

**ESTADO DE INFORMACIÓN
NO FINANCIERA
CONSOLIDADA 2019**

bankinter.



Índice

Introducción

Modelo de negocio

Gestión de los riesgos

Gestión de la sostenibilidad

Cuestiones medioambientales

Cuestiones sociales y relativas al personal

Derechos humanos

Lucha contra la corrupción

Sociedad

Anexos

Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no
financiera y diversidad

Anexo II: Índice GRI

Anexo III: Informe de verificación independiente

INTRODUCCIÓN

ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA CONSOLIDADA
2019



Introducción



El Estado de Información No Financiera Consolidada 2019 ha sido elaborado conforme a los Estándares GRI y la versión G4 del Suplemento Sectorial Financial Services.

El presente documento recoge la información requerida por la Ley de Información no Financiera y Diversidad, de 28 de diciembre de 2018, y detalla los principales aspectos del modelo de negocio y de la gestión de riesgos del Grupo Bankinter, los planes de sostenibilidad, las cuestiones ambientales, sociales y laborales, la política de Derechos Humanos, los asuntos relacionados con la prevención de la corrupción y el soborno, y la gestión de la relación que establece con su entorno social.

Además, se reporta un resumen del modelo de negocio del Grupo, una descripción de las políticas en relación con las cuestiones anteriores y medidas adoptadas, los resultados de esas políticas, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, la gestión de dichos riesgos, e indicadores clave de resultados no financieros.

La información del año 2019 del Grupo Bankinter incluye las siguientes sociedades: Bankinter y sus filiales, Grupo Línea Directa Aseguradora y sus filiales, EVO y Avantcard

(en el caso de las últimas dos sociedades se ha tenido en cuenta la información a partir de su entrada en el Grupo Bankinter, el 1 de junio de 2019). El alcance de cada indicador está identificado en las tablas de indicadores del Anexo de este Informe.

El Estado de Información No Financiera Consolidada 2019 ha sido elaborado conforme con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Estándares GRI seleccionados y el Suplemento Sectorial Financial Services, y a todos sus principios. El Grupo Bankinter utiliza el Estándar GRI (opción exhaustiva), así como las directrices UE 2017/C215/01 para el reporte de su desempeño en materia de información no financiera.

El presente documento reproduce alguna información que igualmente contienen, de manera más detallada, otros documentos, como el Informe Anual Integrado, el Informe de Gobierno Corporativo o el Informe de Remuneraciones.

MODELO DE NEGOCIO

ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA CONSOLIDADA
2019

bankinter.



Modelo de negocio



El Grupo Bankinter desarrolla varias líneas de negocio bien orientadas y complementarias entre sí. La actividad del Grupo se desarrolla principalmente en España y Portugal, así como en Luxemburgo e Irlanda.

El área de **Banca de empresas**, actividad consustancial a la entidad, teniendo en cuenta que Bankinter se constituyó inicialmente en calidad de banco industrial. El área se divide en diversos negocios: Banca Corporativa (grupos empresariales con facturación mayor a 50 millones de euros), Medianas Empresas (empresas entre 5 y 50 millones de facturación), PYMES (empresas con hasta 5 millones de facturación). Además, y debido a la intensa apuesta de las empresas españolas por los mercados exteriores, Bankinter les presta sus servicios a través de su negocio de Banca Internacional. Banca de Empresas tuvo en 2019 un año positivo, con una cartera de inversión que llegó hasta los 25.500 millones de euros.

Banca Comercial está dividida en función del volumen de patrimonio de los clientes: Banca Privada (patrimonio superior a 1 millón de euros), Banca Personal (entre 75.000 euros y 1 millón de euros), Banca de Particulares (patrimonios inferiores a 75.000 euros) y el área de Clientes Extranjeros, que se concentran mayoritariamente en la costa mediterránea española y en las islas Canarias. La línea de negocio de personas físicas también firmó un ejercicio satisfactorio, que ha llevado a que, por primera vez, su aportación al margen bruto del Grupo iguale a la de Banca de Empresas: un 28%.

Bankinter Consumer Finance es la compañía del Grupo Bankinter especializada

en préstamos al consumo y tarjetas de crédito. Se ha consolidado como una de las principales palancas de crecimiento del banco. Superó al cierre del ejercicio los 1,4 millones de clientes, un 8% más que hace un año. La cartera de inversión alcanzó los 2.400 millones de euros, con un crecimiento del 21%, y un volumen de nuevos préstamos de 917 millones de euros, que son un 45% más que los firmados en 2018. La mora se situaba en el 5,7%.

Bankinter Portugal. Hizo otro año brillante, que se concretó en un beneficio antes de impuestos de 66 millones de euros, frente a los 60 millones de 2018. El negocio de clientes mantuvo un ritmo muy positivo a lo largo del año, con un crecimiento de la cartera de inversión del 13%, con especial incidencia en la inversión de empresas, que se incrementó un 26%. También aumentaron significativamente los recursos (+76%), y los recursos gestionados fuera de balance (+12%).

Línea Directa Aseguradora, compañía de venta directa de seguros participada al 99,9% por Bankinter. Cerró el ejercicio con 3,16 millones de riesgos asegurados (+5%), con un 3,6% más en pólizas de Motor y un mayor crecimiento (del 9,6%) en Hogar. Las primas emitidas sumaron 891,3 millones de euros, un 4,5% más que el año anterior. El ratio combinado de Línea Directa se situó en el 87,9%; su ROE, en el 33%, y el ratio de solvencia de la compañía, en el 211%.

EVO Banco y Avantcard. Pese a su reciente integración en el perímetro del banco, ya reflejan positivos crecimientos de la actividad. Desde junio a diciembre, EVO captó 50.000



nuevos clientes y una nueva producción hipotecaria por valor de 85 millones de euros. Por su parte, Avantcard experimentó un fuerte crecimiento anual en su cartera de inversión: un 23%.

Estrategia 2019

El sector bancario español se encuentra ante dos grandes retos que condicionan su presente y de los que depende en gran medida su futuro. Por un lado, culminar con éxito la transformación digital y, por otro, aprender a desenvolverse en un escenario financiero caracterizado por los bajos tipos de interés.

Para afrontar la transformación digital, el sector está acometiendo fuertes inversiones en tecnología, con el fin de optimizar sus procesos y ofrecer un servicio de mayor calidad. La política de bajos tipos de interés, a su vez, exige buscar nuevas fuentes de ingresos que permita mantener los márgenes de rentabilidad.

En este contexto, Bankinter cuenta con algunas fortalezas significativas. Primero, una imagen de marca que es sinónimo de innovación y excelencia en el trato con el cliente. Segundo, un personal cualificado y comprometido. Y, en tercer lugar, una estricta cultura de riesgos sin la que no se podría explicar la buena salud de la entidad.

En consecuencia, Bankinter está en condiciones de sacar el máximo provecho a oportunidades como la persistencia del crecimiento económico (aunque en tasas más bajas que en años anteriores), la digitalización de los clientes y la posibilidad

de seguir creciendo orgánicamente, pese a la tendencia a la concentración que caracteriza al sector en España y en otros países de la Unión Europea.

Con este punto de partida, la estrategia de Bankinter para 2019 se concentró en medidas tendentes a facilitar el crecimiento en clientes, volúmenes y actividad; a buscar rentabilidad vía comisiones y servicios con margen relevante, y a implantar modelos más digitales y eficientes en materia de productividad comercial.

Entre las medidas desarrolladas figuraron el mantenimiento de la política de riesgos, la diferenciación en el servicio al cliente, una evolución constante de la oferta de productos, el aumento de la presencia del banco en segmentos poco penetrados, la consecución de mayores niveles de venta cruzada y el aprovechamiento de las inversiones tecnológicas.

Todo ello con el objetivo de preservar áreas en proceso de rentabilización (gestión de patrimonios a través de Banca Privada y Banca Personal y Banca de Empresas), potenciar otras que están en fase de crecimiento (Banca de Particulares, crédito al consumo, Banca de Inversión, Negocio Internacional) y desarrollar capacidades en el ámbito digital y de la explotación de datos.

GESTIÓN DE RIESGOS

ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA CONSOLIDADA
2019

bankinter.



Prudencia, crecimiento y calidad de activos



La inversión crediticia de Bankinter creció un año más por encima de la media del sector y mantuvo, como principal seña de identidad, la calidad de los activos. Los índices tanto de calidad de activos como de rentabilidad (RoE) siguen en posiciones de liderazgo.

La gestión de riesgos es uno de los ejes centrales de la estrategia competitiva de Bankinter. La entidad cuenta con un modelo de gestión de riesgos de probada eficacia, alineado con los estándares regulatorios y las mejores prácticas internacionales, y proporcionado a la escala y complejidad de sus actividades.

La responsabilidad última de la gestión de riesgos reside en el Consejo de Administración, que anualmente aprueba la estrategia de riesgos y en particular define el Marco de Apetito al Riesgo. Este documento de gobierno interno define la tipología y niveles de los distintos riesgos que el Grupo considera razonable asumir en el desarrollo de su estrategia de negocio. Además, establece un conjunto de métricas e indicadores clave para el seguimiento y gestión de los riesgos.

El Marco de Apetito al Riesgo también establece las líneas generales de la estrategia de riesgos del Grupo:

Declaración de apetito al riesgo. Bankinter desarrolla su actividad con un perfil de riesgo prudente, persiguiendo un balance equilibrado y una cuenta de resultados recurrentes y saneados, para maximizar el valor de la entidad a largo plazo.

Principios de gestión del riesgo. El apetito y tolerancia a los riesgos se ajustan, entre otros, a los siguientes principios:

- Estrategias, políticas, organización y sistemas de gestión prudentes y adecuados al tamaño, ámbito y complejidad de las actividades de la entidad, basándose en una práctica bancaria de calidad.
- Respeto y adecuación de la actuación de la entidad a las exigencias, límites y restricciones regulatorias establecidas, velando en todo momento por el adecuado cumplimiento de la normativa vigente.
- Mantenimiento de una baja o moderada exposición relativa al riesgo crediticio, con un índice de morosidad en el rango más bajo del sistema financiero español.
- Adecuación de la cobertura de activos problemáticos.

- Adecuada remuneración del capital invertido para asegurar una rentabilidad mínima sobre la tasa libre de riesgo a lo largo del ciclo.
- Mantenimiento de un nivel bajo de riesgo de mercado, de manera que, en escenarios de estrés, las pérdidas generadas tengan un impacto reducido sobre la cuenta de resultados de la entidad.
- Crecimiento en los segmentos estratégicos prioritarios de medianas y grandes empresas.
- Equilibrio de la cartera de inversión crediticia de personas físicas y personas jurídicas.
- Crecimiento equilibrado de los recursos de financiación minoristas.
- Diversificación de las fuentes de financiación mayorista, tanto desde el punto de vista de instrumentos como de mercados, y mantenimiento de un perfil de vencimientos equilibrado.
- Optimización del coste de la financiación minorista manteniendo una relación equilibrada con el rendimiento del crédito y la situación de tipos en el mercado.
- Empleo de un principio de diversificación de los riesgos con el propósito de evitar niveles de concentración excesivos que puedan traducirse en dificultades para la entidad.
- Limitación de la actividad en sectores sensibles que puedan suponer un riesgo para la sostenibilidad de la entidad, como los relacionados con la promoción o la construcción, o un impacto negativo en su reputación y/o honorabilidad.
- Moderado apetito al riesgo de tipo de interés.
- Mantenimiento de una posición estructural en divisa muy reducida.
- Control reforzado del posicionamiento reputacional de la entidad (buen gobierno corporativo, riesgos sistémicos, etc.).
- Voluntad de completar el nivel de servicio que Bankinter presta a sus clientes tanto de Banca Privada como de Banca de Empresas, ofreciendo servicios de banca de inversión de riesgo limitado.
- Optimización de la ratio de eficiencia.
- Maximización de la generación de valor para los accionistas a lo largo de los ciclos a través tanto de los dividendos como de la revalorización de la acción, todo ello sobre una fuerte base de capital y liquidez.
- Mantenimiento de un nivel de capital Common Equity Tier 1 (CET1) dentro de la banda de fluctuación fijada por la entidad, superior a los mínimos regulatorios. Bankinter cuenta además con un modelo de gobierno corporativo alineado con los más exigentes estándares supervisores. Para estimular y reafirmar su sólida cultura de riesgos, dispone de un equipo de personas altamente cualificado y un soporte de sistemas de información avanzados.



Regulación y supervisión

La actividad de adaptación a la regulación fue, un año más, muy intensa. A lo largo de 2019 entraron en vigor un buen número de normas y directrices regulatorias y de supervisión, lo cual requirió un importante esfuerzo de cumplimiento normativo y también exigió mejoras de los estándares y procedimientos de gestión de los distintos riesgos. Las novedades más destacadas fueron las siguientes:

Autoevaluación del capital y de la liquidez.

En enero entraron en vigor las nuevas guías emitidas por el Banco Central Europeo (BCE) sobre los procesos ICAAP (autoevaluación del capital) e ILAAP (autoevaluación de la liquidez). Su propósito es que las entidades tengan una visión integral de sus necesidades de capital y liquidez bajo unos criterios armonizados. Además, la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) aprobó una guía sobre el desarrollo de los ejercicios de estrés.

Grupos de contagio. En enero empezaron a ser de aplicación las nuevas guías de clientes conectados, que precisan bajo qué condiciones un conjunto de clientes debe tratarse como un riesgo único, e introducen el contagio como factor clave en la configuración de grupos de riesgo.

Guía del BCE sobre modelos internos. En julio se publicó la versión final de esta guía, que recoge la experiencia acumulada en el desarrollo del ejercicio TRIM (revisión transversal de modelos internos de la

industria) ejecutado por el Banco Central Europeo. A ello se une la publicación de un conjunto de estándares técnicos y directrices de la EBA, que exigen un intenso trabajo de adaptación.

Guía de la EBA sobre las exposiciones dudosas y refinanciadas.

En junio entró en vigor esta guía para mejorar la gestión y reducción de las exposiciones morosas y dudosas, que establece obligaciones adicionales para las entidades con ratios de mora por encima del 5%. A esta iniciativa se añade la aprobación por parte del Parlamento Europeo de los denominados backstops, que constituyen un requerimiento de cobertura prudencial (Pilar 1) para las exposiciones dudosas con cierta antigüedad.

Directrices de la EBA para la gestión del riesgo de tipo de interés:

Esta importante guía, en vigor desde junio, introduce un mayor rigor en la gestión del riesgo de tipo de interés en la cartera de inversión, atendiendo a aspectos tales como el riesgo de "spread" (diferencial) de crédito, la consideración de escenarios de tipos negativos o la incorporación de la opcionalidad explícita o implícita (por ejemplo, prepagos en operaciones de crédito o la cancelación de depósitos).

CRR II y CRD V: El Parlamento Europeo y el Consejo aprobaron en junio la modificación del reglamento (CRR II) y la directiva sobre requerimientos de capital (CRD V), junto con la normativa de reestructuración y resolución bancaria (BRRD II y SRMR II). En lo que se refiere a las modificaciones del

CRR, se introducen los cambios esperados en la ratio de apalancamiento, el cálculo del NSFR (financiación estable a largo plazo), el nuevo tratamiento del riesgo de mercado (FRTB), el nuevo método estándar para riesgo de contraparte (SA-CCR), la extensión de la aplicación del "factor pyme" o el requerimiento de establecer los límites a las grandes exposiciones en términos de TIER 1 (capital de primera categoría). Aunque estas normas tienen un calendario de implantación progresivo, obligan a las entidades a realizar un enorme esfuerzo de adaptación.

Bankinter dedica importantes recursos al cumplimiento de estos desarrollos normativos y a su aplicación en la gestión rigurosa de los riesgos.

Bankinter dedica importantes recursos al cumplimiento de los desarrollos normativos y a su aplicación en la gestión rigurosa de los riesgos.

Riesgo de crédito

Reducción de los activos problemáticos

El riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los deudores. Su evolución está condicionada por el entorno económico y financiero.

En el ejercicio 2019 se produjo un cierto deterioro del contexto económico internacional debido al incremento de las tensiones comerciales y geopolíticas (EEUU- China, Brexit, situación en Oriente Medio). La economía mundial se desaceleró y se produjo una nueva relajación de las políticas monetarias. En España se produjo asimismo una desaceleración del crecimiento económico. Un año más se siguió

produciendo una reducción de los índices de endeudamiento del sector privado, tanto en personas físicas como en empresas, y una desaceleración del crédito nuevo al sector privado a lo largo del ejercicio.

En este contexto el crédito de Bankinter creció un año más dentro de su senda habitual de moderación. El crédito a la clientela aumentó un 7,1% y el riesgo computable (que incluye los riesgos de firma), un 8,9% (un 5% en España excluyendo la adquisición de EVO Banco). La calidad de activos continúa mejorando como muestra el cuadro siguiente, en el que un año más se reducen los índices de activos problemáticos:

El crédito de Bankinter creció un año más dentro de su senda habitual de moderación.

Calidad de activos

Miles de €	31-12-2019	31-12-2018	Variación	%
Riesgo computable	67.008.172	61.508.726	5.499.445	4,56
Riesgo dudoso (incluye riesgo contingente)	1.681.590	1.785.160	(103.570)	-12,06
Provisiones por riesgo de crédito	814.329	881.088	(66.759)	-2,52
Índice de morosidad (%)	2,51	2,90	- 0,39	-15,94
Índice de cobertura (%)	48,43	49,36	-0,93	10,85
Activos adjudicados	290.710	348.201	(57.492)	-15,39
Provisión por adjudicados	129.231	154.522	(25.291)	-16,98
Cobertura adjudicados (%)	44,45	44,38	0,08	-1,88

Caída de la morosidad

2,5 %
-39pb

Caída de la morosidad

La morosidad cerró el ejercicio con un índice del 2,51%, es decir 39 puntos básicos menos que el año anterior, lo cual supone una reducción del 13%. El índice de morosidad en España al cierre del ejercicio es de un 51% de la media del sector (5,00% según datos del Banco de España de noviembre de 2019). Al cierre de diciembre de 2019 la cartera de activos adjudicados era de 291 millones de euros, un 0,4% del riesgo crediticio total, tras reducirse un 17% en el ejercicio.

Cartera equilibrada

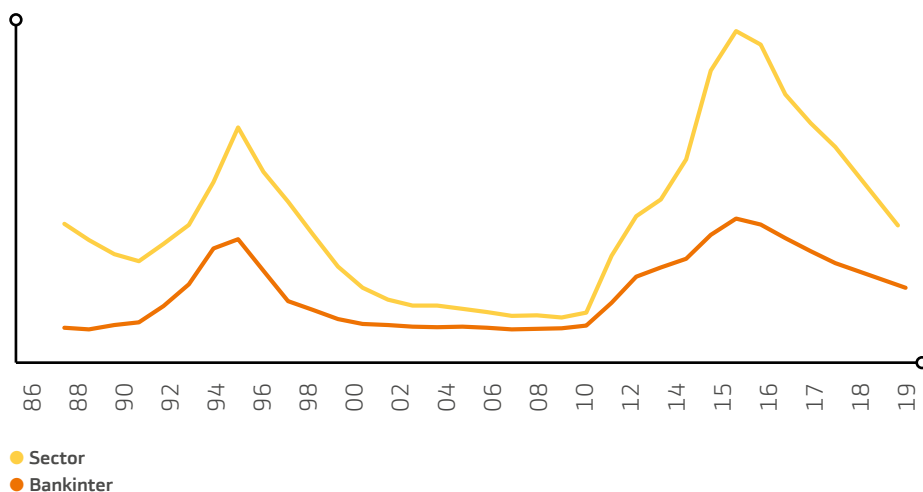
El banco ha venido equilibrando a lo largo de los años la distribución de su cartera crediticia entre personas físicas y jurídicas. Al cierre de 2019, el riesgo computable con personas físicas representaba el 49,9% del total, y el riesgo con personas jurídicas, el 50,1%. A continuación se describen los rasgos más importantes por segmentos:

Personas físicas. En 2019 el crédito a personas físicas creció un 5,6%. El crédito al consumo y Banca Privada fueron los segmentos más dinámicos. La cartera de personas físicas al cierre del ejercicio se situaba en 28.872 millones de euros, con un índice de morosidad del 2,3%.

Banca Corporativa. El riesgo crediticio creció un 3,8% hasta alcanzar los 15.823 millones de euros, con un índice de morosidad del 0,8%. Bankinter mantiene una sólida posición competitiva basada en la especialización, el conocimiento del cliente, la agilidad y la calidad de servicio en este segmento de negocio, cuya actividad está más internacionalizada y menos expuesta al ciclo económico nacional.

Pequeñas y Medianas Empresas. La cartera creció un 8,2% y se elevó hasta los 13.205 millones de euros, con un índice de morosidad del 6,3%. La entidad aplica a la gestión de este segmento modelos automatizados de decisión, junto con equipos centralizados de analistas de riesgos de amplia experiencia.

Evolución del Índice de morosidad (%) - España



Fuente: Bankinter y Banco de España (sector)

La cartera hipotecaria de vivienda de personas físicas muestra un "loan to value" (proporción del préstamo respecto al valor del activo hipotecado) del 58% a cierre de 2019 y un 90% tiene como garantía la primera vivienda de los titulares. El índice de morosidad de la cartera era del 2,2%. El esfuerzo medio (la parte de la renta que el cliente destina al pago de la cuota del préstamo hipotecario) se mantiene en niveles muy bajos (23%).

La actividad de crédito al consumo, que se canaliza en España a través de Bankinter Consumer Finance, registró un crecimiento del 19,3%, hasta los 2.197 millones de euros al cierre del ejercicio, lo que representa un 3,7% del riesgo crediticio. El margen ajustado al riesgo y los índices y costes de morosidad continúan controlados.

Portugal. Aporta al balance un riesgo de 6.523 millones de euros, con un crecimiento del 12,7% y un índice de morosidad del 2,41%. En el desarrollo del negocio en Portugal se están aplicando los altos estándares crediticios habituales en la entidad y el índice de morosidad se encuentra ya en línea con el negocio de España. La composición del negocio de Portugal es un 69% de personas físicas y un 31% de personas jurídicas.

EVO Banco tiene un riesgo crediticio de 913 millones de euros, de los cuales el 96% es con personas físicas, mientras Avantard aporta 451 millones, 100% en personas físicas.

Modelos para calcular el riesgo

Bankinter utiliza modelos internos como herramienta de apoyo a las decisiones de riesgo de crédito desde los años 90. Estos modelos permiten evaluar la calidad crediticia o solvencia de las operaciones y clientes, proporcionando medidas cuantitativas del riesgo de crédito. Sus principales usos son el apoyo en la sanción, la fijación de precios, la cuantificación de las coberturas de deterioro o provisiones, la estimación de capital regulatorio, el seguimiento de las carteras y el apoyo en la recuperación, todo lo cual facilita la gestión activa del perfil de riesgo de las carteras.

