratos de alta dirección y de hecho previstas en el RD 1382/1985 que regula la relación laboral especial de alta dirección).

El Consejo elabora un informe sobre la política de retribuciones de los consejeros<sup>45</sup> y lo somete a votación de la Junta con carácter consultivo y como punto separado del orden del día. Según consta en las CACGB: "21 de marzo de 2013 el Grupo presentó en su Junta General para su votación consultiva un informe de política de retribuciones que incluía información sobre su política general en esta materia,..." Se ofrecen detalles sobre el informe y su presentación/votación en la Junta de Accionistas. El Informe sobre remuneración de los consejeros fue aprobado con un 84,74% de votos a favor (significativamente inferior al 99,607% de 2012).

En este informe y en las CACGB<sup>46</sup> se detalla la remuneración individualizada de los Consejeros desglosada por retribución fija y variable, dietas de asistencia, acciones y atenciones estatutarias. También se informa del global de créditos concedidos y de las aportaciones a fondos y planes de pensiones. La retribución variable anual está vinculada exclusivamente a la consecución del objetivo de resultados (beneficios antes de impuestos)<sup>47</sup> de la actividad bancaria del Grupo. Por lo tanto, no queda ligada al desempeño medioambiental ni social.

En lo referente a la representación de las mujeres en el Consejo de administración, se explica que se pretende un número adecuado de mujeres en el consejo. Según consta en diversos apartados del Informe de Gobierno Corporativo (C.1.5; C.1.6 y C.1.7) Bankinter apuesta por primar la capacidad profesional y experiencia de los candidatos, sin que haya condicionantes en relación al sexo del candidato, por ello realiza procesos de selección objetivos, exentos de condicionantes o sesgos que pudieran suponer una limitación para el acceso de mujeres a los puestos de independientes en el Consejo procurando que en el proceso de selección de candidatos siempre haya mujeres. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones de Bankinter no impone a los asesores externos que realizan la selección de candidatos limitaciones ni sesgos que puedan afectar a la selección de consejeras para el puesto. A pesar de todo ello, sólo hay una mujer en el Consejo de Administración desde el año 2010.

Como ya se ha comentado anteriormente Bankinter ha establecido un canal anónimo de denuncias accesible desde la Intranet, para la recepción de denuncias confidenciales relacionadas con las malas prácticas en asuntos financieros y contables, situaciones de acoso en el ámbito laboral o cualquier otra cuestión que suponga un riesgo potencial para la plantilla, protegiendo la identidad del denunciante. En 2013 se registraron 4 denuncias, no se detallan motivos ni resolución. Como se aprecia este canal es sólo para empleados, no se han encontrado evidencias de la existencia de canales similares accesibles para el resto de grupos de interés.

<sup>43</sup> [http://colectivos.adicae.net/i\\_general\\_p.php?id=54&nombre=PARTICIPACIONES%20PREFERENTES](http://colectivos.adicae.net/i_general_p.php?id=54&nombre=PARTICIPACIONES%20PREFERENTES)

<sup>44</sup> <http://asuapedefin.com/sentencias-listados/buscador-de-sentencias/>

<sup>45</sup> Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas.

<sup>46</sup> CACGB, pg. 102-108.

<sup>47</sup> CACGB, pg. 104.

## **5. Conclusiones**

La valoración global de la empresa es de **1,31**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,40**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **0,85**, situándose en el estado de *información anecdótica*.

El informe de este año, igual que en 2012, consta de dos secciones diferenciadas; el Plan de Sostenibilidad y los Grupos de Interés.

En lo referente al Plan de Sostenibilidad "Tres en Raya", está estructurado en tres líneas de actuación: la económica, la social y la medioambiental, se mantienen las mismas estrategias, líneas de acción y programas.

A pesar de que se afirma que el plan "se ha definido a partir de la detección de los aspectos de la actividad bancaria que tienen impacto en el entorno económico, social y ambiental", no hay evidencia de la evaluación sistemática de dichos riesgos e impactos sólo la mención de un análisis previo sobre los cambios de modelo económico, demográfico y climático. No hay constancia de la participación de los grupos de interés en este análisis, por lo que parece ser que dicho análisis se ha realizado exclusivamente por la propia entidad. Así mismo, no se ha encontrado información relativa a la existencia de un sistema de gestión y de evaluación que permita identificar y valorar dichos impactos.

Bankinter tampoco incluye lista de objetivos a cumplir con su plan de sostenibilidad, ni planificación temporal para el desarrollo de las acciones. Algunos de los indicadores de seguimiento son comparados con el año anterior, pero no es posible determinar el alcance de la progresión al no tener la referencia de la meta a conseguir. Comentar también que algunos de los datos, igual que en 2012, no coinciden con los del informe del año anterior, por lo que no es posible hacer un seguimiento fiable del desempeño de los últimos años.

La mayor parte de la información proporcionada es de tipo cualitativo y descriptivo de las acciones realizadas y/o los logros conseguidos, por lo que resulta difícil valorar su impacto real.

Así mismo, se ha detectado falta de información en ciertos aspectos como la financiación de proyectos susceptibles de impactar negativamente en el medioambiente (no se ha adherido a los Principios del Ecuador) o en la sociedad, como es la financiación de empresas armamentísticas (impacto sobre los DDHH). Del mismo modo, al considerar que Bankinter sólo opera en el estado español, se deja fuera del análisis otros impactos sociales y medioambientales derivados de sus actividades del banco, que impiden tener una visión global de su desempeño e impide realizar un análisis temporal de su comportamiento económico, social y medioambiental.

Por tanto, una vez más, no se puede decir que Bankinter integre de forma verdadera impactos sociales y medioambientales en sus políticas de gestión, más bien se podría decir que se desarrollan una serie de acciones puntuales sin un verdadero compromiso estratégico que se aplique a todas las políticas y actividades del banco.

En la segunda sección del informe de sostenibilidad se incluye información sobre las acciones en cuanto a sus grupos de interés: accionistas, clientes, personas (empleados) y proveedores.

Destacar que no hay evidencia de un análisis previo de identificación de sus grupos de interés, su determinación, también aquí, parece responder a criterios propios del banco. Lo mismo se puede decir en cuanto a la determinación de los temas relevantes o preocupaciones de las partes interesadas puesto que no se identifican ni clasifican los temas relevantes para cada uno de los grupos. Por consiguiente, el análisis de materialidad es superficial y realizado en base a los criterios de la entidad.

Bankinter incluye información acerca de los canales de comunicación con las partes interesadas, siendo estos canales principalmente unidireccionales. Ello se manifiesta en diversos puntos en los que comenta su relación con los grupos para comunicarles información, transmitir la estrategia de la entidad, formarles (empleados) o implicarles en la estrategia de la entidad. Si se mencionan otros canales como las reuniones y conferencias con los inversores, la Oficina del Accionista o la Encuesta de Satisfacción que permiten a estos grupos manifestar sus preocupaciones, quejas o sugerencias; pero no se da información sobre la actividad que han registrado ni su influencia en las acciones de RSC.

Es relevante el tratamiento positivo de la información que aporta el banco dado el contexto económico y social español en el que los bancos están desarrollando su actividad en la actual crisis económica. No se incluye ninguna referencia a los temas más sensible para la opinión pública como son los desahucios o la comercialización de productos de riesgo complejos a clientes de banca minorista. Sería deseable encontrar referencias al papel de Bankinter en el tratamiento de estos temas, en especial a las denuncias/quejas recibidas, y a las sentencias en contra de la entidad.

El informe de sostenibilidad de 2013 sigue la misma línea que el del año anterior, centrándose sólo en su negocio bancario y dejando de lado otras empresas del grupo, como Línea Directa Aseguradora, S.A. que realizan su propia memoria separada del grupo<sup>48</sup> o Gneis Global Services, S.A que no consta que realice su propio informe. Sería recomendable que Bankinter incluyera información sobre el desempeño económico, social y medioambiental de sus principales empresas y actividades, no solo la bancaria, para poder evaluar el desempeño global del grupo.

Bankinter afirma en diversos puntos de sus informes que sólo opera en España y es a éste territorio al que circunscribe el alcance de sus informes. Sería recomendable que incluyera información sobre las actividades que realiza en las dos participadas que tiene en paraísos fiscales (Castellana Finance Ltd y Bankinter Luxembourg SA), así como información del segmento de clientes internacionales.

En el Informe de Sostenibilidad la información se centra en el Plan de Sostenibilidad elaborado en base a unos aspectos de la actividad bancaria que tienen impacto en el entorno (social, económico y ambiental), se recoge una serie de acciones y logros pero no se presenta ningún análisis detallado de cuáles son riesgos/impactos, de modo que no es posible saber si se reflejan aquellos aspectos más significativos de la entidad o de sus grupos de interés. El principal inconveniente es que el plan de sostenibilidad se define de forma genérica, no consta definición de objetivos concretos, planificación temporal, alcance o progresión. De modo que es difícil evaluar si el desempeño es coherente con los objetivos y el plan marcado.