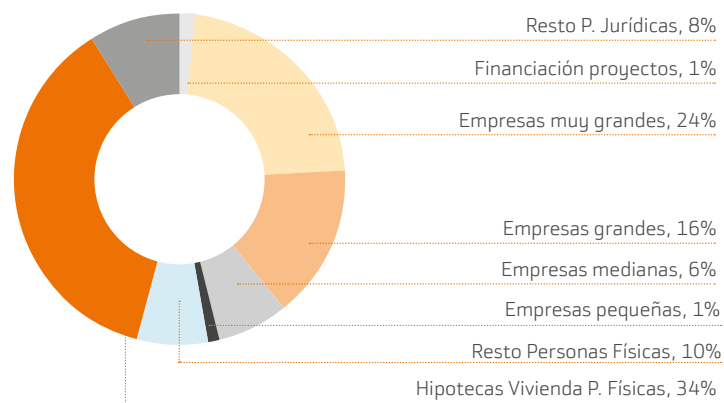
Los modelos de calificación interna o rating proporcionan clases homogéneas de solvencia que agrupan clientes/operaciones con equiparable probabilidad de incumplimiento. Asimismo, estos modelos se calibran para evaluar las pérdidas esperadas e inesperadas previsible. Estas métricas son

básicas en la gestión y el seguimiento del riesgo crediticio en Bankinter.

Bankinter dispone de modelos de calificación tanto en los segmentos minoristas (hipotecas, consumo, pymes...) como en los mayoristas de banca corporativa. Se trata de modelos estadísticos desarrollados con información de cliente, de operación y macroeconómica, combinados en la parte mayorista con el análisis experto. Los modelos se actualizan y monitorizan periódicamente para asegurar su poder de discriminación, estabilidad y precisión bajo un estricto esquema de gobierno. El Comité de Modelos y el Comité Ejecutivo de Riesgos son los responsables de su aprobación. Asimismo, la Comisión de Riesgos recibe información periódica del estado y seguimiento de los mismos.

La distribución de la exposición al impago (EAD, por sus siglas en inglés) por segmentos o categorías internas se muestra a continuación.

Distribución de la *Exposure at default* según categorías internas (Dic. 19)



El crédito de Bankinter creció un año más dentro de su senda habitual de moderación.

Intervención de los bancos centrales

Desde el punto de vista de los riesgos estructurales y de mercado el año 2019, al igual que el anterior, se caracterizó por la baja inflación en las principales economías y por la actuación de los bancos centrales, que suministraron liquidez e intervinieron en los mercados financieros de deuda. En algunos mercados, las compras sistemáticas de deuda pública por parte de los bancos centrales provocaron una disminución de su profundidad.

A lo largo de 2019 los mercados de renta variable mostraron un comportamiento muy positivo al comprobarse que las economías no entraban en recesión. Es destacable la evolución de los mercados en Estados Unidos, donde los índices alcanzaron récords históricos.



Mediciones para analizar la exposición



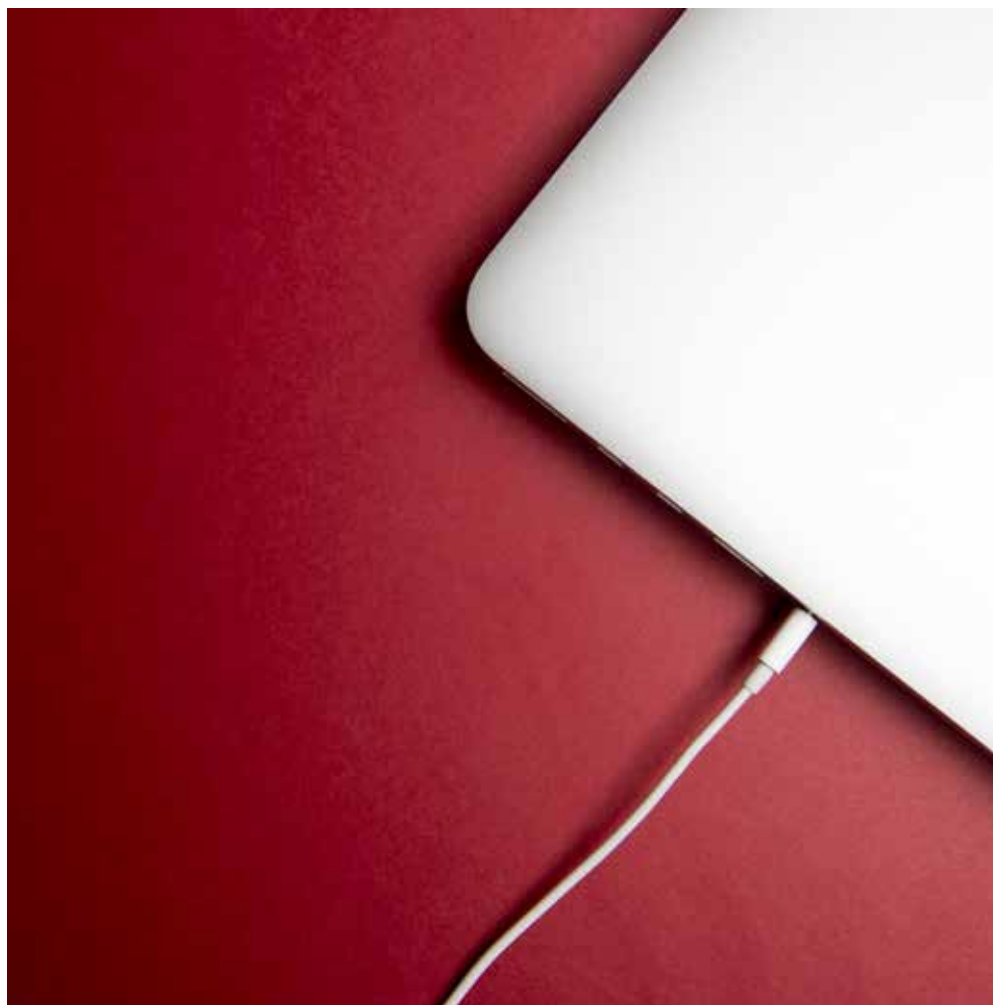
Bankinter gestiona de forma activa el riesgo de interés estructural, que se define como la exposición de la entidad a variaciones en los tipos de interés de mercado, derivada de la diferente estructura temporal de vencimientos y reprecitaciones de las partidas del balance global. El objetivo es proteger el margen financiero y preservar el valor económico del banco.

Para ello se utilizan dos tipos de mediciones dinámicas de simulación que analizan la exposición del margen financiero y del valor económico de la entidad ante distintos escenarios de variación de los tipos de interés. Estos fueron los resultados en 2019:

- La exposición al riesgo de tipo de interés del margen financiero ante variaciones de ± 100 puntos básicos paralelos en los tipos de interés de mercado es de $+14,7\%$ $-4,3\%$ para un horizonte de 12 meses.
- Con una visión de más largo plazo, se analiza la sensibilidad del valor económico de la entidad ante un movimiento paralelo de ± 100 puntos básicos. Se situaba al cierre de 2019 en un $+2,5\%$ $-5,2\%$ de sus recursos propios.

Para el cálculo de ambas mediciones se utilizan las hipótesis de gestión, en las que se consideran tipos negativos, a excepción de aquellas partidas con suelos ('floor') en el euríbor.

Equilibrio entre inversión y recursos



El banco realiza un seguimiento activo de la liquidez y su proyección, así como de las actuaciones a realizar en situaciones normales o excepcionales, originadas por causas internas o por los comportamientos de los mercados. El riesgo de liquidez estructural se asocia a la capacidad de la entidad para atender las obligaciones de pago adquiridas y financiar su actividad inversora.

Para el control del riesgo de liquidez se utilizan tanto el seguimiento de la evolución del gap o plano de liquidez, como información y análisis específicos de los saldos resultantes de las operaciones comerciales, de los vencimientos mayoristas, de los activos y pasivos interbancarios y de otras fuentes de financiación. Estos análisis se realizan en condiciones normales de mercado y simulando diferentes escenarios de necesidades de liquidez que podrían derivarse de distintas condiciones de negocio o variaciones en los mercados.

En 2019 el gap comercial (diferencia entre inversión y recursos de clientes) se redujo en 2.451 millones de euros. La integración de EVO Banco en el mes de junio contribuyó a esta disminución en 1.784 millones. Por su parte, el negocio bancario de España cerró el gap comercial en 1.100 millones, provocado

por un fuerte incremento de recursos de clientes que ha cubierto sobradamente las necesidades de liquidez generadas por el crecimiento de la inversión crediticia. En sentido contrario, el negocio bancario de Portugal tuvo un impacto positivo sobre el gap comercial, ya que la inversión creció más que los recursos en 434 millones. De esta forma, el porcentaje de inversión crediticia que está financiada por recursos de clientes se situó al cierre del ejercicio en el 98.3%, frente al 93,8% registrado el año anterior.

En relación con la financiación mayorista se reemplazaron los vencimientos con nuevas emisiones, manteniendo de esta forma la dependencia de los mercados mayoristas en los mismos niveles que el ejercicio anterior.

La mejora en la posición de liquidez provocó un crecimiento significativo del "buffer" (reserva) de liquidez, lo que permitió mantener unos niveles del índice de liquidez LCR (Liquidity Coverage Ratio) holgadamente superiores tanto a los límites internos como a los regulatorios. Al cierre de 2019, el ratio LCR se situó en el 153.7%, frente al 144.2% registrado en 2018.

Pérdidas potenciales en la cartera de activos

Se considera riesgo de mercado la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de las variaciones de los precios de mercado en posiciones de dentro y fuera de balance de la cartera de negociación. Bankinter mide el valor en riesgo por metodología de Valor en Riesgo (VaR) histórica sobre datos de un año y con un intervalo de confianza del 95%.

El Valor en Riesgo de una cartera de activos es la pérdida potencial máxima que se estima que puede producirse en la misma en un horizonte de tiempo determinado, con un nivel de confianza estadística. En Bankinter, dada la inestabilidad vivida en años recientes, se mantuvieron los límites del año anterior en términos de VaR.

En el cuadro adjunto se informa de los valores de VaR de las posiciones de trading al cierre de 2019.

Por otro lado, se realiza mensualmente un seguimiento del Valor en Riesgo de las posiciones en cartera de la filial Línea Directa Aseguradora, a través de metodología de simulación histórica. El VaR de la cartera de Línea Directa Aseguradora al cierre del ejercicio era de 1,12 millones de euros. El mismo seguimiento se realiza sobre el riesgo en que puede incurrir la filial Bankinter Luxemburgo. Con la misma metodología, para 2019 se estimó un VaR de 0,15 millones de euros.

VaR 2019 trading

millones de euros	Último
VaR Tipo de Interés	1,35
VaR Renta Variable	0,50
VaR Tipo de Cambio	0,05
VaR Tipo de Volatilidad	0,38
Total VaR	1,25

Total VaR

1,25

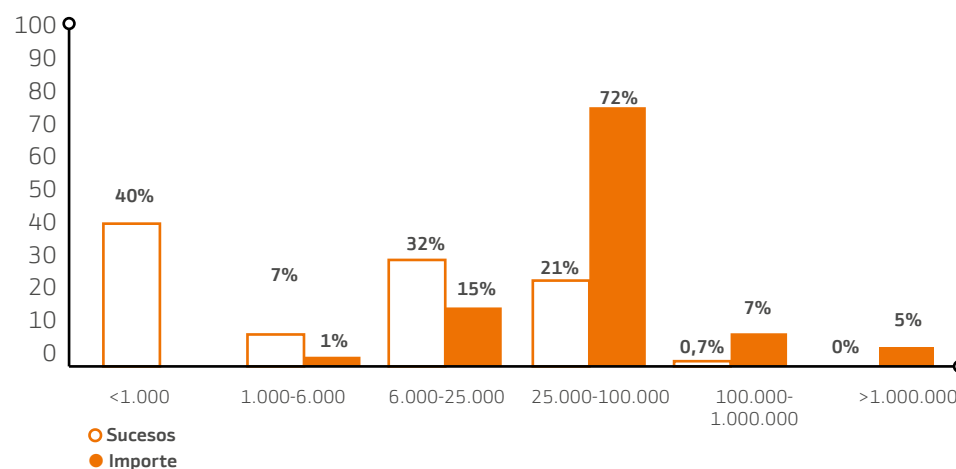
Un perfil centrado en el negocio minorista

El riesgo operacional es la posibilidad de sufrir pérdidas debido a fallos de procesos, personas o sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos (como catástrofes naturales), incluyendo los riesgos legales.

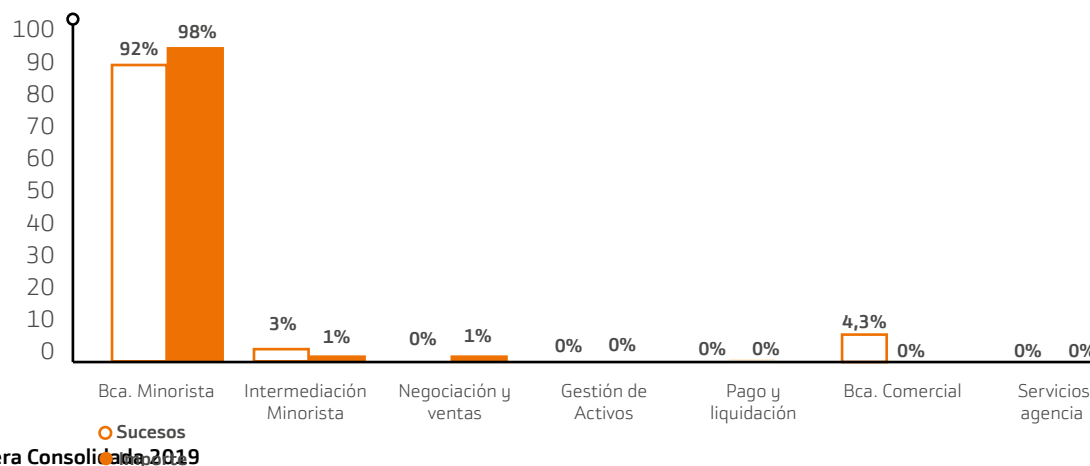
El modelo de gestión del riesgo operacional de Bankinter es el denominado método estándar, según la normativa de solvencia vigente. La utilización de este método requiere la existencia de sistemas de identificación, medición y gestión de riesgos operacionales, la autorización previa del Banco de España y una auditoría anual. Con la participación en el Consorcio Español de Riesgo Operacional (foro de entidades financieras para el intercambio de experiencias en la gestión de riesgos operacionales) Bankinter se asegura el acceso a las mejores prácticas de gestión del sector.

En lo relativo a los eventos de pérdidas del ejercicio, el perfil del riesgo operacional de Bankinter queda reflejado en los siguientes gráficos.

Distribución porcentual por intervalos de importe



Distribución porcentual por línea de negocio



Puede encontrarse amplia información sobre este capítulo de Riesgos en el Informe de Relevancia Prudencial, en el Informe Legal Consolidado del Grupo y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Todos a una para prevenir y controlar



El riesgo reputacional es aquel que se genera cuando las expectativas de los grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, inversores, etc.) no se ven satisfechas, y cuya reacción puede terminar afectando negativamente a las relaciones de negocio con ellos, tanto actuales como de futuro.

El propósito de la gestión de estos riesgos consiste en su prevención, identificándolos y controlándolos de manera proactiva para reducir la probabilidad de que ocurra y mitigar su impacto. Para ello la entidad dispone de diferentes herramientas:

- Medición periódica de la percepción y de las expectativas de los principales grupos de interés de la entidad en base a la metodología RepTrak®, estándar internacional para la medición y gestión de la reputación.
- Monitorización y análisis de las menciones sobre la entidad en medios de comunicación y Redes Sociales, además de una escucha activa para conocer las tendencias del mercado y del entorno.
- Evaluación del riesgo reputacional previo a la comercialización de un producto o externalización de un servicio.

- Seguimiento y reporte trimestral a la alta dirección de métricas para cada uno de los grupos de interés.
- Protocolo de gestión de crisis para preservar la reputación y la continuidad del negocio.

Todos los empleados tienen la responsabilidad de custodiar la reputación de la entidad, guiados por diversos manuales de conducta y ética profesional. Por ello es importante la formación y sensibilización de toda la plantilla para crear una fuerte cultura interna preventiva.

Como órgano colegiado con competencias básicas en esta materia, la entidad cuenta con un Comité de Marca y Reputación, transversal y liderado por el Presidente.

Uno de los retos más importantes de este tipo de riesgos es su cuantificación económica. A lo largo de 2019 se realizaron avances en la elaboración de un modelo de valoración económica.

Otros riesgos emergentes

Adaptados a los nuevos tiempos

Asimismo, se han identificado otros riesgos emergentes, como los riesgos asociados al cambio climático; los denominados de transición y de adaptación a este fenómeno; los riesgos financieros sistémicos derivados de las políticas monetarias no convencionales; y los riesgos de desintermediación del negocio derivados de los cambios tecnológicos disruptivos.

En relación con la adaptación al cambio climático, el Grupo ha incorporado en su Marco de Control y Gestión de Riesgos una serie de principios de sostenibilidad, que evolucionan y se amplían a medida que maduran las mejores prácticas en esta materia, así como unas políticas específicas de financiación para sectores con una potencial incidencia en el medio ambiente, como el agrícola y el extractivo. Estos principios y políticas pueden consultarse en la Web Corporativa de Bankinter.

Por lo que respecta a los riesgos financieros sistémicos, la reversión de las políticas monetarias ultra expansivas de los últimos años se está manifestando difícil y en la práctica está demorando los ajustes graduales en el sistema económico que se derivarían de

un funcionamiento normal de los precios. Todo ello genera ciertas incertidumbres sobre el futuro, a las que deberán hacer frente las instituciones financieras, con especial incidencia en las situadas en países con mayores desequilibrios macroeconómicos.

Bankinter se prepara ante este riesgo manteniendo un perfil prudente (manifestado en el Marco de Apetito al Riesgo expresado arriba), monitorizando estrechamente sus tolerancias y límites de riesgo, y gestionando activamente las fuentes de riesgo de mercado y su perfil de liquidez, así como su calidad de activos y sus niveles de capital. Como consecuencia, Bankinter mantiene actualmente, entre los Bancos españoles, los niveles más bajos de capital suplementario requeridos por el Banco Central Europeo en su proceso supervisor (SREP).

Por otra parte, como consecuencia de los cambios tecnológicos disruptivos aparecen nuevos agentes económicos que capturan la relación con el cliente y cada vez se perfilan más como nuevos competidores en algunos de los negocios clásicos de la banca, como los

pagos y cobros y el negocio de financiación. En relación con este riesgo, Bankinter ha intensificado su política de transformación digital y de aplicación de la tecnología en el negocio bancario, ámbitos en donde la entidad ha mantenido históricamente una posición de liderazgo. No en vano, ha sido pionera en España en la puesta en marcha de canales de relación con sus clientes alternativos a la red de oficinas, como la banca telefónica o la operativa a través de Internet y través de móvil, lo que sitúa al banco como unos de los competidores más avanzados en términos de estrategia multicanal.

Para impulsar esa trayectoria, el banco creó en 2016 un área específica de Banca Digital, presente en el Comité de Dirección y estructurada en 5 áreas: Transformación Digital, Innovación de Procesos, Operaciones, Sistemas de Información y Capital Riesgo. Adicionalmente en 2019 ha creado la Dirección de Datos y Analítica Avanzada en el área de Desarrollo Corporativo, Mercados y Productos (presente asimismo en el Comité de Dirección), unificando en esta Dirección todas las funciones de gobierno de los datos y el desarrollo de proyectos de Analítica Predictiva.

Bankinter es hoy una referencia sectorial en el ámbito de la digitalización, en donde la entidad hace valer una dilatada trayectoria que ha encontrado el respaldo de sus clientes. Así, un 93,3% de los clientes activos de la entidad hacen uso del móvil, PC o tableta para relacionarse con el banco, ya sea de forma exclusiva o en combinación con otros canales, lo que evidencia el grado de desarrollo y la sólida implantación que ha alcanzado esta estrategia.

Usos digitales entre los
clientes activos

93,3%

Estructura de gestión de riesgos

Línea Directa Aseguradora dispone de un sistema de gestión de riesgos en línea con las mejores prácticas del sector.

La función de gestión de los riesgos está descentralizada en diferentes áreas de la Entidad, siendo la Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno, dependiente de la Dirección de Gobierno Corporativo y Riesgos, responsable de unificar e integrar la totalidad de la información de riesgos de la Entidad, así como de la aplicación de Políticas de Control del Riesgo y verificar su cumplimiento.

La Unidad de Gestión de Riesgos y Control Interno unifica toda la información relativa a los riesgos de Línea Directa, integrándola en el Mapa de Riesgos Corporativos, monitoriza la evolución de los mismos a través del Cuadro de Mandos de Indicadores clave de Riesgos (KRI) y reporta su estado al Comité Permanente de Riesgos.

Para asegurar la adecuada gestión y control de cada uno de los riesgos, la Entidad ha establecido distintos niveles de gestión o "defensa", garantizando que, para cada una de las tipologías de riesgos identificadas, existe:

- Una Unidad de Gestión con responsabilidad directa sobre la gestión diaria o corriente de tales riesgos, como primera línea de defensa.
- Una Estructura de comités, cada uno encargado de la identificación, gestión y reporte de los riesgos a los órganos de gobierno de la organización, y en los cuales las Unidades de Gestión reportan y someten determinadas decisiones. Por su composición y funciones, estos comités son ejecutivos ya que se toman decisiones relativas a los riesgos que gestionan.
- Un responsable de la gestión y coordinación de todos los riesgos de la Entidad, que es el Director de Gobierno Corporativo y Riesgos.
- Unas funciones de control como segunda línea de defensa, que son la función de Gestión de Riesgos, la función Actuarial y la función de Cumplimiento.
- Una función de supervisión como tercera línea de defensa, que es la función de Auditoría Interna.

Esta estructura garantiza:

- 1.- La adecuada labor de control, gestión y reporte de todos los riesgos en diferentes niveles de "defensa".
- 2.- Que el control y el reporte se realiza de manera vertical y transversal, tanto por órganos dependientes como por funciones independientes de control.
- 3.- La adecuada escalabilidad del reporte, el control y la toma de decisiones.
- 4.- Que la responsabilidad, el conocimiento y el control de los riesgos se realiza a distintos niveles hasta el máximo nivel de gobierno de la Entidad.

Identificación y gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza



El Grupo Bankinter tiene establecidos procesos de identificación y control de los riesgos no financieros en toda su cadena de valor y, más en concreto, en aquellas cuestiones o temáticas ambientales, sociales internas y externas, de derechos humanos, de lucha contra la corrupción, cadena de proveedores y clientes.