Como ya se ha comentado no hay constancia de la realización de un análisis de materialidad con los grupos de interés, de un análisis previo de identificación de sus grupos de interés, de sus expectativas e intereses. Tampoco se menciona su participación en la elaboración, implementación, verificación y gestión de mejoras en el Plan de Sostenibilidad. Se incluyen referencias muy genéricas sobre este tema: "*diálogo fluido con sus grupos de interés, haciéndoles partícipes e implicándoles en la líneas de actuación estratégicas en la gestión de la sostenibilidad*". Los canales de comunicación son básicamente utilizados por la entidad para comunicar información sobre acciones, estrategias o seguimiento de la actividad del banco. A pesar de que pone a disposición de los grupos de interés medios para que hagan llegar sus sugerencias, quejas o reclamaciones no hay reporte sobre las comunicaciones recibidas que afecte a la gestión de la RSC de Bankinter. Sólo en el caso de los empleados se informa de 4 denuncias confidenciales recibidas (no se especifican los motivos ni la resolución) y en el caso de los clientes se informa de las quejas/denuncias recibidas a través de los tres canales habilitados. Sería recomendable aportar mayor información sobre estas incidencias.

El Plan de Sostenibilidad integra las tres dimensiones: económica, social y medioambiental y las alinea con su línea principal de negocio. Los compromisos que asume principalmente es el de

---

<sup>48</sup> <http://info.lineadirecta.com/quienes-somos/memoria-corporativa>

mejorar su desempeño en estos tres aspectos e informa de una serie de acciones coherentes con su actividad. Sin embargo, sólo tiene en cuenta ciertos impactos relacionados directamente con actividad y dónde la desarrolla, lo que implica que descarte de antemano posibles riesgos/impactos significativos. Esto es especialmente evidente en la vertiente de los derechos humanos y medioambiente al considerar que sólo opera en España y en territorios urbanos.

La relevancia de la información aportada la determina la propia entidad, parte de los datos presentados son en su mayor parte cualitativos y hay que complementarlos con consultas a documentos adicionales como el Informe Anual. Algunos de los datos cuantitativos son comparados con los del 2012, pero en algunos casos no coinciden con los aportados en el Informe de Sostenibilidad de 2012. También se han obviado algunos datos que podrían ser relevantes como impactos indirectos de su actividad como intermediadora, relación con los proveedores no nacionales,.. tampoco se tiene acceso a algunos de los manuales de procedimientos (compra responsables, comercialización de productos,...) que puedan contener información ser relevante sobre la actividad de la entidad.

El Informe de Sostenibilidad incluye Informe de Verificación guía GRI 3.1 sometido a revisión independiente. Se han apreciado algunas imprecisiones entre la definición del indicador y la información real que aparece en la página que se menciona<sup>49</sup>. Recordar que la auditoría que efectúa Deloitte evalúa criterios documentales sin contrastar la información.

La mayoría de la información presentada es en forma de "logro" o descripción de la acción (Ejemplo: se ha puesto a disposición de los empleados cursos de formación en discapacidad,...). Son minoría los datos que reflejan aspectos negativos de la entidad (aumento de la Huella de Carbono, aumento de los residuos generados, ratio mujeres / hombres, incremento de quejas no Atención al Cliente). No se adjunta justificación del empeoramiento en la mayor parte de los casos, ni de las medidas que se van a tomar para reconducir esta tendencia en los próximos ejercicios.

La información está orientada a ser comprendida por las partes interesadas. El lenguaje es claro e inteligible. Pero no se considera que se haya conseguido un adecuado grado de detalle.

En general, no se considera que el Informe de Sostenibilidad de una información completa ya que no se exponen de manera detallada los procesos, procedimientos y respuestas. El tipo de información que proporciona va destinada principalmente a ciertos grupos de interés como accionistas, clientes y trabajadores.

---

<sup>49</sup> Ejemplo LA14 – pg 60: sólo aparece ratio salarial hombre/mujeres, falta el resto de datos del indicador: desglose por categoría profesional/región. Indicador SO1 se refiere al *Porcentaje* de operaciones pero la información que aparece en las páginas referenciadas es básicamente cualitativa.