Riesgos ambientales

El Grupo Bankinter dispone de sistemas de gestión ambiental, donde se identifican, controlan y se mitigan los riesgos ambientales directos de su actividad. Además, dispone de políticas (Política de Medio Ambiente, Política de Sostenibilidad) y comités internos (Comité de Sostenibilidad, Comité de Sistemas de Gestión) que sirven de marco y control de estos riesgos.

En el ámbito de los aspectos ambientales indirectos, se ha establecido una Estrategia de Cambio Climático, que identifica riesgos a corto, medio y largo plazo y fija objetivos para su progresiva mitigación para varios horizontes temporales, para mitigarlos. Esta estrategia sigue las recomendaciones de las iniciativas internacionales más reconocidas, como es la TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosure).

Por otra parte, se han establecido criterios ASG (Ambientales, sociales y de gobernanza) en el Acuerdo Marco de Riesgos, así como políticas de financiación con criterios extrafinancieros para determinados sectores considerados con mayor incidencia ambiental y social.

Esta información se encuentra detallada en los capítulos de Gestión de la sostenibilidad, Cuestiones medioambientales y Compromisos con el desarrollo sostenible.

Riesgos sociales

En el ámbito social interno, el Grupo Bankinter dispone de políticas (como la Política de Sostenibilidad o la Política de Derechos Humanos), procedimientos y planes de formación para asegurar la disposición de una plantilla formada (respecto a formas de trabajo y normativas presentes y las que puedan derivarse a corto y medio plazo), con posibilidad de un continuo desarrollo y que aseguran la igualdad de oportunidades, diversidad y el respeto por los derechos de los empleados.

Esta información se encuentra más detallada en el capítulo de Cuestiones sociales y relativas al persona y en el capítulo de Derechos Humanos.

Por otro lado, y respecto al ámbito social externo, el Grupo Bankinter dispone de mecanismos de diálogo con sus grupos de interés para identificar sus necesidades, expectativas y gestionar los posibles riesgos a corto, medio y largo plazo, y de una manera proactiva, poderles dar una adecuada respuesta. Asimismo, dispone de estrategia y políticas para que sus alianzas con el tercer sector generen proyectos de alto valor, en el marco de las líneas de acción social definidas.

Para más información, se puede encontrar mayor detalle en los capítulos de Gestión de la sostenibilidad y Compromiso con el desarrollo sostenible.

Riesgos de derechos humanos

El Grupo Bankinter no ha identificado riesgos significativos de sus operaciones en materia de derechos humanos, dado que su actividad se circunscribe, casi exclusivamente, al ámbito de la Unión Europea, donde las obligaciones legales cubren este tipo de riesgos.

No obstante, se dispone de una Política general de DDHH que recoge su compromiso con el respeto, apoyo y protección de los derechos humanos en el desarrollo de su actividad y en su relación con los grupos de interés dentro del entorno en el que opera: empleados, clientes, proveedores y otros socios comerciales; todo ello bajo el lema de la ONU: "Proteger, respetar, solucionar".

Así, en el proceso de homologación de sus proveedores, el banco les exige su compromiso con la protección de los derechos humanos en el desarrollo de su actividad. Por otra parte, siguiendo con estos principios, el banco ha asumido en sus análisis de financiación e inversión, se ha asumido el compromiso de no financiar operaciones que puedan derivar en una vulneración de los derechos humanos.

Para más información se puede consultar el capítulo de Derechos Humanos.

Riesgos de corrupción

El Grupo Bankinter dispone de estrictos sistemas y políticas para garantizar el cumplimiento normativo, la prevención de la corrupción y del blanqueo de capitales, en la relación con sus principales grupos de interés, identificando los posibles riesgos a corto, medio y largo plazo y estableciendo políticas y procedimientos para mitigarlos, como pueden ser los Códigos Éticos y las políticas de Prevención de Blanqueo de Capitales.

Asimismo, demostrando su tolerancia cero con el delito, se han adoptado todas las medidas necesarias para trasladar ese compromiso y la obligación de prevenir, detectar y perseguir el delito en todas sus manifestaciones, y hasta sus últimas consecuencias, a todos los niveles de la estructura del Grupo.

Para más información se puede consultar el capítulo de Lucha contra la corrupción y el capítulo de Derechos Humanos.

Otros riesgos en la relación con los grupos de interés

Dentro de la cadena de valor del Grupo Bankinter, se analizan los posibles riesgos a corto, medio y largo plazo que existen o puedan derivarse de la relación con los clientes, proveedores y de la sociedad en general.

Para ello existen canales de diálogo con estos grupos, gestionados por diferentes áreas, que han establecido políticas y procedimientos para hacer seguimiento, controlar y mitigar las posibles situaciones que puedan derivar en riesgos para las entidades del Grupo. En relación a estas medidas pueden destacarse los Códigos éticos implantados tanto para empleados como para proveedores, el trabajo de las áreas de Calidad y de Servicio de Atención al cliente, la monitorización continua de la reputación corporativa e, incluso, la relación con las organizaciones del tercer sector.

Para más información se puede consultar el capítulo de Gestión de la sostenibilidad, Calidad, Servicio de Atención al cliente y Compromiso con el desarrollo sostenible.

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA CONSOLIDADA
2019

bankinter.



Triple gestión para generar triple valor

Bankinter puso en marcha en 2016 el 'Plan Tres en Raya', un programa plurianual de gestión de los aspectos de la sostenibilidad en las dimensiones económica, social y ambiental que finalizará en diciembre de 2020.

Este Plan parte de la Política de Sostenibilidad que aprobó el Consejo de Administración de la entidad en enero de 2016. La Política recoge diez principios, establecidos con el fin

último de contribuir al desarrollo sostenible e inclusivo del entorno, en base a los tres pilares estratégicos de la entidad de Calidad, Innovación y Tecnología, y en coherencia con sus valores corporativos de Agilidad, Entusiasmo, Integridad y Originalidad.

El Comité de Sostenibilidad es el órgano ejecutivo responsable de asegurar la correcta evolución del Plan. Está dirigido por el presidente de la entidad, y está integrado

por los responsables de áreas clave para la integración de criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) en la toma de decisiones de toda la cadena de valor del banco.

El Plan fue diseñado teniendo en consideración directrices de reconocidos estándares de gestión de la RSC y de la Sostenibilidad, como la Guía ISO 26000 y la Norma SGE21 de Forética.

El Plan se estructura en tres ejes, que contienen 17 líneas estratégicas de orden económico, social y ambiental.



Política de Sostenibilidad

El Plan 2016-20 recoge 17 líneas estratégicas de orden económico, social y ambiental.

Eje económico

- Buen Gobierno
- Prácticas sostenibles
- Servicios orientados al cliente
- Inversión Socialmente Responsable
- Productos sostenibles
- Gestión responsable de proveedores
- Comunicación y Formación

Eje social

- Inclusión financiera
- Gestión avanzada de personas
- Voluntariado
- Ciudadanía
- Gestión de la huella social
- Fundación Innovación Bankinter
- Comunicación y Formación

Eje medioambiental

- Estrategia de cambio climático (huella de carbono)
- Sistema de gestión ambiental
- Comunicación y Formación

La buena gestión de la sostenibilidad del banco fue reconocida en 2019 con su inclusión en el Dow Jones Sustainability Index World, como uno de los veinticinco bancos que, a nivel global, muestran un mejor gobierno corporativo, y desempeño social y ambiental.

Además de la incorporación por segundo año consecutivo a este prestigioso índice, el banco permanece en el resto de selectivos de sostenibilidad, como FTSE4Good, MSCI o CDP.

El banco promueve una escucha activa a través de un sistema de gestión del diálogo con sus principales grupos de interés en toda su cadena de valor. Este sistema permite a la organización identificar cuáles son los aspectos económicos, ambientales y sociales más significativos en la relación con su entorno.

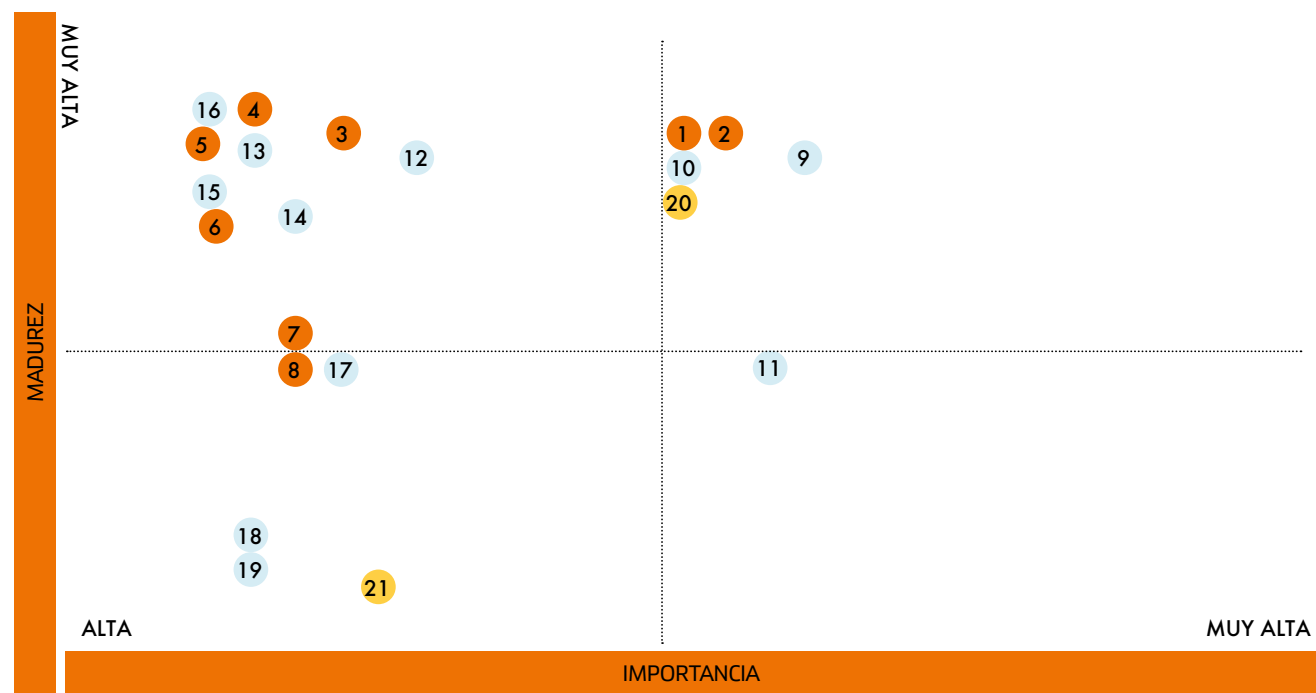
En base a este sistema, la entidad realizó un estudio de materialidad, que ha permitido mejorar la eficacia de los canales de diálogo con los agentes sociales y detallar los asuntos prioritarios de acuerdo con dos parámetros: la significación y madurez de aspectos relacionados con la actividad financiera y la importancia que les atribuyen a estos aspectos los principales grupos de interés de la entidad (clientes, empleados, accionistas, analistas en sostenibilidad e inversores ASG, prescriptores sociales y sectoriales, medios de comunicación y sociedad en general).

Grupos de interés	Canales de diálogo	Responsables de gestión
Accionistas	Oficina Accionista Junta de Accionistas	Responsable Oficina Accionista
Inversores y Analistas	Road-shows Reuniones Cuestionarios	Dtor. Relación Inversores Dtor. Sostenibilidad
Clientes	Encuestas Calidad Servicio de Atención al Cliente Defensor externo Banco de España Multicanalidad comercial	Dtor. Calidad Dtor. Asesoría Jurídica
Organismos reguladores (Banco de España, CNMV)	Circulares	Dtor. Cumplimiento Normativo Departamento de relación con supervisores
Empleados	Encuestas globales Evaluación Canal denuncia confidencial Buzón consultas Reuniones con representantes de trabajadores Intranet	Dtor. Gestión de personas Dtor. Auditoría Dtor. Calidad Dtor. Comunicación interna Dtor. Sostenibilidad
Proveedores	Portal de Compras Reuniones de seguimiento Cuestionarios	Dtor. Eficiencia y Transformación Dtor. Sostenibilidad
Socios Universidades y Escuelas Negocio	Reuniones Foros Jornadas	Dtor. Fundación Dtor Comunicación y RSC
Tercer sector	Buzón implicación social Reuniones	Dtor. Sostenibilidad
Medios Comunicación	Ruedas de prensa Notas de prensa Redes Sociales Sala de prensa Buzón externo	Dtor. Comunicación y RSC
Sociedad (resto no incluido en anteriores)	Redes Sociales. Web corporativa Encuesta Reprtrak	Dtor. Comunicación y RSC Responsable Reputación



En la siguiente matriz se muestran todos los aspectos considerados de importancia alta o muy alta por los grupos de interés, y el grado de madurez que muestra el banco en su gestión, no existiendo ningún aspecto cuyo desempeño se considere de media o baja madurez.

Análisis de materialidad



Dimensión económica

- 1 Calidad del servicio y satisfacción del cliente
- 2 Transparencia – gobierno corporativo
- 3 Mecanismos de control y gestión de riesgos financieros
- 4 Cumplimiento normativo
- 5 Política de RSC y supervisión de la misma
- 6. Prevención de la corrupción y blanqueo de capitales
- 7 Mecanismos de control y gestión de riesgos no financieros
- 8 Transparencia en la relación comercial

Dimensión social

- 9 Atracción y retención del talento
- 10 Canales de diálogo con los grupos de interés
- 11 Creación y estabilidad de empleo
- 12 Igualdad de oportunidades
- 13 Código de conducta
- 14 Política de conciliación
- 15 Inversión en la comunidad
- 16 Igualdad de remuneración
- 17 Formación
- 18 Evaluación del rendimiento del empleado
- 19 Clima laboral

Dimensión ambiental

- 20 Estrategia de cambio climático
- 21 Aspectos ambientales directos*

*Los aspectos relacionados con la biodiversidad, la contaminación lumínica, la contaminación por ruido y las acciones para combatir el desperdicio de alimentos se consideran no materiales dada la actividad del Grupo.

Para facilitar el seguimiento del desarrollo de las líneas del Plan de Sostenibilidad y el grado de cumplimiento de sus correspondientes objetivos, la entidad ha implantado una herramienta que facilita la gestión y el reporte de 149 indicadores primarios recogidos en el cuadro de mando.

Por otra parte, el banco establece anualmente un Plan de Formación de Sostenibilidad con objetivos tales como formar a la plantilla en la aplicación de los Derechos Humanos en la empresa, o la cualificación específica para empleados de áreas clave como Riesgos o la Gestora de Activos, en el conocimiento y la aplicación de criterios ASG en su desempeño.

Por otra parte, el banco quiere informar y sensibilizar a sus principales grupos de interés sobre los grandes retos que identifica en el entorno, especialmente ante el que el cambio climático y el cambio demográfico plantean. Para ello, anualmente activa un Plan de Comunicación de Sostenibilidad, a través de sus principales canales de comunicación, los convencionales y los digitales.

El Grupo Línea Directa, por su parte, cuenta con un Plan Director de Responsabilidad Corporativa para el período 2017-2019.

Este III Plan Director de Responsabilidad Corporativa prioriza los grupos de interés de la compañía en función de su importancia para el negocio y en respuesta a los nuevos retos del sector. Fruto de este análisis, se aprobaron nuevas acciones que ayudarán al Grupo a dar respuesta a las expectativas y necesidades de estos stakeholders.

Grupo Línea Directa		
Grupos de interés	Canales de diálogo	Responsables de gestión
Accionistas	Oficina Accionista Junta de Accionistas	Responsable Oficina Accionista
Inversores y Analistas	Memoria Corporativa, GRI, Web Corporativa Road Maps, Informe sobre la situación financiera y de solvencia	Director de Gobierno Corporativo Director de Finanzas
Clientes	Encuestas Calidad Servicio de Atención al Cliente Defensor externo Banco de España Multicanalidad comercial	Dtor. Calidad Dtor. Asesoría Jurídica
Organismos reguladores (Banco de España, CNMV)	Circulares	Dtor. Cumplimiento Normativo Departamento de relación con supervisores
Empleados	Encuestas globales Evaluación Canal denuncia confidencial Buzón consultas Reuniones con representantes de trabajadores Intranet	Dtor. Gestión de personas Dtor. Auditoría Dtor. Calidad Dtor. Comunicación interna Dtor. Sostenibilidad
Proveedores	Portal de Compras Reuniones de seguimiento Cuestionarios	Dtor. Eficiencia y Transformación Dtor. Sostenibilidad
Socios Universidades y Escuelas Negocio	Reuniones Foros Jornadas	Dtor. Fundación Dtor Comunicación y RSC
Tercer sector	Buzón implicación social Reuniones	Dtor. Sostenibilidad
Medios Comunicación	Ruedas de prensa Notas de prensa Redes Sociales Sala de prensa Buzón externo Web Corporativa Web Fundación Línea Directa Cuestionarios a periodistas	Dtor. Comunicación y RSC
Sociedad (resto no incluido en anteriores)	Redes Sociales. Web corporativa Encuesta Reptrak	Dtor. Comunicación y RSC Responsable Reputación

El Grupo Línea Directa establece dos niveles de relación con sus grupos de interés. En el primero figuran los stakeholders con los que se mantiene relación contractual: el accionista, los clientes, los empleados y los proveedores.

En el segundo nivel se asientan los grupos de interés con los que no mantiene relación contractual alguna: los medios de comunicación, las instituciones, los emprendedores, la administración pública, las asociaciones sectoriales, los líderes de opinión, las ONG, los no clientes y la sociedad en general.

Una vez completado, el Plan fue aprobado por el Comité de RSC y Reputación, compuesto por el Equipo de Dirección de Línea Directa y presidido por el Presidente de la compañía.

Los resultados del análisis de materialidad se recogen en el III Plan Director de Responsabilidad Corporativa (2017-2019) y alcanza a todas las empresas del Grupo Línea Directa y a sus marcas comerciales, con el objetivo de dar respuesta estratégica a las necesidades derivadas de la relación con sus grupos de interés. En este sentido, las áreas relevantes identificadas son: seguridad vial, seguridad en el hogar, promoción de la salud, cuidado del medioambiente, buen gobierno corporativo y gestión ética de personas. En este plan se identifican los grupos de interés clave para la organización y las principales líneas de actuación en materia de sostenibilidad.

Este Plan tiene por objetivo centrarse en la persona y concuerda con dos de los valores corporativos de Línea Directa: el Eespíritu de superación y el Respeto a las personas. En este sentido, bajo la inspiración del mensaje "Cuidamos de lo que importa", se establecen tres ejes fundamentales de actuación: el económico, el social y el medioambiental, que se reflejan en tres conceptos complementarios: "Cuidamos del negocio", "Cuidamos de la organización" y "Cuidamos de la sociedad".

Además, la compañía continuará certificándose en importantes sellos de calidad, como Madrid Excelente, y apostando por la comunicación digital como medio de potenciar la transparencia, la inmediatez y la cercanía con la sociedad.

En materia ambiental, Línea Directa continuará midiendo, gestionando y reportando la Huella de Carbono del Grupo e impulsará diversas acciones de reducción y eficiencia energética.

Tras la incorporación, tanto EVO como Avantcard, se encuentran alineados con las principales políticas de ética corporativa, buen gobierno y gestión responsable del Grupo Bankinter.

Cuidamos del negocio

En este eje se aglutinan acciones correspondientes a las tres ramas en los que opera el Grupo Línea Directa: Motor, Hogar y Salud.

Cuidamos de la organización

Dentro del ámbito corporativo, el III Plan Director de Responsabilidad Corporativa de Línea Directa se estructura en torno a tres stakeholders clave: el accionista, los empleados, y los proveedores.

Cuidamos de la sociedad

El III Plan Director incorpora una línea de innovación sostenible que busca incorporar nuevos productos, coberturas y servicios responsables.

NUESTRA MISIÓN

Aportar nuestra experiencia en respuesta directa y ponerla al servicio de nuestros clientes, empleados, accionistas, proveedores y, por extensión, a toda la sociedad, generando riqueza, seguridad y un entorno de vida más responsable y sostenible para las personas.

NUESTRA VISIÓN

Ser la aseguradora de referencia por nuestro respeto a los colectivos con los que nos relacionamos, especialmente clientes, empleados y proveedores. Ser la vanguardia de la innovación en el sector asegurador y fomentar valores asociados a la seguridad vial, la seguridad en el hogar, la salud, el medioambiente y la sostenibilidad.

Indicadores relevantes en materia de sostenibilidad*

Dimensión	Indicador	2019	2018	Variación	Aspecto Material	ODS	Alcance
Económica	Índice de recomendación de clientes NPS (%)	38,9	35,6	9,3%	Calidad del servicio y satisfacción del cliente	8	Bankinter
	% Mujeres en el Consejo de Administración	33,3%	33,3%	-	Buen gobierno / Igualdad de oportunidades	8/10	Grupo Bankinter
	% Mujeres en puestos directivos	31%	28%	13,5%	Buen gobierno / Igualdad de oportunidades	8/10	Grupo Bankinter
	% plantilla firmante del Código de ética	100%	100%	-	Mecanismos control riesgos no financieros	8/10	Grupo Bankinter
	% operaciones denegadas entre las analizadas bajo criterios ASG	14%	10%	40,0%	Mecanismos control riesgos no financieros	8/10/13	Bankinter
	% proveedores evaluados bajo criterios ASG	28%	10%	180,0%	Mecanismos control riesgos no financieros	8	Bankinter
	Índice de Reputación Corporativa - Reptrak	57,2	54,7	4,6%	Canales de diálogo con los grupos de interés	8	Bankinter
Social	Importe contribución social según metodología LBG (MM€)	3,6	2,9	24,1%	Inversión en la comunidad	10/17	Grupo Bankinter
	Índice de Satisfacción de empleados	84	84	-	Atracción y retención del talento	8	Bankinter
	Índice de calidad interna NSS	39,3	34,7	13,3%	Canales de diálogo con los grupos de interés	4/8	Bankinter
	Nº horas de formación / empleado	47,4	52,3	-9,4%	Atracción y retención del talento	4/8/10	Grupo Bankinter
	Nº medidas Empresa Familiarmente Responsable	167	163	2,5%	Atracción y retención del talento	8/10	Bankinter
	% plantilla bajo Sistema de Accesibilidad Universal	11,4	11,4	-	Igualdad de oportunidades	10	Bankinter
Ambiental	% plantilla bajo Sistema de Gestión Ambiental	54%	55%	-1,8%	Aspectos ambientales directos	13	Grupo Bankinter
	Tn CO ₂ / empleado (Alcance I y II)	0,55	1,05	-47,6%	Estrategia de cambio climático	13	Grupo Bankinter
	Consumo de energía (GJ/empleado)	16,25	16,89	-3,7%	Estrategia de cambio climático	13	Grupo Bankinter
	Consumo de Energía Verde (% del total)	73%	37%	97,3%	Estrategia de cambio climático	13	Grupo Bankinter
	Consumo de papel (Tn/empleado)	0,06	0,07	-14,3%	Aspectos ambientales directos	13	Grupo Bankinter

* Incluye información de Grupo Bankinter, incluyendo EVO y Avantcard desde 1 de junio de 2019, fecha de incorporación al Grupo.

CUESTIONES MEDIO- AMBIENTALES

ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA CONSOLIDADA
2019



El reto y la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno



Bankinter mantiene el firme compromiso de abordar su gestión ambiental asumiendo el reto y la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno, tomando las medidas necesarias para mitigar su impacto medioambiental directo e indirecto. Para ello, se basa en el principio de prevención, analizando y gestionando sus principales riesgos ambientales en toda su cadena de valor, tanto los directos propios de los inmuebles donde trabaja su plantilla, así como los indirectos derivados de su actividad.

La Política de Medio Ambiente de la entidad está orientada a potenciar los efectos positivos y a minimizar los negativos que pueda generar su actividad sobre el mismo. El área de Sostenibilidad, junto con el Comité de Sostenibilidad del banco, se encarga de velar por el cumplimiento de los principios que rigen esta política y de garantizar el compromiso de la entidad con la protección del medio ambiente.

Asimismo, se existe un grupo de trabajo de Medio Ambiente, representado por las áreas más implicadas en la gestión ambiental, que realiza un seguimiento periódico de los indicadores ambientales y de la implantación y desarrollo del sistema de gestión ambiental.

En el eje ambiental se recoge también la Estrategia de Cambio Climático, con nuevos objetivos a corto, medio y largo plazo, y el proyecto de Huella de carbono, a través de los cuales se identifican, miden y controlan tanto los impactos ambientales directos como los indirectos que genera la actividad del banco.

Los criterios ambientales están presentes en las políticas de financiación e inversión de la entidad. A finales de 2016, Bankinter se adhirió a los Principios de Ecuador, llevando a cabo análisis ambientales y sociales en aquellos proyectos de financiación que, por su calificación, lo requieren. Además, el banco ha definido guías sectoriales de financiación, con criterios sociales y ambientales, para determinados sectores que por su potencial impacto social o ambiental han sido considerados más relevantes.

El banco colabora con organismos de referencia que evalúan y valoran su desempeño ambiental, como Carbon Disclosure Project (CDP), del que Bankinter ha sido entidad signataria desde su lanzamiento. La entidad también está adherida a la iniciativa CDP Water y CDP Forest Disclosure Project..

La gestión ambiental responsable se extiende, igualmente, a la cadena de proveedores y subcontratistas, incluyendo criterios ambientales para la homologación de estos y cláusulas ambientales los contratos.

Por otra parte, Línea Directa Aseguradora, como matriz del Grupo Línea Directa, aprueba a través del Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación, que incorpora al Presidente, al CEO y a la Alta Dirección, un Plan Director de Responsabilidad Corporativa que abarca un trienio. Dicho Plan incluye una estrategia global en materia ASG y con aplicación progresiva a todas las empresas del Grupo. Asimismo, se ha implantado una Política de Medio Ambiente para el Línea Directa Aseguradora.

Actualmente, la compañía se rige por el Plan Director de RC 2017-2019, que recoge diferentes ejes de actuación. El Plan, bajo el concepto 'Cuidamos de lo que importa', incorpora en uno de ellos, 'Cuidamos de la sociedad', aspectos de sostenibilidad medioambiental y eficiencia energética.

Línea Directa se caracteriza por su modelo de negocio directo, sin redes de oficinas. No se encuentra en un sector crítico respecto al principal problema medioambiental, el cambio climático, aunque sabe de sus responsabilidades con respecto a una buena gestión para reducir sus emisiones, y se suma a la participación en la promoción de nuevas formas de movilidad ante las nuevas oportunidades y los nuevos retos que supone la transición energética.

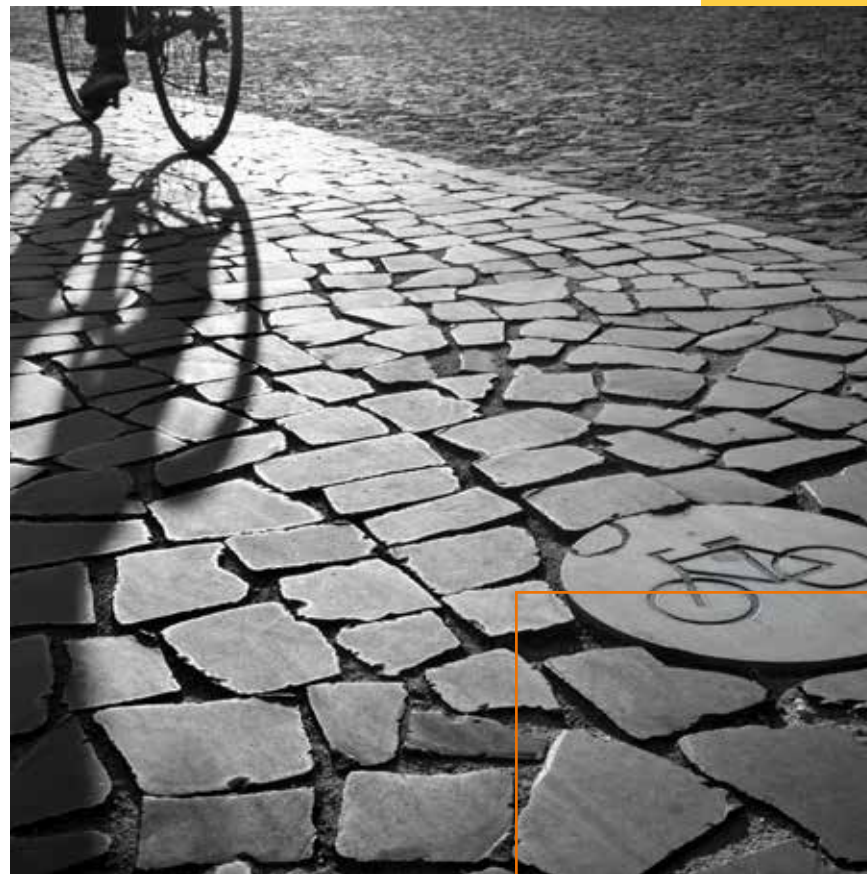
Tanto Evo como Avantcard gestionan la dimensión ambiental desde la eficiencia energética, la racionalización en el consumo de recursos, la adecuada gestión de residuos y la adquisición de productos ecológicos y tecnologías respetuosas con el entorno. Asimismo, promueven entre sus profesionales y clientes el uso de canales electrónicos y correspondencia digital.

Respecto a su gestión ecológica, durante el ejercicio el Grupo no ha considerado necesario registrar ninguna dotación para riesgos y cargas de carácter medioambiental al no existir contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente, ni se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa en relación con la gestión ambiental desarrollada por el Grupo Bankinter. Los Administradores del Grupo consideran mínimos, y en todo caso adecuadamente cubiertos, los riesgos medioambientales que se pudieran derivar de su actividad, y estiman que no surgirán pasivos adicionales relacionados con dichos riesgos. El Grupo tampoco ha incurrido en gastos ni recibido subvenciones relacionadas con dichos riesgos.

Estrategia de cambio climático

En el reto que el cambio climático plantea, cada actor debe identificar su rol. Y aunque el sector financiero no es una industria intensiva en carbono, las entidades financieras tienen un papel relevante en la transición hacia una economía baja en carbono.

Por lo tanto, la responsabilidad de Bankinter con el medio ambiente no reside tanto en la gestión de los impactos directos que su actividad genera en el entorno (aspecto que



se viene gestionando desde hace más de una década), como en la identificación y gestión de los impactos indirectos, es decir, los que se generan por la aplicación de las políticas de financiación y de inversión.

La estrategia de cambio climático de Bankinter mantiene una buena ponderación en los índices de sostenibilidad, aunque el banco es consciente de que las expectativas de sus grupos de interés a este respecto son crecientes.

Primer Premio de la XV edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente.

Título: Bicicleta uma opção de futuro
Autor: José Proença

Por ello, en 2019, se ha diseñado una nueva estrategia que incorpora las recomendaciones de las principales iniciativas internacionales en esta materia, partiendo del importante trabajo previo ya realizado y ha establecido objetivos a corto, medio y largo plazo, con las áreas del banco más directamente implicadas (Riesgos, Banca de Inversión, Gestión de Activos, etc.).

Bankinter, también dentro de su Estrategia de Cambio Climático, ha definido una hoja de ruta para su neutralidad en carbono, que comprende fórmulas tanto para la reducción de emisiones a través de programas de ecoeficiencia, como para la neutralización (compra de energía verde) y la compensación (compra indirecta de derechos de carbono para proyectos de reforestación y conservación).



Estrategia

Liderar la transición hacia una economía sostenible para contribuir en la adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático.

Gestión

Integrar los riesgos del cambio climático en el modelo de gestión.

Desarrollar un sistema de contabilidad que incorpore los aspectos ambientales de la entidad en su balance.

Negocio

Comercializar productos y servicios financieros orientados a un modelo económico bajo en carbono.

Implicación

Participar con todos nuestros grupos de interés en el compromiso colectivo de acción contra el cambio climático.

En el marco de esta estrategia, Bankinter ha participado en los últimos años en proyectos pilotos para el desarrollo de guías y metodologías para el análisis de los impactos indirectos del sector financiero.

- Bankinter lideró en España un proyecto junto a la Natural Capital Coalition. Su objetivo fue el de desarrollar una guía específica para el sector financiero que facilite la identificación y gestión de los impactos en el capital natural.
- Por otra parte, la entidad está colaborando con la iniciativa SBTi (Science Based Targets Initiative) en la definición de una metodología para definir objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia para el sector financiero.

A la espera de la nueva Ley de Cambio Climático, se han analizado las implicaciones de las recomendaciones del Financial Stability Board y de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures, que apuntan a la necesidad de que las entidades financieras gestionen los riesgos y oportunidades del cambio climático en el corto, medio y largo plazo.

Así, en este año 2019, Bankinter se ha comprometido con la integración de las recomendaciones de la TCFD en su modelo de negocio y se ha establecido una hoja de ruta para ir las incorporando. Además, se ha creado un grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles para anticiparse a las exigencias regulatorias que están estableciendo en la Unión Europea.

Implantación de las recomendaciones TCFD sobre cambio climático

Área	Recomendaciones	Implantado	Próximas actuaciones
Gobernanza	- La evaluación y supervisión de los riesgos climáticos se integre en los procesos de gobernanza - Describir la supervisión del Consejo - Los procesos de gobernanza utilizados para revisar la información publicada deberían ser similares a los utilizados para la divulgación de información financiera	- La Política de Sostenibilidad aprobada por el Consejo lo incluye. - Presentación de la estrategia de cambio climático por el Comité de Sostenibilidad ante el Consejo de Administración, que lo aprobó - Seguimiento periódico del desarrollo de la estrategia por el Comité de Sostenibilidad y el Consejo - El Estado de Información No Financiera, que incluye información sobre Cambio Climático, es formulado por el Consejo de Administración y verificado por auditor externo independiente	- Puesta en marcha del Grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles, que reportará al Comité de Sostenibilidad - Seguimiento periódico del desarrollo de la estrategia y del grado de consecución de sus objetivos
Estrategia	- Describir los riesgos y oportunidades climáticas de la organización - Describir el impacto de los riesgos y oportunidades climáticas en la estrategia de negocio y planificación financiera - Describir la resiliencia de la estrategia de la organización antes los diferentes escenarios climáticos	- Identificación de riesgos y oportunidades del cambio climático en la Estrategia - Establecidos objetivos principales a corto, medio y largo plazo de la Estrategia de Cambio Climático	- Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles - Seguimiento de la consecución de los objetivos con las áreas implicadas - Realización de análisis de diferentes escenarios climáticos
Gestión de riesgos y oportunidades	- Describir los procesos para identificar y valorar los riesgos climáticos - Describir los procesos para gestionar los riesgos climáticos - Describir como se integran estos procesos en el marco general de gestión de riesgos - Describir como se identifican nuevas oportunidades de negocio relacionadas con el clima	- Implantación de políticas ASG sectoriales - Implantación de Principios de Ecuador - Políticas sectoriales y Principios de sostenibilidad en el Acuerdo Marco de Riesgos - Reuniones de trabajo con las áreas de Negocio	- Incorporar el riesgo por cambio climático en el Mapa de Riesgos - Desarrollo de procesos para gestionar los riesgos climáticos - Extender las políticas sectoriales a otras industrias - Puesta en marcha del Grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles
Métricas y objetivos	- Reportar las métricas utilizadas para la gestión de oportunidades y riesgos climáticos - Reportar emisiones de gases de efecto invernadero Scope 1, Scope 2 y, cuando proceda, Scope 3. - Describir los objetivos en oportunidades y riesgos climáticos y el desempeño en relación a los mismos	- Emisiones alcances 1, 2 y 3 (parcial) reportadas y verificadas externamente - Principales objetivos a corto, medio y largo plazo de la Estrategia de Cambio Climático	- Adoptar metodología estándar para el cálculo de todas las emisiones del Alcance 3. - Rendición de cuentas del grado de consecución de los objetivos ante los stakeholders.

El negocio de Línea Directa se dirige, principalmente, a la movilidad, una de las principales fuentes de emisiones de CO₂ y otros GEI. El Grupo Línea Directa opera en el territorio nacional español. De tal forma, los riesgos existentes derivados del aumento en frecuencia e intensidad de los fenómenos meteorológicos extremos originados por el cambio climático, quedan recogidos en principio por un sistema de cobertura, establecido por ley y gestionado por el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), entidad pública estatal.

El sector asegurador español ya cuenta, a través de dicho sistema de aseguramiento de riesgos extraordinarios, con una herramienta útil para hacer frente a la eventualidad del aumento de la peligrosidad del cambio climático. El CCS con el incremento de estos fenómenos podría valorar la subida de las tasas que aportan las aseguradoras privadas. Para todo el resto de fenómenos cuenta con un reaseguro. Línea Directa Aseguradora promueve conductas medioambientales que buscan la mitigación y reducción de las emisiones de efecto invernadero, anticipándose a próximas regulaciones europeas que avancen hacia una transición del modelo energético.

En el caso de EVO y Avantcard, se están actualmente integrando las políticas y estrategias corporativas, como lo es en este caso, la estrategia de cambio climático.

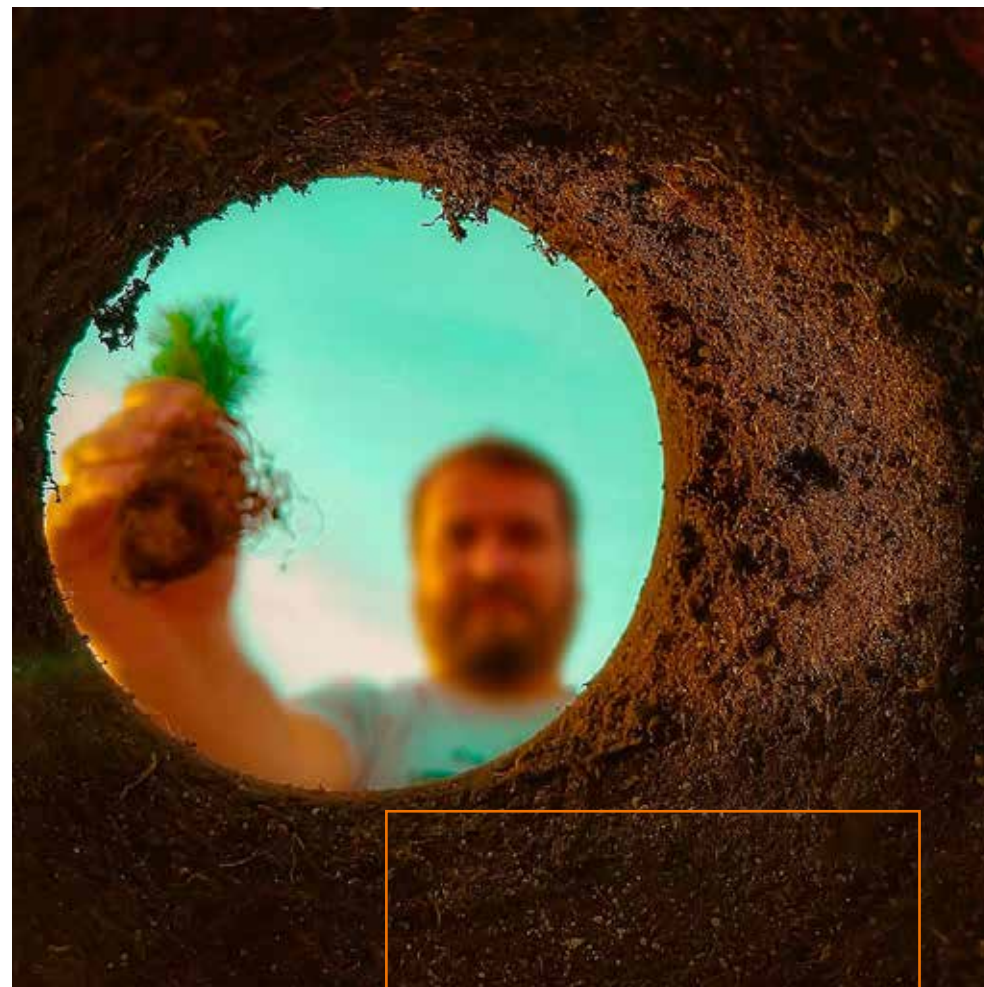
Huella de carbono

Bankinter calcula desde 2009 su huella de carbono integral en sus tres alcances de emisiones: las directas (consumo de combustibles fósiles y posibles fugas de gases refrigerantes), las indirectas (consumo eléctrico) y las inducidas (transporte y consumo de papel, entre otros impactos).

En 2019, el banco volvió a someter a verificación externa el cálculo de su huella de carbono organizacional, incluyendo la actividad en Portugal, realizada por la firma SGS, conforme al Protocolo de gases de Efecto Invernadero y en línea con las exigencias del Panel Intergubernamental del Cambio Climático.

Bankinter inscribió de nuevo su huella de carbono (la calculada para el año 2018) en el Registro de la Huella de Carbono del Ministerio de Medio Ambiente. Además, un año más, Bankinter compensó sus emisiones directas anuales del año 2018 de su actividad en España y Portugal a través de la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y Desarrollo, en el proyecto Conservación de la Amazonía en Madre de Dios en Perú.

Cabe destacar que el 100% de la electricidad consumida en las instalaciones de Bankinter en España es energía verde con garantías de origen desde mediados del año 2018, de ahí el descenso tan relevante en las cifras de emisiones de alcance 2.



Segundo Premio de la XV edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente.

Título: Devuelve vida
Autor: Raquel Carmona Borrallo -

En el caso de Línea Directa, como medidas para la prevención y reducción de emisiones de carbono, se dispone de una flota de vehículos eléctricos para los desplazamientos entre los centros de oficinas de la plantilla. Además, los directivos pueden disponer de ellos para otros destinos fuera de nuestros tres edificios. En este caso, también se dispone de energía verde con garantías de origen desde el último trimestre del año 2019.

Emisiones CO₂ Alcance 1 (Tn) *

	2019	2018
Gas/Gasoil/Gases	1.738	1.635
Total / empleado	0,20	0,21

* El alcance de los datos es Grupo Bankinter (incluyendo EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

* Factores de emisión OECC Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 12 - Abril 2019)

Emisiones CO₂ Alcance 3 (Tn) *

	2019	2018
Viajes empresa	3.299	3.558
Desplazamientos in itinere	8.953	8.938
Agua	23	23
Papel	445	74
Toner	32	31
Residuos	5	4
Equipos informáticos	879	883
Mobiliario	76	77
Electricidad clientes	1.054	339
Productos limpieza	3	4
Desplazamientos proveedor mantenimiento	14	9
Total	14.775	13.939
Total / empleado	1,73	1,75

* El alcance de los datos es Grupo Bankinter (incluyendo EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

** Equipos informáticos, mobiliario y productos de limpieza: estimación realizada teniendo en cuenta las compras de estos materiales. Electricidad de clientes: estimación realizada teniendo en cuenta las conexiones registradas de clientes de la web de Bankinter, la duración media de las mismas y el consumo medio de un ordenador."

* Factores de emisión OECC Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 12 - Abril 2019) / SIMAPRO (Ecoinvent System Processes)

Emisiones CO₂ totales (Tn)

	2019	2018
Emisiones totales	19.448	22.291
Total / empleado	2,28	2,8

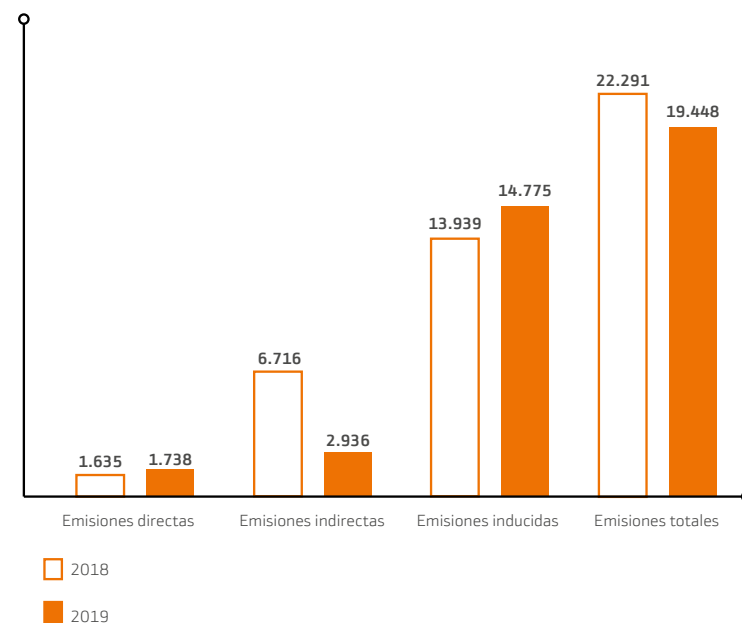
Emisiones CO₂ Alcance 2 (Tn) *

	2019	2018
Electricidad	2.936	6.716
Total / empleado	0,34	0,84

* El alcance de los datos es Grupo Bankinter (incluyendo EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

* Factores de emisión OECC Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 12 - Abril 2019)

Emisiones (T CO₂)



Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos

Bankinter tiene identificados los principales indicadores de ecoeficiencia que se derivan de su actividad para su medición y control. La finalidad que se persigue es implantar las medidas necesarias para conseguir el máximo aprovechamiento del desempeño ecológico del banco. Esto se traduce en la minimización de sus consumos y, por lo tanto, de su huella de carbono.

La principal fuente de energía utilizada por Bankinter es la eléctrica y su consumo se ha ido reduciendo progresivamente en los últimos años, como consecuencia de las medidas de eficiencia adoptadas (renovación de equipos por otros más eficientes, sustitución de luminarias por LED, sistemas de telegestión de consumos, etc.). Asimismo, como se ha comentado anteriormente, el 100% de la electricidad consumida en España proviene de energía renovable.

En el caso del papel, Bankinter lo adquiere según exigentes criterios ambientales. Es 100% reciclado (en España y Portugal) y está etiquetado con los sellos ecológicos Angel Azul y Cisne Nórdico.

Para la reducción de su consumo, el banco viene implantando medidas como la firma biométrica, ya vigente en puestos fijos de oficina y que se ha ido extendiendo estos últimos años a varias operativas y productos (contratación de fondos de inversión, cuentas corrientes, depósitos, planes de pensiones). Los empleados disponen de tabletas para que los clientes puedan llevar a cabo estas operaciones mediante la firma digital.

Otro hito importante ha sido la digitalización del proceso de contratación de empleados. Además de la firma digital del contrato, toda la documentación asociada a cada empleado ya forma parte de un archivo digital personal, reduciendo de esta forma las necesidades de papel.

Asimismo, se mantuvieron las campañas informativas a clientes para sustituir el recibo de correspondencia en papel por el modelo de correspondencia a través de la web.

Por su parte, Línea Directa cuenta con un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales, así como con la Certificación de la norma ISO 14001:2015 de Sistemas de Gestión Ambiental, que incluye una Política Ambiental y la implementación de operativas y estrategias para el control y gestión de consumos y residuos orientadas a minimizar sus impactos medioambientales, y de la norma ISO 50001:2011 de Sistemas de Gestión de Eficiencia Energética, para gestionar adecuadamente los aspectos energéticos derivados de su actividad, lo que se traduce en un ahorro real y cuantificable del coste energético.

Con motivo de la adquisición de un nuevo edificio de oficinas por parte de Línea Directa, se ha realizado un proyecto de arquitectura y de diseño de interior de oficinas que ha incorporado criterios medioambientales para reducir el impacto de la actividad en dicho centro. Entre ellos, se ha considerado la incorporación de medidas que ahorren energía e indirectamente reduzcan las emisiones de CO₂.

Gracias al aprovechamiento de la luz natural, la instalación de iluminación de bajo consumo, así como la adquisición de tecnología capaz de reducir la demanda energética, además de la disposición de acceso a energías renovables, el edificio no solo consume con una alta eficiencia, sino que produce un mínimo de energía para algunas necesidades puntuales.

En relación con el consumo energético fuera de la organización, se ha estimado un consumo de electricidad de los clientes al conectarse a las webs del banco y al realizar videollamadas de 9.253 GJ, un consumo debido a los viajes in itinere de 117.239 GJ (116.464 GJ en 2018) y un consumo

debido a los viajes de empresa de 47.729 GJ (50.814 GJ en 2018). En cuanto al consumo de papel, en el año 2019 se han implementado medidas para reducir su consumo, gracias a la implantación de medios digitales. Este cambio tecnológico y cultural impactará de forma gradual en la gestión medioambiental de la organización, mejorando los ratios de seguimiento en los indicadores de este recurso. Desde 2016 la aseguradora cuenta además con el producto «Póliza Digital».

Para el uso sostenible del consumo agua, se realizan inspecciones diarias de las instalaciones por personal competente de la compañía para prevenir cualquier fuga

Evolución del Consumo de Energía (GJ) *			
	2019	2018	Variación
Electricidad	115.887	113.885	1,76%
Gasóleo	3.803	2.433	56,29%
Gas natural	19.415	18.111	7,20%
Total	139.105	134.429	3,48%
Total/empleado	16,25	16,89	-3,74%

* El alcance de los datos es Grupo Bankinter (incluyendo los indicadores de EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)
* Cuando no se ha dispuesto de todas las facturas de consumo del año en el momento de la recopilación de la información, se ha realizado una anualización a 365 días para obtener el dato del ejercicio completo
*La variación con respecto al gasóleo se debe que Avantcard también utiliza este combustible.

Evolución del Consumo de Agua (m³) *			
	2019	2018	Variación
Total	72.724	72.120	0,84%
Total/empleado	8,52	9,06	-5,9%

* El alcance de los datos es Grupo Bankinter (incluyendo los indicadores de EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)
* El cálculo de consumo de agua de la red de oficinas se realiza de manera estimativa extrapolando el ratio por empleado de una muestra de oficinas con contadores independientes y no comunitarios.

Evolución del Consumo de Papel (Tn) *			
	2019	2018	Variación
Total	533	527	1,09%
% A4 y A3 reciclado	85,00	74,92	13,33%
Total/empleado	0,06	0,07	-6,24%

* El alcance de los datos es Grupo Bankinter (incluyendo los indicadores de EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)
* Los datos de consumo de papel son los referidos al consumo de a los formatos DIN A4, DIN A3 y sobres

de agua. Con motivo de hacer más eficiente el consumo de este recurso, además de disponer de sistemas de riego eficientes en los jardines de las instalaciones, se utilizan plantas de bajo consumo en agua o xerofíticas, aplicando progresivamente un modelo de jardinería más ecológica.

Gestión de residuos

En todo el Grupo Bankinter, al disponer de sistemas de gestión ambiental certificados, la gestión de los residuos que se producen en sus edificios y oficinas está muy controlada y se lleva al día toda la documentación correspondiente y los indicadores de seguimiento. Se presentan a continuación los residuos más relevantes que se producen debido a la actividad de oficina:

Tanto el residuo de papel confidencial, como los residuos de tóneres, son gestionados por gestores autorizados que certifican que el 100% de los residuos de este tipo, son reutilizados para nuevo uso. En el caso del papel confidencial, para pasta de papel y generación de papel reciclado. Por su parte, los tóneres son reutilizados con nuevas tintas para nuevos usos.

En el caso de los equipos electrónicos, los gestores autorizados confirman que estos residuos son tratados debidamente, priorizando las operaciones de gestión y superando los índices de reciclabilidad referenciados en los Planes y Programas sectoriales vigentes. Según la legislación vigente de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, a partir del año 2018, y dependiendo de las categorías de residuos, se exigen unos porcentajes de valorización

de entre el 75% y el 80%; y de reciclaje, de entre 55% y el 80%, dependiendo del tipo de materiales gestionados.

Para la prevención de residuos se dispone de centros de recogida de residuos en cada planta y oficina correctamente señalizados para que todo el personal pueda segregar residuos orgánicos, residuos de papel y envases.

Las medidas establecidas por el Grupo en materia de Economía circular son las comentadas anteriormente sobre las exigencias sobre la reutilización y reciclaje de residuos, así como en la utilización de materiales reciclados (papel para oficina, mobiliario en el en el edificio sostenible de Alcobendas, etc.)

Se han llevado a cabo otras mejoras como la sustitución de vasos de plástico por otros de cartón ecológico, eliminación de cubiertos de plástico en las cafeterías, suministro de botellas de cristal a los empleados para reducir el consumo de botellas de plástico, etc.

Tercer Premio de la XV edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente.

Título: Playas limpias
Autor: Mireia Romero Pascual -

Evolución de la gestión de residuos (Kg)			
	2019	2018	Variación
Papel confidencial	162.095	199.866	-18,9%
Tóner	1.472	412	257,69%
Equipos electrónicos	37.308	21.244	75,62%

* El alcance de los datos es Grupo Bankinter (incluyendo los indicadores de EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)
* El aumento del residuo toner en el año 2019 se ha debido a que se ha aprovechado el cambio de metodología de gestión para retirar toners que estaban acumulados
* La variación en la gestión de equipos electrónicos se debe a retiradas puntuales de cajeros automáticos a causa de renovaciones



Sistema de gestión ambiental

Para garantizar la mejora continua de su desempeño ambiental, Bankinter dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), certificado según la norma UNE EN ISO 14001. Dicho sistema está adaptado a la última versión de la norma y su alcance se amplió en 2019 al edificio del banco en Barcelona. De esta forma, actualmente están incluidos en este certificado los cuatro edificios singulares de la entidad en Madrid (Paseo de la Castellana, Tres Cantos, los dos edificios de Alcobendas), el edificio de Barcelona y la denominada oficina sostenible en Madrid, lo que representa un 44% de la plantilla del banco bajo esta certificación ambiental. En el proceso anual de verificación participa el área de Auditoría Interna.

En Portugal, también se cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado, que incluye en su alcance la sede de Marqués de Pombal y el edificio de Torre Oriente, ambos en Lisboa, y alcanza en este caso a un 47% de la plantilla.

En el caso del Grupo Línea Directa, todos los edificios de la entidad matriz, Línea Directa Aseguradora, están certificados. En total, un 86% de la plantilla del Grupo está cubierta por esta certificación.

En la sociedades EVO y Avantcard, aunque de momento no se dispone de sistemas de gestión certificados, se vela por el control y disminución de los consumos energéticos y de materiales, así como la adecuada gestión de los residuos.

En sus Programas Anuales de Gestión Ambiental, el Grupo Bankinter recoge una serie de objetivos y metas destinados a la optimización de consumos y a la correcta gestión de residuos; a la disminución de emisiones a la atmósfera, y a la programación de campañas de comunicación, sensibilización y formación a los empleados sobre buenas prácticas ambientales.

Principales objetivos en materia medioambiental de Bankinter

1. Ampliación de alcance del SGA a la sede principal de Bankinter en Bilbao.
2. Implantación de la Estrategia de Cambio Climático.
3. Adhesión a iniciativas para la gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático.
4. Plan de formación y comunicación ambiental.
5. Reducción de un 2% en el ratio consumos/ empleado en los principales indicadores de eco eficiencia (consumos energéticos, consumo de papel y emisiones de alcance 1 y 2).

Además, en el caso de Portugal, se ha lanzado un Plan de Acción de Sostenibilidad ambiental con horizonte 2030, con 19 medidas en materia de eficiencia energética, movilidad, agua, economía circular, participación ciudadana y ampliación del alcance de la certificación ISO 14001. Este programa forma parte del paquete de medidas de la Agenda Climática de Lisboa para 2030 y los compromisos derivados del nombramiento de Lisboa como capital verde europea para el año 2020. Además, en materia de indicadores de ecoeficiencia:

- Reducción de 1% consumo eléctrico / empleado
- Reducción de un 7% consumo de papel / empleado

Por su parte, Línea Directa se establece objetivos de mejora en todos los indicadores de ecoeficiencia relevantes que monitoriza mediante sus sistemas de gestión.

Influencia en los grupos de interés

El Grupo dispone de diferentes canales de comunicación, tanto internos como externos, para la difusión de sus diversas iniciativas en materia social y medioambiental, promoviendo así la participación de todos sus grupos de interés.

Entre las acciones de sensibilización que se llevan a cabo destacan las siguientes: web de medio ambiente, sección de sostenibilidad en el blog de Bankinter, financiación de jornadas de emprendimiento verde, premios de fotografía medioambiental entre la plantilla, jornadas de voluntariado medioambiental, empresa líder del Clúster de Cambio Climático, presentaciones de la estrategia de cambio climático, apoyo a la Hora del Planeta, calendario 2020 de Bankinter con la difusión de los ODS y los proyectos que el banco está llevando cabo para colaborar con estos objetivos, etc.



CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA CONSOLIDADA
2019



Una verdadera transformación cultural

En el año 2019 Bankinter mejoró en el desarrollo de nuevas capacidades y en el talento necesario para afrontar los retos futuros, con el objetivo de evolucionar hacia una verdadera transformación cultural en las estructuras y las formas de trabajar. Durante el año se recogieron los frutos de un modelo de relación mucho más cercano al empleado y al negocio, gracias a la figura del "business partner" de Recursos Humanos y a la digitalización de varios procesos internos, que permiten un servicio mucho más eficiente e inmediato.

De esta forma, se está consolidando el Plan Estratégico de Personas en cuatro ámbitos de actuación.

Un plan estratégico 360° con 4 ámbitos de actuación



Tipo de contrato

	2019			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	3.927	4.319	8.246	3.632	4.045	7.677
Temporal	149	136	285	145	139	284
Total	4.076	4.455	8.531	3.777	4.184	7.961

Tipo de jornada

	2019			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
A tiempo completo	3.679	3.320	6.999	3.404	3.097	6.501
A tiempo parcial	397	1.135	1.532	373	1.087	1.460
Total	4.076	4.455	8.531	3.777	4.184	7.961

Desglose por edad y tipo de contrato

	2019			2018		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Menos de 30	459	148	607	311	136	447
De 30 a 39	2.590	79	2.669	2.466	94	2.560
De 40 a 49	3.636	37	3.673	3.398	43	3.441
De 50 a 56	1.141	18	1.159	1.030	11	1.041
Más de 56	420	3	423	472	0	472
Total	8.246	285	8.531	7.677	284	7.961

Desglose por tipo de contrato y categoría profesional

	2019			2018		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Staff	1.778	262	2.040	1.620	246	1.866
Comerciales / Técnicos	2.505	22	2.527	2.296	34	2.330
Comerciales / Técnicos Senior	1.837	1	1.838	1.731	3	1.734
Mandos Intermedios	1.916	0	1.916	1.835	1	1.836
Directores	210	0	210	195	0	195
Total	8.246	285	8.531	7.677	284	7.961

Distribución por categoría profesional 2019

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda		
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	TOTAL
Staff	697	1.140	10	24	0	0	70	99	2.040
Comerciales / Técnicos	942	1.132	165	235	4	3	19	27	2.527
Comerciales / Técnicos Senior	821	868	53	59	9	4	15	9	1.838
Mandos Intermedios	971	711	141	74	7	2	8	2	1.916
Directores	136	64	6	2	1	0	1	0	210
Total	3.567	3.915	375	394	21	9	113	137	8.531

Distribución por categoría profesional 2018

	España		Portugal		Luxemburgo		
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	TOTAL
Staff	646	1.168	12	40	0	0	1.866
Comerciales / Técnicos	886	1.026	176	236	3	3	2.330
Comerciales / Técnicos Senior	774	848	46	55	6	5	1.734
Mandos Intermedios	943	674	137	73	7	2	1.836
Directores	132	53	8	1	1	0	195
Total	3.381	3.769	379	405	17	10	7.961

Distribución por tramos de edad 2019

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda		
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	TOTAL
Menos de 30	284	266	4	2	1	1	19	30	607
De 30 a 39	1.105	1.282	64	131	8	5	38	36	2.669
De 40 a 49	1.403	1.728	237	210	9	3	40	43	3.673
De 50 a 56	512	510	59	47	2	0	12	17	1.159
Más de 56	263	129	11	4	1	0	4	11	423
Total	3.567	3.915	375	394	21	9	113	137	8.531

Distribución por tramos de edad 2018

	España		Portugal		Luxemburgo		
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	TOTAL
Menos de 30	211	228	1	5	1	1	447
De 30 a 39	1.064	1.262	80	144	5	5	2.560
De 40 a 49	1.335	1.659	229	207	8	3	3.441
De 50 a 56	463	471	61	43	2	1	1.041
Más de 56	308	149	8	6	1	0	472
Total	3.381	3.769	379	405	17	10	7.961

Distribución por tramos de antigüedad

	2019			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Hasta 5	1.525	1.265	2.790	1.277	1.133	2.410
De 6 a 15	1.566	1.931	3.497	1.569	1.915	3.484
De 16 a 25	498	988	1.486	406	844	1.250
Más de 25	487	271	758	525	292	817
Total	4.076	4.455	8.531	3.777	4.184	7.961

Tipo de contrato 2019 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Indefinido	3.341,46	3.738,31	381,31	398,85	20,46	9,92	84,71	100,43
Temporal	137,00	114,54	1,09	5,31	0,00	0,00	26,71	34,86
Total	3.478,46	3.852,85	382,40	404,15	20,46	9,92	111,43	135,29

Tipo de contrato 2018 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Indefinido	3.167,62	3.579,31	399,54	424,62	17,0	10,69
Temporal	130,92	132,54	0	3,23	0	0

Tipo de contrato 2019 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
A tiempo completo	3.116,54	2.763,00	382,23	404,15	20,46	9,92	111,43	121,86
A tiempo parcial	361,92	1.089,85	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	13,43
Total	3.478,46	3.852,85	382,23	404,15	20,46	9,92	111,43	135,29

Tipo de contrato 2018 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
A tiempo completo	2.957,08	2.669,54	399,54	427,85	17,0	10,69
A tiempo parcial	341,46	1.042,31	0	0	0	0

Distribución de plantilla por categoría profesional 2019 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Staff	1.593,54	218,92	35,15	6,23	0,00	0,00	107,43	58,86
Comerciales / Técnicos	1.982,62	29,92	406,08	0,00	6,85	0,00	41,43	2,71
Comerciales / Técnicos Senior	1.659,85	2,54	115,08	0,00	13,54	0,00	25,57	0,00
Mandos Intermedios	1.652,62	1,00	215,62	0,00	9,00	0,00	9,71	0,00
Directores	191,15	0,00	8,23	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00
Total	7.079,77	251,54	780,15	6,23	30,38	0,00	185,14	61,57

Distribución de plantilla por categoría profesional 2018 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Staff	1.532,46	241,23	57,54	3,23	0,85	0
Comerciales / Técnicos	1.838,62	19,62	434,92	0	5,38	0
Comerciales / Técnicos Senior	1.606,31	2,23	109,62	0	11,62	0
Mandos Intermedios	1.583,85	0,38	214,0	0	8,77	0
Directores	185,69	0	8,08	0	1,08	0
Total	6.746,92	263,46	824,15	3,23	27,69	0

Distribución de plantilla por categoría profesional 2019 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial
Staff	776,85	1.035,62	41,38	0	0	0	152,86	13,43
Comerciales / Técnicos	1.776,08	236,46	406,08	0	6,85	0	44,14	0
Comerciales / Técnicos Senior	1.515,31	147,08	115,08	0	13,54	0	25,57	0
Mandos Intermedios	1.620,15	32,62	215,62	0	9,0	0	9,71	0
Directores	191,15	0,00	8,23	0	1,0	0	1,0	0
Total	5.879,54	1.451,77	786,39	0	30,39	0	233,28	13,43

Distribución de plantilla por categoría profesional 2018 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo	
	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial
Staff	808,23	965,46	60,77	0	0,85	0
Comerciales / Técnicos	1.613,0	245,23	434,92	0	5,38	0
Comerciales / Técnicos Senior	1.468,77	139,77	109,62	0	11,62	0
Mandos Intermedios	1.551,92	32,31	214,0	0	8,77	0
Directores	184,69	1,0	8,08	0	1,08	0
Total	5.626,62	1.383,77	827,38	0	27,69	0

Distribución de plantilla por edad y contrato 2019 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Menos de 30	397,54	128,00	3,08	6,00	1,0	0	13,14	36,71
De 30 a 39	2.387,46	78,08	226,15	1,00	12,85	0	63,71	11,57
De 40 a 49	2.954,69	34,92	435,31	0,00	12,15	0	75,43	6,57
De 50 a 56	958,77	10,00	101,23	0,00	3,38	0	21,43	4,0
Más de 56	381,31	1,00	14,38	0,00	1,0	0	11,43	2,71
Total	7.079,77	251,54	780,15	6,23	30,38	0,0	185,14	61,56

Distribución de plantilla por edad y contrato 2018 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Menos de 30	339,85	138,92	6,54	2,92	2,38	0
De 30 a 39	2.472,15	78,08	320,62	0,31	11,0	0
De 40 a 49	2.705,23	36,85	396,23	0	11,69	0
De 50 a 56	887,0	8,54	84,69	0	2,38	0
Más de 56	342,69	1,08	16,08	0	0,23	0
Total	6.746,92	263,46	824,15	3,23	27,69	0

Distribución de plantilla por edad y jornada laboral 2019 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial
Menos de 30	331,08	194,46	9,08	0	1,0	0	48,43	1,43
De 30 a 39	1.887,31	578,23	226,38	0	12,85	0	75,29	0,0
De 40 a 49	2.414,77	574,85	435,31	0	12,15	0	76,14	5,86
De 50 a 56	885,54	83,23	101,23	0	3,38	0	22,29	3,14
Más de 56	360,85	21,00	14,38	0	1,0	0	11,14	3,0
Total	5.879,54	1.451,77	786,38	0	30,38	0	233,29	13,43

Distribución de plantilla por edad y jornada laboral 2018 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo	
	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial
Menos de 30	314,85	163,92	9,46	0	2,38	0
De 30 a 39	1.964,31	585,92	320,92	0	11,0	0
De 40 a 49	2.194,77	547,31	396,23	0	11,69	0
De 50 a 56	829,62	65,92	84,69	0	2,38	0
Más de 56	323,08	20,69	16,08	0	0,23	0
Total	5.626,62	1.383,77	827,38	0	27,69	0

Formación y talento

A lo largo del 2019 se aplicó un completo plan de formación anual para apoyar el desarrollo de los conocimientos, las competencias y las habilidades de los profesionales del banco, y generar cultura. Con cuatro ámbitos de actuación principales:

1. **Cumplimiento normativo.** Se atendieron las necesidades derivadas de la creciente regulación. Para cumplir con las exigencias de la directiva europea MIFID 2 se desarrolló un programa de formación de asesoramiento financiero a clientes. También se llevó a cabo la formación que requiere la Ley de Mediación de Seguros. Por otra parte, se dieron los primeros pasos para dar respuesta a la nueva Ley de Crédito Inmobiliario.
2. **Despliegue del programa B-Líder.** Iniciado a finales de 2017, alcanzó su madurez en 2019 como sólida herramienta de desarrollo del liderazgo y de transformación cultural. Partiendo de un feedback 360°, los participantes diseñan un plan de desarrollo individual (a través de talleres, coaching, seguimiento, etc.) para llegar a alcanzar su máximo potencial de liderazgo.
3. **Lanzamiento de Bdigital.** Es un programa de aceleración de cultura digital de la red comercial. En 2019 se lanzó una experiencia piloto con 1.037 personas para probar las distintas iniciativas del proyecto y asegurar su éxito de cara al despliegue completo en 2020.

4. **Implantación del nuevo modelo de gestión integral de talento.** Permite tener definidos los puestos críticos del banco y un plan de sucesión para cada uno de ellos.

Por otra parte, en 2019, como todos los años, se evaluó el desempeño de los profesionales del banco a través del programa BKcrece, cuyo objetivo principal es ayudar a su desarrollo, midiendo su desempeño y contribución, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora y facilitando un feedback de calidad.

Uno de los ejes de la actividad formativa en Bankinter es la Universidad Corporativa, que

fomenta el modelo de aprendizaje 70-20-10, en el que el 70% de lo que se aprende procede de la propia experiencia y autodesarrollo, el 20% de la interacción con compañeros y jefes, y el 10% procede de la formación estructurada y formal. Con este modelo, el aprendizaje y el propio desarrollo provienen de la proactividad y la responsabilidad de cada profesional.

En Portugal, además de proseguir con las formaciones y certificaciones internacionales de todos los gestores de la Red Comercial, se implementaron nuevas acciones específicas de formación en la Red y los Servicios Centrales para desarrollar y dotar las personas de nuevos conocimientos que les permitan afrontar con éxito las nuevas exigencias del mercado.

Por su parte, Línea Directa cuenta con un Plan estratégico de Formación que otorga

La Universidad Corporativa se estructura en ocho escuelas:



un peso muy importante a la estrategia de transformación digital de la empresa para convertir a las personas de la organización en el apoyo clave en el camino hacia la empresa digital. Contiene una propuesta formativa que pretende anticiparse y responder a las exigencias del futuro. Pone el foco en una formación personalizada y alineada con los objetivos primordiales de la compañía.

En cuanto a las escuelas de Liderazgo de la compañía destacan DARWIN, CRECE o SMILE mediante las cuales Línea Directa prepara a sus profesionales, combinando conocimientos, habilidades y valores, para afrontar los retos empresariales con visión al futuro en un entorno dinámico y ágil.

Las acciones formativas en EVO se consolidan a través de la herramienta de formación B Smart como una única propuesta formativa transversal para toda la organización y se clasifican en cursos de formación obligatoria, formación en competencias, inglés y formación de desarrollo.

El plan de formación en Avantcard está enfocado y comprometido en desarrollar a los empleados en capacidades y habilidades y crear oportunidades de aprendizaje. La capacitación técnica permanece a la vanguardia, debido a los cambios regulatorios.

Formación*

Formación	Total Grupo 2019	Total Grupo 2018
Nº acciones formativas	848	1.343
Personas formadas	8.273	7.739
Horas de formación	404.381	416.626

* No se incluye la información de Avantcard

Horas de capacitación por categoría 2019*

	Hombre	Mujer	Total general
Staff	25.883,85	35.573,86	61.457,71
Comerciales / Técnicos	50.887,50	68.319,03	119.206,53
Comerciales / Técnicos Senior	51.164,57	50.640,55	101.805,12
Mandos Intermedios	68.968,16	44.800,69	113.768,85
Directores	5.339,58	2.803,10	8.142,68
Total general	202.243,66	202.137,23	404.380,89

* No se incluye la información de Avantcard

Promedio de horas de capacitación por categoría 2019*

	Hombre	Mujer	Total general
Staff	36,61	30,56	32,85
Comerciales / Técnicos	45,80	49,87	48,05
Comerciales / Técnicos Senior	57,94	54,39	56,12
Mandos Intermedios	61,63	56,93	59,69
Directores	37,34	42,47	38,96
Total	51,03	46,81	48,83

* No se incluye la información de Avantcard

Horas de capacitación por categoría 2018*

	Hombre	Mujer	Total general
Staff	27.383,47	38.375,90	65.759,37
Comerciales / Técnicos	60.950,44	78.019,05	138.969,49
Comerciales / Técnicos Senior	48.224,48	56.434,48	104.658,96
Mandos Intermedios	62.360,96	40.969,49	103.330,45
Directores	2.731,75	1.176,14	3.907,89
Total	201.651,10	214.975,06	416.626,16

* No se incluye la información de Avantcard

Promedio de horas de capacitación por categoría 2018*

	Hombre	Mujer	Total general
Staff	41,62	31,77	35,24
Comerciales / Técnicos	57,23	61,68	59,64
Comerciales / Técnicos Senior	58,38	62,15	60,36
Mandos Intermedios	57,37	54,70	56,28
Directores	19,37	21,78	20,04
Total	53,39	51,38	52,33

* No se incluye la información de Avantcard

Evaluaciones de desempeño

País	2019			2018		
	Nº Evaluaciones	Plantilla cierre	Tasa realización	Nº Evaluaciones	Plantilla cierre	Tasa realización
España	7.012	7.482	94%	6.849	7.150	96%
Luxemburgo	28	30	93%	25	27	93%
Portugal	746	769	97%	779	784	99%
Total general	7.786	8.281	94%	7.653	7.961	96%

Evaluaciones de desempeño por género

	2019				2018			
	España	Portugal	Luxemburgo	Total general	España	Portugal	Luxemburgo	Total general
Hombre	3.282	366	19	3.667	3.204	375	15	3.594
Mujer	3.730	380	9	4.119	3.645	404	10	4.059
Total general	7.012	746	28	7.786	6.849	779	25	7.653

Evaluaciones de desempeño por categoría profesional

Categoría laboral	2019				2018			
	España	Portugal	Luxemburgo	Total general	España	Portugal	Luxemburgo	Total general
Staff	1.811	47		1.858	1.755	51	1	1.807
Comerciales / Técnicos	1.869	396	7	2.272	1.817	411	5	2.233
Comerciales / Técnicos Senior	1.598	96	12	1.706	1.536	99	11	1.646
Mandos Intermedios	1.572	200	8	1.780	1.580	209	8	1.797
Directores	162	7	1	170	161	9		170
Total general	7.012	746	28	7.786	6.849	779	25	7.653

Evaluaciones de desempeño por edad

Tramo de Edad	2019				2018			
	España	Portugal	Luxemburgo	Total general	España	Portugal	Luxemburgo	Total general
Menos de 30	468	7	1	476	407	5	2	414
de 30 a 39	2.238	217	12	2.467	2.209	226	10	2.445
de 40 a 49	2.979	422	11	3.412	2.902	433	10	3.345
de 50 a 56	965	89	3	1.057	903	101	2	1.006
más de 56	362	11	1	374	428	14	1	443
Total general	7.012	746	28	7.786	6.849	779	25	7.653

* Los datos de evaluaciones de desempeño no incluyen Avantcard

Selección

A lo largo de 2019 el área de Selección profundizó en el proceso de transformación asociado a las nuevas tecnologías y a la velocidad de cambio de los procesos de negocio. En esa línea, el banco mantuvo su apuesta por el talento joven y muy especialmente por los perfiles especializados en ciencias, tan necesarios en la actual "era del dato", con la puesta en marcha de cuatro programas de talento joven para generar cantera de perfiles juniors en las áreas de Banca Privada, Financiación al Consumo, Gestión del Dato o Tecnología.

Una de las líneas de trabajo se centró en la manera de acercarse al talento, con el objetivo de implicar a grupos específicos de candidatos, tanto activos como pasivos, de una manera más atractiva, transparente y con un mensaje de marca coherente con nuestra esencia y adaptado a nuestro público objetivo.

Otro foco de actuación fue el proceso de incorporación del candidato y acogida del nuevo empleado (onboarding), para acompañar al nuevo profesional en un momento tan relevante como es el cambio de proyecto laboral y su integración en la nueva cultura y equipo humano. Además, el banco siguió apostando por el talento interno como una de las principales canteras de captación. Un 23,1% de los procesos de selección de 2019 tuvieron carácter interno, potenciando así la capacidad de adaptación y la cultura del aprendizaje continuo.

En el resto de las sociedades del Grupo, la estrategia de selección también está dirigida a cubrir las necesidades estratégicas de cada negocio, se apuesta por el talento interno y por la mejora del proceso de incorporación y acogida de nuevos candidatos.

En los procesos de selección en todo el Grupo Bankinter se reconocen y aplican como principios generales el respeto a la igualdad de oportunidades y la no discriminación por cualquier causa, además de favorecer la contratación de personas con discapacidad.

ALTAS 2019

País	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
España	706	7.482	9%
Irlanda	30	250	12%
Luxemburgo	3	30	10%
Portugal	25	769	3%
Total general	764	8.531	9%

ALTAS 2019

Género	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
Hombre	426	4.076	10%
Mujer	338	4.455	8%
Total general	764	8.531	9%

ALTAS 2019

Tramo de Edad	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
Menos de 30	271	607	45%
de 30 a 39	287	2.669	11%
de 40 a 49	163	3.673	4%
de 50 a 56	38	1.159	3%
más de 56	5	423	1%
Total general	764	8.531	9%

Selección

	Total Grupo 2019	Total Grupo 2018
Nº Procesos Selección	1.007	662
Nº Candidatos	16.854	4.998

Rotación Interna

	Total Grupo 2019	Total Grupo 2018
Nº vacantes	260	260
Nº candidatos	1749	1636

ALTAS 2018

País	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
España	589	7.150	8%
Luxemburgo	4	27	15%
Portugal	23	784	3%
Total general	616	7.961	8%

ALTAS 2018

Género	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
Hombre	344	3.777	9%
Mujer	272	4.184	7%
Total general	616	7.961	8%

ALTAS 2018

Tramo de Edad	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
Menos de 30	162	447	36%
de 30 a 39	267	2.560	10%
de 40 a 49	153	3.441	4%
de 50 a 56	31	1.041	3%
más de 56	3	472	1%
Total general	616	7.961	8%

BAJAS 2019			
País	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
España	589	7.482	8%
Irlanda	20	250	8%
Luxemburgo	1	30	3%
Portugal	40	769	5%
Total general	650	8.531	8%

BAJAS 2019			
Género	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa de rotación
Hombre	337	4.076	8%
Mujer	313	4.455	7%
Total general	650	8.531	8%

BAJAS 2019			
Tramo de Edad	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa de rotación
Menos de 30	128	607	21%
de 30 a 39	238	2.669	9%
de 40 a 49	166	3.673	5%
de 50 a 56	45	1.159	4%
más de 56	73	423	17%
Total general	650	8.531	8%

Despido por Edad		
Edad	2019	2018
Menos de 30	22	22
de 30 a 39	80	67
de 40 a 49	57	56
de 50 a 56	23	15
más de 56	6	7
Total general	188	167

Despido por Sexo		
Categoría profesional	2019	2018
Hombre	91	81
Mujer	97	86
Total	188	167

BAJAS 2018			
País	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa de rotación
España	523	7.150	7%
Luxemburgo	4	27	15%
Portugal	72	784	9%
Total general	599	7.961	8%

BAJAS 2018			
Género	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa de rotación
Hombre	302	3.777	8%
Mujer	297	4.184	7%
Total general	599	7.961	8%

BAJAS 2018			
Tramo de Edad	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa de rotación
Menos de 30	103	447	23%
de 30 a 39	233	2.560	9%
de 40 a 49	162	3.441	5%
de 50 a 56	45	1.041	4%
más de 56	56	472	12%
Total general	599	7.961	8%

Despido por Categoría Profesional		
Categoría profesional	2019	2018
Staff	102	103
Comerciales / Técnicos	43	24
Comerciales / Técnicos Senior	23	20
Mandos Intermedios	19	17
Directores	1	3
Total general	188	167

Plan de Salud

Durante 2019, Bankinter siguió desarrollando iniciativas para cuidar de todos los empleados y fomentar un estilo de vida más saludable. Dentro de su programa de Salud y Bienestar, se lanzó "Bankinter Te Cuida", un innovador programa digital, accesible a todos los empleados, en el que se pueden encontrar soluciones de bienestar integradas a través de distintos contenidos, herramientas y asesoramiento de expertos (rutinas de entrenamiento adaptadas, planes nutricionales, técnicas de bienestar emocional, etc.).

Además, en la tradicional Semana de la Salud se incluyeron actividades dinámicas y actuales, en las que se englobaron todos los ámbitos del bienestar (físico, nutricional y emocional). Los talleres fueron impartidos por reconocidos profesionales en esas materias y se realizaron en varios centros del banco para facilitar la participación del mayor número de empleados posible. Entre ellos destacaron los de showcooking, terapia relajante o cuidado del corazón.

Por su parte, Línea Directa dispone de una serie de medidas relacionadas con la salud y el bienestar, como son: formación en el cuidado de la voz, productos saludables en menús y máquinas de vending, acuerdos con fisioterapeutas, posibilidad de incorporación progresiva después de procesos oncológicos, consejos de vida saludable a través de la intranet, etc.

Las acciones existentes en EVO Banco vinculadas con la salud de los empleados se regulan desde el ámbito del Comité de Seguridad y Salud de la empresa dentro del ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales.

Además, Avantcard ha sido el primer proveedor de servicios financieros en Irlanda en ser reconocida con el sello "KeepWell" por Ibec. Esta acreditación reconoce a las empresas por su excelencia en el área de la salud y el bienestar. Durante 2019, se ejecutaron una amplia gama de iniciativas y prácticas centradas en los cuatro pilares clave de bienestar: movimiento, sueño, nutrición y salud mental.

Durante 2019, Bankinter siguió desarrollando iniciativas para cuidar de todos los empleados y fomentar un estilo de vida más saludable.

Beneficios corporativos

Bankinter ofrece beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente y que se aplican a todos los empleados. Estos son los principales:

- Ayuda de formación para empleados.
- Ayuda de formación para hijos de empleados.
- Seguro médico.
- Seguro de vida.
- Seguro de accidentes.
- Anticipo del salario mensual (los incluidos en el convenio de banca y los destinados a la compra de ordenador, la financiación de cursos de idiomas de inmersión en el extranjero y los programas profesionales de posgrado).
- Productos y servicios bancarios con condiciones especiales para empleados, como el préstamo hipotecario (incluyendo novación), tanto el ordinario como el destinado a la construcción de vivienda; la revisión de los tipos de interés de los préstamos hipotecarios, los préstamos dirigidos a la compra de la primera vivienda habitual y los que tienen otras finalidades sin justificación.
- Ayuda alimentaria, en nómina o a través de la tarjeta restaurante, en función del horario y el tipo de jornada.

Asimismo, los empleados pueden participar en un sistema de retribución flexible, en virtud del cual pueden sustituir parte de su remuneración fija dineraria por determinados bienes y servicios (retribuciones en especie), como vales de guardería, acciones, seguro médico, formación, aportaciones a plan de pensiones, tarjeta transporte o tarjeta restaurante.

De este modo, el empleado mejora su retribución por dos vías: por la capacidad de negociación del banco para optimizar el precio de los bienes y servicios incluidos en el sistema y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos contratados a través de este sistema. Un 59% de los empleados en España utilizan esta herramienta de flexibilidad.

Por su parte, en Línea Directa se ponen a disposición de los empleados beneficios sociales como seguro de vida y accidentes, descuentos en los productos de Línea Directa, descuentos en renting de vehículos, ayudas en formación, anticipos, etc.

En Línea Directa también existe un Programa de Retribución Flexible que permite contratar o renovar el Servicio de Guardería, el Servicio de Transporte, el Seguro de Salud, así como cursos de formación, beneficiando a los empleados con importantes ventajas fiscales en el IRPF.

En EVO y Avantcard también disponen de beneficios similares, relacionados con seguros de vida y de salud, así como diferentes tipos de ayudas para formación, guardería, discapacidad, etc.

Previsión social

En las retribuciones a largo plazo, destinadas a cubrir ciertas contingencias, el banco ofrece los siguientes beneficios:

- Garantías complementarias en materia de percepciones del sistema de la Seguridad Social en los supuestos de viudedad, orfandad, incapacidad permanente profesional, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez. Se aplican a la totalidad de la plantilla.
- Cobertura de los compromisos por pensiones para los empleados con antigüedad en banca reconocida anterior al 1 de marzo de 1980, tal y como establece el convenio colectivo del sector.
- Aportación de 450 euros anuales al plan de pensiones, constituido por convenio sectorial, para los empleados con una antigüedad en banca superior a dos años y que no tengan los compromisos de pensiones cubiertos por otro plan.

Por otro lado, Bankinter forma parte del Plan Familia para Empleados. Este programa, promovido por la Fundación Adecco, proporciona diversas ayudas a los trabajadores con alguna discapacidad, o a sus hijos en similar situación, para su integración real en el mundo laboral y social o la realización de diferentes actividades, incluidas las de ocio.

Retribución total

Desde 2018, Bankinter cuenta con una plataforma de retribución total que facilita a los empleados la consulta, de forma actualizada, de todos los elementos que forman parte de su paquete de remuneraciones: retribución fija y variable, beneficios sociales y retribución emocional (es decir, el conjunto de medidas que complementan la propuesta retributiva que Bankinter pone a disposición de los empleados, cuyo fin es satisfacer sus necesidades personales, familiares y profesionales, mejorando su calidad de vida y fomentando la conciliación laboral).

Promedio de retribucion total por categoria

	2019			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Staff	27.053,69	27.609,36	27.397,61	26.411,73	26.037,86	26.173,46
Comerciales / Técnicos	41.710,75	39.033,32	40.230,59	41.762,17	37.612,62	39.432,44
Comerciales / Técnicos Senior	58.015,87	49.471,73	53.646,18	56.490,55	48.496,27	52.204,11
Mandos Intermedios	80.792,60	68.382,00	75.681,97	76.794,91	66.726,11	72.759,38
Directores	323.314,03	255.823,43	302.001,21	188.718,68	174.798,87	185.164,69
Total general	63.199,83	46.410,80	54.432,29	57.717,34	43.097,25	49.953,83

Promedio de retribucion total por edad

	2019			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Menos de 30	27.733,81	26.733,20	27.240,95	26.437,13	25.423,07	25.896,03
de 30 a 39	46.432,00	38.536,91	42.129,35	45.769,07	37.652,07	41.243,95
de 40 a 49	63.310,08	49.332,16	55.761,55	61.356,87	47.007,85	53.461,09
de 50 a 56	93.190,65	59.464,90	76.487,55	79.772,53	54.178,08	68.205,81
más de 56	111.527,31	74.281,73	98.847,96	89.400,63	67.232,60	81.922,26
Total general	63.199,83	46.410,80	54.432,29	57.717,34	43.097,25	49.953,83

Remuneración Media de los Consejeros y Directivos

	2019 ^{1,2,3}			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Consejero ejecutivo	1.809.124,53	2.607.905,74	2.208.515,14	1.016.409,83	1.337.974,56	1.177.192,20
Consejero no Ejecutivo	141.145,83	110.662,67	130.984,78	275.144,80	62.245,50	221.919,97
Alta Dirección	1.033.023,46	730.713,96	919.657,40	454.291,17	446.297,64	450.865,37
Total general	651.759,74	733.147,95	681.744,87	407.676,66	466.893,08	428.576,57

(1) Se incluye dos personas en Alta Dirección que han sido nombradas en enero de 2019

(2) La remuneración total percibida por los consejeros no ejecutivos ha sido satisfecha mediante: i) asignación fija anual por su pertenencia al Consejo de Administración y el ejercicio de sus funciones como presidentes de sus comisiones y ii) dietas de asistencia a las reuniones del Consejo y de sus comisiones. Se incluyen dos nuevos Consejeros nombrados en marzo de 2019.

(3) La remuneración total percibida por los consejeros ejecutivos y la alta dirección incluye el cobro del Incentivo Variable plurianual 2016-2018.

Brecha Salarial

- Brecha salarial calculada por promedio de categorías: La brecha salarial de género se ha calculado teniendo en cuenta la retribución total del empleado (esto incluye, retribución fija al 100%, otro conceptos, y todas los conceptos de variable percibidos por el empleado durante el curso del año 2019). El cálculo se realiza dividiendo la retribución total promedio de las mujeres entre la retribución total promedio de los hombres por cada una de las cinco categorías, y haciendo una media ponderada de la brecha salarial de estas cinco categorías para obtener la brecha salarial total de 8,5% en 2019.
- Brecha salarial calculada por puestos tipo: La brecha salarial de género se ha calculado teniendo en cuenta la retribución total del empleado (esto incluye, retribución fija al 100%, otro conceptos, y todas los conceptos de variable percibidos por el empleado durante el curso del año 2019). El cálculo se realiza dividiendo la retribución total promedio de las mujeres entre la retribución total promedio de los hombres por cada una de los puestos tipo que hemos definido previamente (teniendo en cuenta nivelación interna y subfamilia de puesto), y haciendo una media ponderada de la brecha salarial de cada uno de estos puestos tipo para obtener la brecha salarial total de 5,41% en 2019.

Brecha salarial calculada por promedio de categorías

	2019	2018
Total general	8,55%	9,39%

Brecha salarial calculada por puestos tipo

	2019	2018
Total general	5,41%	6,27%

Relación entre la retribución fija de la persona mejor pagada y la retribución fija mediana de toda la plantilla excepto la persona mejor pagada

	2019	2018
España	23,22	20,80
Portugal	6,31	6,69
Luxemburgo	2,70	2,83
Irlanda	7,91	-

Relación entre el incremento porcentual de la retribución fija de la persona mejor pagada y el incremento porcentual de la retribución fija mediana de toda la plantilla excepto la persona mejor pagada

	2019	2018
España	1,47	1,15
Portugal	0,16	-
Luxemburgo	0,81	0,35
Irlanda	-	-

Ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo local

	2019	2018
España	1,85	2,26
Portugal	1,47	1,49
Luxemburgo	1,05	-
Irlanda	1,12	-

Políticas de desconexión laboral

En el Grupo Bankinter se vela porque los empleados no superen el horario de trabajo asignado y en ningún caso se les solicita realizar tareas laborales fuera de su jornada. Para ello se trabaja para garantizar que las cargas de trabajo estén ajustadas a las horas de trabajo disponibles.

Además, para dar respuesta al artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, se está trabajando para elaborar e implantar una Política interna que regule las modalidades del ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de formación y de sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática. Para ello, Bankinter como Entidad Familiarmente Responsable (certificado EFR) se participa en un grupo de trabajo creado por la “Fundación másfamilia” para poner en común las prácticas en esta materia de las grandes empresas EFR.

Asimismo, en los convenios de banca y cajas ya se están incluyendo medidas de desconexión laboral.

Línea directa, también está certificada como Entidad Familiarmente Responsable y dispone de una política interna específica de desconexión digital.

Actualmente se está negociando el Convenio Colectivo de aplicación en EVO Banco “Cajas y Entidades financieras de Ahorro”, en el que se está tratando también el establecimiento del marco legal de desarrollo de las Políticas de desconexión laboral.

Por su parte, en el caso de Avantcard, el tiempo de trabajo de los empleados se rige por el “Organisation of Working Time Act” (promulgado por el gobierno irlandés para velar por el justo tratamiento y compensación de las empresas a los empleados)

Empleados con discapacidad

Bankinter tiene acuerdos con entidades como la Fundación Integra, para la incorporación de personas con discapacidad. Además, Bankinter forma parte del Plan Familia para Empleados. Este programa, promovido por la Fundación Adecco, proporciona diversas ayudas a los trabajadores con alguna discapacidad, o a sus hijos en similar situación, para su integración real en el mundo laboral y social o la realización de diferentes actividades, incluidas las de ocio.

En el caso de Línea Directa, se realiza la integración de la discapacidad en la cadena de valor a través del Programa Sin Límites, cuyo objetivo es facilitar la integración y el desarrollo de personas con diferentes grados de discapacidad en diferentes posiciones de la sociedad. A través de este programa, cuando una persona con discapacidad presenta su certificado se le ofrece una ayuda económica de 1.500 euros. Línea directa cuenta con empleados con discapacidad en todos los grupos profesionales.

Línea Directa proporciona un servicio de un guía o tutor para aquellos empleados que certifiquen alguna discapacidad igual o superior al 33%. Dicha figura les ayuda en cuántas gestiones le sean necesarias en la empresa.

Por otra parte, dispone de un servicio de asesoramiento laboral y psicológico ofrecido por la Fundación Ranstad y dirigido a los empleados de Línea Directa y sus familiares que tengan algún tipo de discapacidad. Además, la Fundación ofrece a los empleados que aportan su certificado de discapacidad una ayuda económica adicional a la de Línea Directa.

Empleados con discapacidad			
2019			
	Empleados	Total plantilla	% discapacidad
España	87	7482	1,16%
Portugal	9	769	1,17%
Irlanda	1	250	0,40%
Luxemburgo	0	30	0,00%
Total general	97	8531	1,14%

Empleados con discapacidad			
2018			
	Empleados	Total plantilla	% discapacidad
España	85	7.150	1,19%
Portugal	9	784	1,15%
Luxemburgo	0	27	0,00%
Total general	94	7.961	1,18%

Conciliación

Tanto Bankinter como Línea Directa disponen del certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable). La Fundación 'Más Familia' reconoce con este certificado a las entidades que más contribuyen a la armonización de la vida personal y laboral en materia de calidad en el empleo, conciliación, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional. Estas medidas están implícitamente relacionadas con la organización del tiempo de trabajo de los empleados.

Para ello, se ha acreditado la implementación de numerosas medidas de responsabilidad social y conciliación, que el sistema EFR agrupa en seis bloques:

- 1.- Calidad en el empleo.
- 2.- Flexibilidad temporal y espacial.
- 3.- Apoyo a la familia de los empleados.
- 4.- Desarrollo profesional.
- 5.- Igualdad de oportunidades.
- 6.- Liderazgo y estilo de dirección.

En la Intranet corporativa de todas las sociedades del Grupo existen apartados específicos dedicado a la conciliación en el que se pone a disposición de los empleados información relativa a todas las medidas implantadas y las formas de poder acogerse a las mismas.

Permiso parental

	TOTAL GRUPO 2019 *			TOTAL GRUPO 2018 **		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Personas con derecho a disfrutar de un permiso parental durante 2019	201	238	439	182	218	400
Personas que han disfrutado de un permiso parental en 2019 (*)	192	257	449	176	251	427
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso	98,4%	91,7%	94,7%	99,0%	96,0%	97,0%
% de reincorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización doce meses después	92,8%	94,8%	94,0%	91,0%	95,0%	94,0%

(*) Incluye personas que comenzaron su permiso parental en el año 2018
(**) Incluye personas que comenzaron su permiso parental en el año 2017

Diálogo con los empleados

Bankinter ha definido un marco integral de actuaciones que pone en el centro a los empleados, como principal activo de la entidad, entendiéndolo que su satisfacción y su implicación son determinantes para el éxito del banco, con un impacto directo en la cuenta de resultados, lo que representa el principal riesgo de la gestión social interna de la entidad.

Para monitorizar este aspecto se llevan a cabo encuestas de clima laboral a toda la plantilla cada dos años (Encuesta Opina) y a una muestra de empleados en los años alternos (Encuesta Sónsor).

A partir de las conclusiones obtenidas de estas encuestas, se ponen en marcha planes de acción para mejorar los atributos

peor valorados. El indicador 'Compromiso Sostenible' es considerado como un aspecto clave, dado que se demuestra la correlación directa entre las empresas con un alto nivel de este 'Compromiso Sostenible' y las que destacan en sus resultados de negocio.

Los resultados de la última encuesta Opina del año 2018 mostraron el incremento de cuatro puntos en el indicador 'Compromiso Sostenible' con respecto a la encuesta anterior, situándose en un 84% y superando en once puntos porcentuales la media de las empresas españolas.

Además, en Portugal se han llevado a cabo varios programas relacionados con la comunicación y la cercanía del área de gestión de personas con la plantilla, como son: "RH Contigo", "Juntos hacemos la diferencia", "Desayunos entre equipos" y "Somos Bankinter".

En el caso de Línea Directa, periódicamente se realiza una encuesta de clima 'Implicáte', en la que los empleados dejan constancia de aquellos aspectos que la Compañía puede mejorar y, en consecuencia, se toman las medidas oportunas para hacerlo. La participación en la última encuesta, realizada en 2018, superó el 80% y se obtuvo un resultado en compromiso del 81%. Asimismo, cada tres años se realiza la encuesta "La Voz del Empleado". Esta medida consiste en que auditores externos (Lloyd's Register) realizan entrevistas a empleados seleccionados aleatoriamente sobre cuestiones relativas a conciliación y clima laboral.

Por su parte, en Avantcard, se han llevado a cabo encuestas a la plantilla en 2019 en materia de vinculación e implicación de los empleados, obteniendo resultados muy positivos que contribuyeron al reconocimiento de la entidad como "Great Place to Work".

Representación sindical

El Grupo muestra su firme compromiso con el respeto por las normas laborales, los derechos sindicales y la libertad de asociación y representación colectiva, poniendo a disposición de los empleados, canales de diálogo social y participación óptimos para superar los conflictos o diferencias existentes entre las partes y alcanzar acuerdos dentro del marco laboral.

La Representación de los trabajadores ejerce su función a través de dos mecanismos:

- La representación unitaria (allí donde se presentan libremente candidaturas y son votadas por los empleados).

En el caso de Bankinter existen:

- en Bankinter Global Services SA –toda la empresa por ser centro único de trabajo– y
- en Bankinter SA, aunque sólo en algunas zonas geográficas. En la práctica existen Comités de Empresa o Delegados de Personal en todas aquellos centros o agrupaciones de centros donde CC.OO. ha presentado una candidatura.
- La representación a través de la Sección Sindical: esta representación se extiende a todo el ámbito de la empresa, tanto en Bankinter como en Bankinter Global Services que son las dos empresas donde CC.OO. tiene constituida oficialmente una

Sección Sindical. En el caso de Bankinter cuenta además con 1 delegado LOLS (En Málaga)

Con esta estructura sindical, que es la que contempla el Estatuto y la Ley Orgánica de Libertad Sindical (LOLS) podemos considerar que el 100% de los trabajadores de la empresa quedan cubiertos por esa representación, al igual que en los casos de EVO y Línea Directa.

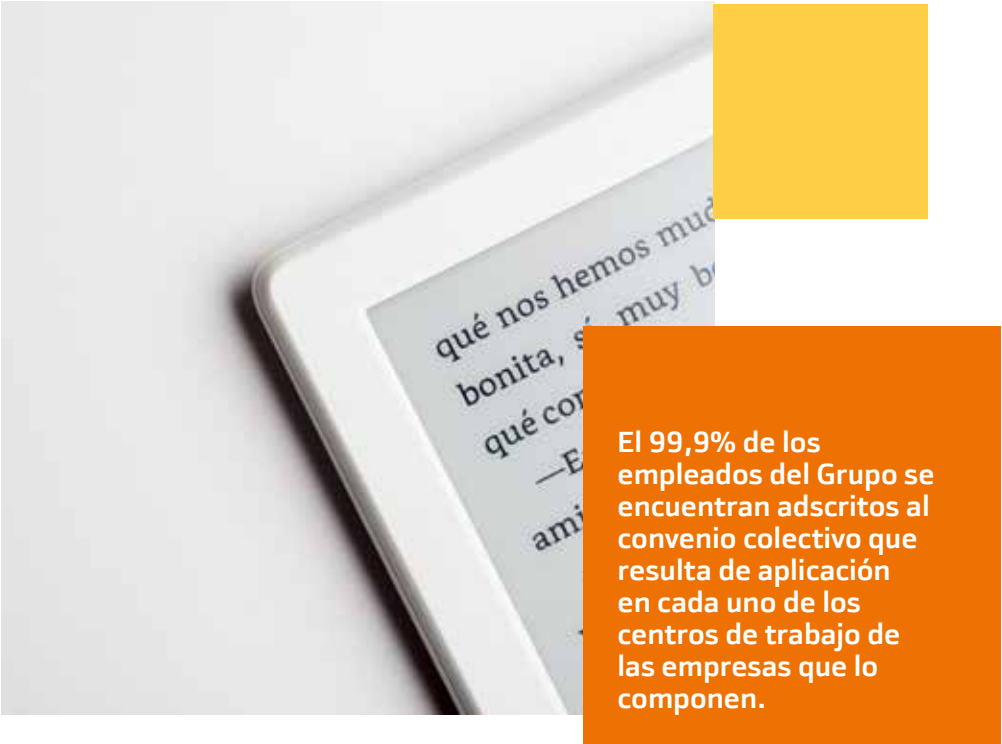
En el caso de Avantcard, la entidad reconoce el derecho de los empleados a afiliarse a sindicatos, aunque en Irlanda no existe obligación o requerimiento a las empresas en esta materia.

Convenios Colectivos

El 99,9% de los empleados del Grupo se encuentran adscritos al convenio colectivo que resulta de aplicación en cada uno de los centros de trabajo de las empresas que lo componen.

Se da cumplimiento a estas obligaciones de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente, según las circunstancias de cada empresa.

Dentro de los distintos convenios colectivos de aplicación en cada una de las sociedades del Grupo, se hace referencia a asuntos relacionados con la salud y seguridad de los empleados, así como a la prevención de riesgos laborales. Asimismo, se promueve y fomentan acciones organizativas, formativas e informativas en este ámbito.



Empleados cubiertos por convenio colectivo

	2019	2018
España	99,7%	100,0%
Luxemburgo	100,0%	100,0%
Portugal	99,9%	99,9%
Irlanda	(1)	-

(1) Avantcard reconoce el derecho de los empleados a afiliarse a un sindicato, sin embargo, no existe un reconocimiento obligatorio de los sindicatos en Irlanda, por lo tanto, no es necesario que Avantcard reconozca o negocie con un sindicato.

Comités de Salud y Seguridad

En Bankinter, se han constituido comités de Salud y Seguridad en Barcelona provincia, Madrid provincia, Valencia provincia, Alicante provincia, así como en Bankinter Global Services, compuestos por el sindicato y por la empresa, que se reúnen trimestralmente y en los que se tratan temas de seguridad y salud enfocados a minimizar los riesgos laborales y mejorar la salud de los empleados.

En Guipúzcoa, Álava y Girona provincia hay Delegados de Prevención de CCOO también para tratar los mismos temas de seguridad y salud que los comités de Seguridad y Salud.

Asimismo, en EVO también hay constituido un comité de Salud y Seguridad.

El Comité de Seguridad y Salud es el órgano de participación interno de la empresa para una consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. Está compuesto por los Delegados/as de Prevención y un número igual de representantes designados por el empresario. Es, por tanto, un órgano de participación colegiado, paritario y consultivo.

La regulación legal de los Delegados de Prevención se encuentra contenida en el Artículo 35 de la Ley 31/1995. Esta designación es realizada "por y entre los delegados de personal" (salvo que se pacte otra fórmula de designación por convenio colectivo, que no es el caso). Teniendo en cuenta que actualmente Línea Directa carece

de Delegados de Personal designados en la Empresa, no se cuenta con Delegados de Prevención y por tanto Comité de Seguridad y Salud.

Es destacable por otra parte que, en las instalaciones de Bankinter en Portugal, existe un sistema de gestión de la seguridad y salud implantado y certificado según la norma OHSAS 18001.

Días de ausencia*

	España				Portugal			
	2019		2018		2019		2018	
	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia
Enfermedad común	50.984	372.051	47.727	346.630	2.245	15.715	2.953	20.671
Mujer	38.338	278.766	35.281	169.228	1.431	10.017	2.023	14.161
Hombre	12.646	93.285	12.446	177.403	814	5.698	930	6.510
Total accidentes de trabajo con baja	1.318	9.947	945	7.040	29	203	44	308
Mujer	455	3.426	520	3.776	17	119	44	308
Hombre	863	6.521	425	3.264	12	84	0	0
Total	52.302	381.998	48.672	353.670	2.274	15.918	2.997	20.979

Días de ausencia*

	España				Portugal			
	2019		2018		2019		2018	
	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia
Maternidad	12.762	95.298	12.302	91.159	2.447	17.129	3.253	22.771
Mujer	12.683	94.721	12.179	90.283	2.447	17.129	3.253	22.771
Hombre	79	577	123	876	0	0	0	0
Paternidad	3.759	28.265	2.850	21.541	566	3.962	467	3.269
Mujer	0	0	44	316	0	0	0	0
Hombre	3.759	28.265	2.806	21.224	566	3.962	467	3.269
Total	16.521	123.563	15.152	112.700	3.013	21.091	3.720	26.040

* No se incluyen datos relativos a Avantcard

Tasa de absentismo, sin maternidades/ paternidades*

	España				Portugal			
	2019		2018		2019		2018	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Tasa absentismo	0,827	2,374	0,821	2,285	0,451	0,791	0,495	1,099
Total	3,2		3,1		1,2		1,6	

Tasa de absentismo, con maternidades/ paternidades*

	España				Portugal			
	2019		2018		2019		2018	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Tasa absentismo	1,062	3,150	1,008	3,065	0,761	2,129	0,743	2,829
Total	4,2		4,1		2,9		3,6	

Tasa de accidentes*

	España				Portugal			
	2019		2018		2019		2018	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Tasa de accidentes								
Total	0,003	0,028	0,0016	0,0016	0,007	0,009	0	0,0016

Accidentes de trabajo*

	España				Portugal			
	2019		2018		2019		2018	
	Hombre	Mujer			Hombre	Mujer		
Tasa de frecuencia	1,518	0,400	0,923		0	0	0,760	
Tasa de gravedad	0,041	0,003	0,014		0	0	0,003	
Nº de muertes por enfermedad laboral	0	0	0		0	0	0	
Tipo de enfermedades profesionales	Debido a la actividad desarrollada en el banco, no se han detectado enfermedades profesionales							

* No se incluyen datos relativos a Avantcard

Planes de Igualdad y medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades

Bankinter dispone de un Plan de Igualdad que recoge las políticas que rigen el día a día de la empresa en lo que a igualdad y no discriminación se refiere. Los principales compromisos de este Plan son:

- Bankinter respeta el principio de no discriminación por razón de raza, sexo, ideología, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier otra condición personal, física, psíquica o social de sus empleados, y promoverá la igualdad de oportunidades entre los mismos, incluidas la igualdad de género, la integración de los empleados de otras nacionalidades y la incorporación de personas con discapacidad. Este compromiso comporta remover cualquier obstáculo que pueda provocar el no cumplimiento del derecho de igualdad de trato y de oportunidades.
- Asimismo, Bankinter rechaza cualquier manifestación de violencia o acoso físico, sexual, psicológico o moral en el ámbito laboral, así como cualesquiera conductas ofensivas o abusivas que generen un entorno intimidatorio hacia los derechos personales de los empleados.
- Igualmente, la Entidad rechaza las discriminaciones laborales contrarias a los derechos fundamentales de las personas que lo integran.

- La Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es imperativa por razones de justicia y equidad, pero, además, se ha convertido en una condición de progreso económico y en una necesidad para las empresas que quieran competir eficazmente por atraer y retener el talento.

Bankinter cuenta con un Protocolo de Prevención y Actuación por cualquier situación de acoso laboral y con un buzón de Denuncia Confidencial, con el fin de hacer frente de forma rápida y contundente a posibles situaciones de acoso que pudieran plantearse. Además, se han firmado acuerdos con distintas asociaciones para facilitar la incorporación a la empresa de personas con discapacidad. Asimismo, Línea Directa dispone de un "Protocolo de Prevención y actuación ante situaciones de riesgo psicosocial" (publicado en la intranet corporativa) que recoge sus principios de actuación en esta materia, encaminados a la prevención de cualquier tipo de acoso, así como el procedimiento de denuncia, tratamiento y resolución de estas situaciones.

Las decisiones que tienen que ver con la gestión de las personas que forman parte de la organización se adoptan con criterios objetivos, como pueden ser los resultados de la evaluación de desempeño y objetivos, entre otros.

Adicionalmente, los planes de formación buscan sensibilizar a los gestores de personas sobre la necesidad de tratar de igual forma a todos sus colaboradores.

En el caso de Línea Directa se dispone de una Política de Igualdad, suscrita por el Consejero Delegado, que reconoce, como un principio estratégico, el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades y la no discriminación de mujeres y hombres dentro de la organización, el respeto y la promoción profesional equitativa en un entorno favorable a la diversidad, así como el desarrollo e implementación de medidas de conciliación de la vida personal y laboral acorde con la legislación vigente.

Asimismo, la compañía ha elaborado y publicado un Plan de Igualdad. Este plan se revisa anualmente por el Equipo Técnico de Igualdad, a fin de detectar y, en su caso, corregir, cualquier posible desviación al mismo.

Los planes de formación buscan sensibilizar a los gestores de personas sobre la necesidad de tratar de igual forma a todos sus colaboradores.

El Plan de Igualdad parte del compromiso inicial adquirido por la Dirección General de la empresa, difundándose a toda la organización y desarrollándose, principalmente, en los siguientes aspectos:

- Igualdad en el acceso al empleo, contratación y desvinculación.
- Promoción y desarrollo profesional fundado en el mérito individual y logros adquiridos.
- Políticas retributivas acordes a los principios expuestos.
- Formación como instrumento específico para el desarrollo de los fines perseguidos por el presente plan y simultáneamente como elemento esencial de la propia actividad empresarial. Corresponsabilidad y conciliación laboral, personal y familiar para con los empleados de Línea Directa.
- Comunicación y publicidad como canal de transmisión de valores, de participación y compromiso mutuo.
- Prevención de riesgos laborales con perspectiva de género, específicamente en relación a aquellos riesgos psicosociales entre los que destacaría el acoso.

Entre las medidas adoptadas por Línea Directa para promover la igualdad de oportunidades, son destacables el Código Ético y el canal de Denuncia Confidencial, la suscripción del Código EJE&CON de Buenas Prácticas para la Gestión del Talento y la mejora de la Competitividad en la Empresa, la adscripción a la red EWI de impulso al talento femenino, la colaboración con el Ministerio de Igualdad comprometiéndose en la prevención de la violencia de género, el desarrollo de un programa detección y ayuda en casos de violencia de género, protocolo prevención y actuación riesgos psicosociales, etc.

Asimismo, cabe destacar que tanto Bankinter como Línea Directa forman parte de la Red MasHumano, junto con muchas otras grandes empresas del país, que trabaja para la implantación de modelos de trabajo flexibles basados en la productividad, la corresponsabilidad y la humanidad como clave principal para su sostenibilidad.

Por su parte, EVO banco está actualmente elaborando un Plan de Igualdad en el seno de la Comisión Negociadora, compuesta de forma paritaria por miembros de la empresa y de los trabajadores.

En el caso de Avantcard, la entidad está comprometida con una política de igualdad de oportunidades en el empleo sin tener en cuenta el género, el estado civil, el estado familiar, la orientación sexual, la religión, la edad, la discapacidad, la raza o la membresía a diferentes comunidades. Su objetivo es seleccionar, reclutar, desarrollar y recompensar a las mejores personas

basándose únicamente en la idoneidad para el trabajo y garantizar que todos los términos y condiciones de empleo y los requisitos laborales reflejen nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades

Política de gestión de la diversidad

Tanto Bankinter como Línea Directa están adheridas al Chárter de la Diversidad, un proyecto promovido por la Comisión Europea a través de la Fundación de la Diversidad dentro de las directivas antidiscriminación de la Unión Europea. Esta adhesión implica para las entidades el respeto a los siguientes compromisos:

- Respetar los principios fundamentales de igualdad.
- Potenciar un comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad.
- Reconocer los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización, implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.
- Impulsar el fomento de programas de no-discriminación hacia grupos desfavorecidos.

Todas las sociedades del Grupo disponen de políticas de gestión de personas con criterios de diversidad e igualdad de oportunidades. Asimismo, se colabora con diferentes organizaciones, asociaciones y grupos de trabajo para promocionar este tipo de políticas.

Además, en Bankinter se ha trabajado en la definición de una Política corporativa de Diversidad durante el año 2019, estando prevista su aprobación en el primer trimestre de 2020.



Formamos parte de la Red MasHumano, junto con muchas otras grandes empresas del país, que trabaja para la implantación de modelos de trabajo flexibles basados en la productividad, la corresponsabilidad y la humanidad.

Accesibilidad

Bankinter ha puesto en marcha unos mecanismos para identificar las necesidades, expectativas y motivaciones de sus grupos de interés, tanto externos como internos, procurando darles respuesta a través de un nutrido número de programas de gestión social y laboral avanzados. Estos programas están orientados a mejorar el desempeño de la entidad en su relación con sus grupos de interés sociales, tanto los internos como los externos. Entre estos programas, destaca el enfocado a responder ante las necesidades y expectativas de las personas con discapacidad y personas mayores, a las que procura ofrecer un servicio adaptado y de calidad.

Accesibilidad e inclusión financiera

La estrategia inclusiva de Bankinter se despliega a través de su programa 'Un Banco para Todos', en el que se concreta su firme compromiso para hacer accesibles sus canales de relación con sus grupos de interés. Esta línea de actuación aborda tanto la accesibilidad física, como la digital y la cognitiva.

Para conseguir una mejora continua de sus indicadores de accesibilidad, Bankinter tiene implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU) certificado según la norma UNE 170001, en edificios singulares de Madrid y en sucursales distribuidas en varias provincias. Además, la Universidad Corporativa de la entidad (Tres Cantos, Madrid) dispone de dicha certificación, con lo que la hace accesible a personas con cualquier tipo de discapacidad.

En Bankinter Portugal, el área de Inmuebles ha diseñado un plan de reformas para garantizar el acceso físico a los clientes y empleados del banco con movilidad reducida al espacio interior de todas las oficinas y grandes centros de trabajo.

En el entorno digital, el banco ha establecido el objetivo para que tanto los contenidos como los servicios que sean ofrecidos a través de sus webs sean accesibles, atendiendo a las recomendaciones marcadas por el World Wide Web Consortium (W3C) a través de las pautas WACG 2.0.

En línea con el compromiso de accesibilidad recogido en el 'Banco para todos', la entidad ofrece además tarjetas de coordenadas en sistema Braille para personas invidentes, que les permite operar a través del teléfono; el extracto mensual en formato audio y de letra grande, el reproductor de video accesible y el servicio de asesoramiento en lengua de signos por videollamada que el banco pone a disposición de personas sordas.

En relación con la accesibilidad cognitiva, la entidad ha colaborado con el Instituto de Empresa en la elaboración de un Diccionario de Finanzas Claras (<http://diccionarioeconomia.com/>), que adapta las acepciones de los términos más utilizados en el ámbito bancario para que sean más fácilmente entendibles.

Por otra parte, el Protocolo Comercial de los empleados de la entidad incluye las pautas de atención adaptada a personas con distintas capacidades para cada una de las fases de la actividad comercial.

Para apoyar la difusión de la cultura financiera, Bankinter ha lanzado en 2019 la plataforma digital Money Town, plataforma de educación financiera que incluye un juego de simulación dirigido a estudiantes de 12-18 años. Esta plataforma es de libre acceso para docentes y padres que quieran enseñar a los más jóvenes conceptos como ahorro, presupuesto, inversión o medios de pago. (<https://bankinter.moneytown.es/>)

Además, Bankinter ha firmado un convenio de colaboración con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), con el objetivo de hacer accesibles los conocimientos financieros a las personas con discapacidad auditiva. Dentro de las acciones formativas contempladas en el mismo, se contempla la impartición de sesiones formativas presenciales en distintas federaciones territoriales de la CNSE, así como la difusión de videos formativos online en Lengua de Signos Española.

Para este mismo colectivo, el banco pone a su disposición un servicio de videollamada en lengua de signos atendido por profesionales del banco expertos en este lenguaje, que con el fin de ayudar a realizar operaciones y ofrecer asesoramiento.

En el caso de Línea Directa, todos sus edificios son accesibles y se han establecido mejoras de accesibilidad digital en las webs corporativas.

Por su parte EVO, durante 2019, ha participado en varios proyectos junto a diferentes fundaciones (A la par, Fundación Adecco y Fundación ONCE) en materia de inclusión laboral, digital y de desarrollo profesional de personas con discapacidad.

Para conseguir una mejora continua de sus indicadores de accesibilidad, Bankinter tiene implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU) certificado según la norma UNE 170001.

DERECHOS HUMANOS

ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA CONSOLIDADA
2019

bankinter.



Compromiso con el respeto, apoyo y protección de los derechos humanos

El Grupo Bankinter no ha identificado riesgos significativos de sus operaciones en materia de derechos humanos, dado que su actividad se circunscribe, casi exclusivamente, al ámbito de la Unión Europea, donde las obligaciones legales cubren este tipo de riesgos.

No obstante, en relación con esta materia se han desarrollado las siguientes actuaciones:

Bankinter es socio de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas y, como tal, asume el compromiso de incorporar en su actividad sus diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, entre los que se encuentran a los principios de no discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición del trabajo infantil.

Además, el banco ha establecido una Política de Derechos Humanos que recoge su compromiso con el respeto, apoyo y protección de los derechos humanos en el desarrollo de su actividad y en su relación con los grupos de interés dentro del entorno en el que opera: empleados, clientes, proveedores y otros socios comerciales; todo ello bajo el lema de la ONU: "proteger, respetar, solucionar".

Siguiendo estos principios, en sus análisis de financiación e inversión, el banco ha asumido el compromiso de no financiar operaciones que puedan derivar en una vulneración de los derechos humanos. Además, se han establecido políticas sectoriales sobre industrias como la de Defensa, Extractiva y Agrícola que incluyen criterios sobre derechos humanos, sociales y ambientales, entre los que se encuentran a los principios de no discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición del trabajo infantil. En 2019 un 14% (10% en 2018) de las operaciones analizadas sujetas a dichas políticas, han sido desestimadas por no cumplir con estos criterios extra financieros.

En los procesos de due diligence previos a la formalización de acuerdos de financiación o de cualquier otra naturaleza, y dentro del ámbito de los Principios de Ecuador y de las políticas de gestión del riesgo social y ambiental, Bankinter se compromete a evaluar las políticas y prácticas en materia de derechos humanos de sus contrapartes, así como a actuar de conformidad con los principios establecidos en su Política.



Por otra parte, tanto Bankinter como Línea Directa disponen de Códigos éticos para sus proveedores, donde se incluyen apartados de respeto a los derechos humanos y la legislación laboral.

Además, el banco ha incorporado criterios sociales, ambientales y de derechos humanos en los procesos de homologación de proveedores. Desde el año 2018, se han evaluado a todos los nuevos proveedores con dichos criterios extrafinancieros. De esta manera, a cierre de 2019 se han homologado hasta un 28% (10% en 2018) del total de proveedores de la entidad.

Los miembros del Comité de Sostenibilidad, órgano responsable de aprobar la política y de seguir el grado de cumplimiento de los principios recogidos en ella, han recibido formación sobre la aplicación de los derechos humanos en la actividad empresarial.

Además, el banco pone a disposición de sus empleados un curso online sobre derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Todas las sociedades del Grupo Bankinter disponen de Códigos Éticos que incluyen aspectos relacionados con los derechos humanos y sus empleados han recibido formación y comunicaciones sobre ellos. En el caso de Bankinter, se está diseñando un nuevo curso para toda la plantilla que será implantado a lo largo de 2020.

En el caso específico de Línea Directa, en su Código Ético se regulan una serie de principios basados en el respeto a los derechos humanos y libertades públicas.

El Código Ético de Línea Directa es la norma fundamental de donde se derivan el resto de las políticas que lo desarrollan y que, por lo tanto, deben guardar coherencia con él. En el apartado relativo a Derechos Humanos y Libertades Públicas del Código Ético, Línea Directa se compromete a respetar y proteger los derechos humanos y libertades públicas reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y en los principales acuerdos internacionales promulgados al respecto, asegurando que los principios recogidos en dichos acuerdos estén presentes en todas sus políticas.

Existen canales de denuncias en las diferentes sociedades del Grupo para comunicar incumplimientos del Código Ético. Este canal es de libre acceso para todos los empleados y tiene carácter confidencial. Durante 2019 no se han recibido denuncias relativas a vulneración de los derechos humanos (al igual que en 2018).

Cabe destacar que uno de los indicadores más relevantes en materia de derechos humanos es el de Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas, no habiéndose producido este tipo de incidentes en el año 2019 (al igual que en 2018).

El Grupo Bankinter cumple escrupulosamente con las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT sobre el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, así como con la Constitución Española, la Ley Orgánica de Libertad Sindical, el Estatuto de los Trabajadores y el Convenio Colectivo de aplicación en todo lo que se refiere a esta materia.

Además, tanto Bankinter como Línea Directa están adheridos al Chárter de la Diversidad, un proyecto promovido por la Comisión Europea a través de la Fundación de la Diversidad dentro de las directivas antidiscriminación de la Unión Europea.

Las sociedades EVO y Avantcard se encuentran en periodo de integración en el Grupo y de incorporación de las políticas y códigos corporativos del Grupo.

Por otra parte, el personal de las empresas de Seguridad que trabajan en las instalaciones del Grupo Bankinter debe estar acreditado para poder ejercer dicha profesión, garantizando la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. Entre los cursos requeridos se encuentran los de deontología y derechos fundamentales.



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA CONSOLIDADA
2019



Asegurando en todo momento el cumplimiento de la normativa



La consecución de los objetivos empresariales ha de ser compatible no solo con el cumplimiento normativo, sino también con el desarrollo de las mejores prácticas y estándares exigidos a su actividad. Por ello, el cumplimiento constituye para Bankinter, además de una obligación legal, un compromiso ético.

Ese compromiso sirve, además, de reflexión para la transformación de Bankinter en una entidad de vanguardia adaptada a la nueva realidad de la industria financiera, en la que se impone la necesidad de cambiar las relaciones con el cliente y de ajustar el modelo de negocio del banco a los nuevos hábitos de consumo financiero y a las múltiples exigencias de información.

La creciente importancia de la función de cumplimiento normativo se ha visto refrendada con la entrada en vigor, a raíz de la crisis económica y financiera, de diversas regulaciones de gran complejidad y la puesta en marcha de la nueva arquitectura de supervisión, obligando a la entidad a reforzar los recursos a su disposición.

La finalidad de la función de cumplimiento es asesorar y proporcionar directrices a las líneas de negocio que ayuden a definir la estrategia, asegurando en todo momento el cumplimiento de la normativa aplicable. Con ese propósito, en todas las áreas de la función de cumplimiento se realiza un notable refuerzo de las actividades de formación de su personal comercial.

Marco institucional

La función de Cumplimiento Normativo se integra en Bankinter por medio de un marco institucional interno. El responsable de la dirección de Cumplimiento Normativo, Regulación y Gobierno Corporativo actúa bajo la dependencia de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración de Bankinter, y está adscrito a la Secretaría General del Banco, a través de la cual se integra en el conjunto de la Organización garantizando la estrecha cooperación con el resto de áreas de la Alta Dirección, particularmente Riegos, y con Asesoría Jurídica en todos aquellos ámbitos de competencias de éstas.

En particular participa en los siguientes órganos de la entidad:

- El Comité de Cumplimiento Normativo. Es el órgano de la Alta Dirección que realiza el seguimiento de las políticas del banco en este ámbito de acuerdo con el estatuto de la función de cumplimiento normativo. El Comité ejecuta las políticas relativas a cuestiones regulatorias y de cumplimiento normativo que establece la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo del Consejo de Administración.
- El Comité de Productos. Aprueba el lanzamiento, modificación o cancelación de productos y servicios ofrecidos a clientes. Durante 2019 se ha continuado con el proceso de consolidación del Gobierno de Productos y Servicios, incorporando a la normativa interna nuevos procedimientos de aprobación y revisión de los productos y servicios que permiten dar no solo cumplimiento a las exigencias de los reguladores, sino además asegurar que el público objetivo al que van dirigidos es el oportuno y que los servicios y productos se ofrecen con garantías de calidad y control suficientes.
- El órgano de Control Interno. Establece las políticas en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, conforme a la Ley 10/2010 y su desarrollo reglamentario, y vela por su cumplimiento.

Esta estructura organizativa permite gestionar adecuadamente el riesgo de incumplimiento normativo, que lleva aparejado un relevante riesgo reputacional, con un potencial impacto negativo en la relación con los clientes, los mercados, los empleados y las autoridades. En especial, el incumplimiento normativo puede dar lugar a sanciones, daños o anulación de contratos, con el consiguiente perjuicio para la imagen que proyecta la entidad.

Mapa Regulatorio

El Grupo Bankinter atribuyó en 2018 a la Dirección de Cumplimiento Normativo las competencias propias de la gestión de los cambios normativos a través del área de Regulación. Esta asignación se consolidó a lo largo de 2019, facilitando la detección temprana del posible impacto del cambio normativo y reduciendo sus riesgos. En este sentido el área de Regulación reforzó y estableció un mapa regulatorio a tres años que sirve de base para la definición de la estrategia regulatoria. La gestión del cambio regulatorio se llevó a cabo durante el año de un modo transversal, participando desde el inicio en los diversos proyectos regulatorios que han requerido la adaptación de las actividades o procesos del Grupo. Entre ellos figuran la nueva normativa sobre cuentas de pago básico, la Ley de Crédito Inmobiliario, la regulación de la transparencia en los servicios de pago y en los pagos transfronterizos con cambio de moneda, la prevención del blanqueo de capitales, y otras novedades en materia de seguros, outsourcing y publicidad sobre productos y servicios bancarios.

Por su especial relevancia la entrada en vigor de las normas de transposición de la Directiva MiFID II operadas por la modificación del Reglamento 217/2008 sobre Empresas de Servicios de Inversión, ha resultado ser una prioridad y el área de Cumplimiento Normativo asesoró al Grupo en los trabajos de adaptación y en el análisis y decisiones que deban adoptarse a raíz de esta transposición a la normativa nacional.

La entrada en vigor de la normativa de servicios de pago PSD2 requirió una transformación de procesos y tecnologías que benefician la protección y la seguridad de los servicios de pago y sus usuarios.

En otro ámbito de actividad, cabe resaltar la adaptación de Bankinter a la nueva Ley de Crédito Inmobiliario que vino a reforzar la protección al cliente en relación con los créditos relativos a inmuebles de uso residencial. Cumplimiento Normativo participó de forma directa en la configuración del servicio conforme a la nueva normativa y al cumplimiento de las obligaciones no solo frente al cliente sino también en cuanto a la acreditación del personal que está directamente relacionado con la prestación de este servicio.

Otro cambio regulatorio de calado fue la derivada del Reglamento de Índices de Referencia, participando el área de Cumplimiento Normativo en la consiguiente adaptación a las modificaciones o sustituciones que están teniendo lugar sobre los índices de referencia como la transición del EONIA al €STER, la nueva metodología del EURIBOR, y las diferentes sustituciones de los IBORES.

Asimismo, el área de Cumplimiento Normativo intervino en el proyecto de adaptación de la nueva normativa, en cierta parte aún en curso de tramitación, incluida en el paquete legislativo del Plan de Acción de Finanzas sostenibles de la Comisión Europea que trata de potenciar el papel de las finanzas en la consecución de una economía que permita alcanzar los objetivos ambientales y sociales.

Durante 2019, más allá de los cambios puramente normativos, cabe destacar la creciente actividad supervisora. En este sentido los supervisores una vez transcurridos un año de normas como MiFID II y PRIIPS han comenzado por esta vía de supervisión a establecer aquellos criterios que entienden como aceptables de su interpretación.

Dos áreas básicas

Con este marco institucional y regulatorio, la entidad desarrolló en 2019 las áreas básicas de la función de cumplimiento:

- Control y asesoramiento en materia de cumplimiento normativo de los productos de inversión. Bankinter tiene implantada una metodología basada en el enfoque de riesgo que permite evaluar el riesgo de incumplimiento en cada ámbito de actividad en relación con la prestación de servicios de inversión y bancarios.
- Prevención del blanqueo y financiación del terrorismo. El ejercicio 2019 se caracterizó por el refuerzo del marco de control, tanto en el ámbito del conocimiento del cliente como en lo que respecta a los controles aplicables a las sanciones financieras internacionales y corresponsalía bancaria. La prevención de estas actividades constituye un objetivo estratégico y un compromiso ético con el conjunto de la sociedad, con el cumplimiento de los estándares internacionales y con las mejores prácticas en esta materia. En línea con este objetivo, durante 2019 Bankinter y sus filiales han continuado desarrollando las medidas de control necesarias para cumplir con la normativa reguladora y ha desarrollado el marco y mapa de apetito al riesgo de BC/FT alineado con el Marco del Banco, así como las herramientas informáticas destinadas a esta función.

Asimismo, se ha continuado trabajando en el Plan de Acción aprobado para el ejercicio en cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Experto Externo y por el Supervisor en la materia.

Cabe destacar en 2019 la consolidación de la Dirección de Cumplimiento Normativo, Regulación y Gobierno Corporativo en el Grupo Bankinter, debido a la implementación de una metodología y cultura de cumplimiento común a todas las entidades que conforman el Grupo tanto en materia de Cumplimiento Normativo, gestión del riesgo regulatorio, Gobierno de Productos y de Prevención de Blanqueo de Capitales.

Línea Directa y sus filiales no son sujetos obligados conforme al art. 2 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, por lo que no se dispone de una política específica al respecto, si bien cuenta con una Función de Cumplimiento Normativo que gestiona el control y asesoramiento a la Dirección en materia de cumplimiento normativo relacionado con la comercialización de productos de seguro, y la gestión de los riesgos legales.

En concreto, en relación con la corrupción y soborno:

- Política de contratación con proveedores: establece los principios básicos de actuación que han de regir las relaciones de los empleados de LDA con los proveedores con los que se relaciona.
- Política de compras: define el procedimiento a seguir en las compras realizadas y en cada una de las etapas de contratación.
- Manual de Prevención de Delitos del Grupo LDA.
- Procedimiento interno de solicitud y firma de contratos: regula la actividad de la función de compras y la contratación de servicios con terceros mediante las Condiciones Generales de Contratación y el Portal de Compras del Grupo LDA.

En el caso de EVO, la Unidad de Cumplimiento Normativo tiene dependencia funcional de la Dirección de Cumplimiento Normativo, Regulación y Gobierno Corporativo de Bankinter. En materia de Prevención de Blanqueo de Capitales, EVO ha establecido la siguiente estructura:

- Una Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBCFT). La Comisión define las políticas y normas de prevención de BCFT aplicables en EVO, tomando como base el riesgo según la naturaleza de su actividad y está formada por la primera línea directiva de las principales áreas de gestión de la entidad, siendo su presidente la Secretaría General del Grupo Bankinter.
- Una Unidad Técnica de Prevención de Blanqueo de Capitales, que depende funcional y jerárquicamente del Director General de EVO Banco y supervisada por el Departamento de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo Bankinter, con la finalidad de que todas las políticas y actuaciones en esta materia se apliquen de manera conjunta en las entidades del grupo, independientemente de las funciones y responsabilidades que se asignen a cada una de las agrupaciones de negocio.
- Un representante ante el SEPBLAC, nombrado por el Consejo de Administración al efecto, previo informe favorable de su idoneidad emitido por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Por otra parte, Avantcard mantiene una sólida estructura en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, para contrarrestar cualquier posible incumplimiento. La unidad de PBC es parte de la función de Cumplimiento Normativo y su objetivo principal es definir y supervisar los procesos dentro del negocio, así como velar por el cumplimiento de la Política de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

A lo largo de 2019 en el Grupo Bankinter, 5.836 empleado (4.353 en 2018) s han sido formados en materia de PBC cursos en esta materia, con un total de 5.049 horas (3.265 en 2018).

Perspectivas

En 2020 concluirá la adaptación de la entidad a la regulación de los servicios de pago y de publicidad de los servicios y productos bancarios. Además, será necesario impulsar la adaptación de la entidad al marco regulatorio derivado de la transposición de la Directiva 2017/828 en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas, y de la Directiva 2015/849 sobre prevención de blanqueo de capitales y de la financiación terrorista.

Se completará la adaptación al Real Decreto Ley 11/2018 que transpone la IV Directiva Europea sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y el desarrollo de un proceso integrado para la ejecución de la actualización de las

medidas de diligencia debida con los clientes y seguimiento continuo de la relación de negocio, según los plazos legalmente establecidos para ello.

Otras exigencias regulatorias previstas para 2020 son las derivadas de la Directiva de Distribución de Seguros y del Plan de Acción de la Unión Europea sobre Finanzas Sostenibles.

Control de Auditoría Interna

El departamento de Auditoría Interna lleva a cabo controles de riesgos relacionados con la corrupción y la prevención de blanqueo de capitales.

En el año 2019, el 100% de los centros de Bankinter en España ha sido analizado a través de los programas de auditoría automática. Auditoría Interna ha auditado y revisado procedimientos de control en 10 unidades de negocio de la Red de Oficinas de España, lo que equivale al 2,2% del total (1,3% en 2018).

En el caso de Portugal, Auditoría Interna ha auditado y revisado presencialmente procedimientos de control en 23 centros de la Red de Oficinas (22 en 2018), lo que equivale aproximadamente al 26,1% del total (24% en 2018).

Además, se ha analizado a través de la auditoría automática el 100 % de las Agencias.

En cuanto al canal de denuncia confidencial, se han recibido 10 denuncias confidenciales (5 en 2018), que ha sido tramitadas por los departamentos responsables, de las cuales 4 han sido desestimadas.



A lo largo de 2019 en el Grupo Bankinter, 5.836 empleados han sido formados en materia de PBC cursos en esta materia, con un total de 5.049 horas.

Ética Profesional

Bankinter ha demostrado a lo largo de estos años su tolerancia cero con el delito, habiendo adoptado todas las medidas necesarias para trasladar ese compromiso y la obligación de prevenir, detectar y perseguir el delito en todas sus manifestaciones, y hasta sus últimas consecuencias, a todos los niveles de la estructura de la entidad.

De acuerdo con la reforma del Código Penal aprobada por Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, que entró en vigor el 1 de julio de 2015, el Consejo de Administración de Bankinter S.A., con fecha de 21 de octubre de 2015, aprobó la constitución del Comité de Prevención Penal y Ética Profesional al que encomienda la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención, dotando a dicho órgano de poderes autónomos de iniciativa y control.

El Reglamento que desarrolla las competencias y funciones del Comité se encuentra en proceso de actualización para la incorporación al mismo de EVO y Bankinter Consumer Finance.

Dicho Comité reporta anual y directamente al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

Actualmente Bankinter cuenta con:

- Código de Ética profesional de empleados del Grupo Bankinter, a disposición de todos los empleados a través de la Intranet (incluidos los empleados de EVO).
- Código de Ética profesional para agentes, a disposición de los agentes a través de Extranet de agentes.
- Código de Conducta de Proveedores, a disposición de los proveedores a través del Portal de proveedores.

Bankinter dispone de un canal de denuncias accesible a través de la Intranet, para los empleados; de la Extranet de agentes para los agentes y para los proveedores, a través del Portal de proveedores.

Durante el ejercicio 2019 se han tramitado por el Comité de Prevención Penal y Ética Profesional de Bankinter, 33 expedientes disciplinarios (22 en 2018) por incumplimiento del Código de Ética Profesional de Empleados (24 España, 7 Portugal y 2 Agentes), de los cuales 7 se han resuelto con despido (4 en 2018).

En el caso del Grupo Línea Directa, el Código Ético, que es aplicable a todo el personal de Línea Directa o de cualquiera de sus filiales, contiene un apartado relativo a las Medidas

contra el soborno y la corrupción. En dicho apartado se incluye la prohibición de realizar o recibir pagos en metálico. Durante 2019 se ha publicitado y puesto a disposición de todos los empleados del Grupo el Código Ético actualizado. Además, se han realizado actividades de formación en materia de Código Ético y cumplimiento penal, tanto a los miembros de la CACICN, a directivos, mandos intermedios y empleados de Línea Directa Aseguradora.

Línea Directa ha designado un Gestor Ético para recibir y dar respuesta a las dudas que la aplicación del Código Ético pueda conllevar, así como para que recoja, analice y resuelva las diferentes comunicaciones que se reciban sobre posibles incumplimientos. El Gestor Ético mantendrá la confidencialidad de la información recibida y será responsable de la consolidación, desarrollo y mejora continua de la gestión del Código Ético en Línea Directa, desarrollando sus funciones con el apoyo del Presidente y del Consejo de Administración.

El Código ético de Línea Directa contempla un sistema para la recepción y tratamiento de posibles incumplimientos y denuncias de dicho código. Cualquier persona puede denunciar los presuntos incumplimientos del código que serán tratados con absoluta confidencialidad. El formulario de comunicación está disponible tanto en la web corporativa como en la Intranet.

También, al igual que en Bankinter, existe un código de conducta para proveedores.

En relación con incumplimientos del Código ético de Línea Directa, se ha detectado un caso que se ha resuelto con despido.

Por último, en el caso de Avantcard, no existe un código ético como tal, pero se incluyen las materias relacionadas con la conducta ética de los empleados en la Política de conflictos de interés. Además, los temas relacionados con los comportamientos éticos se discuten en los comités de riesgo trimestrales y en las reuniones del Consejo. Se lleva a cabo formación anual de la plantilla estos aspectos y está prevista para 2020, formación sobre el canal de denuncias confidencial. En 2019 no se han detectado incumplimientos.

En 2019, no se han detectado casos de corrupción.

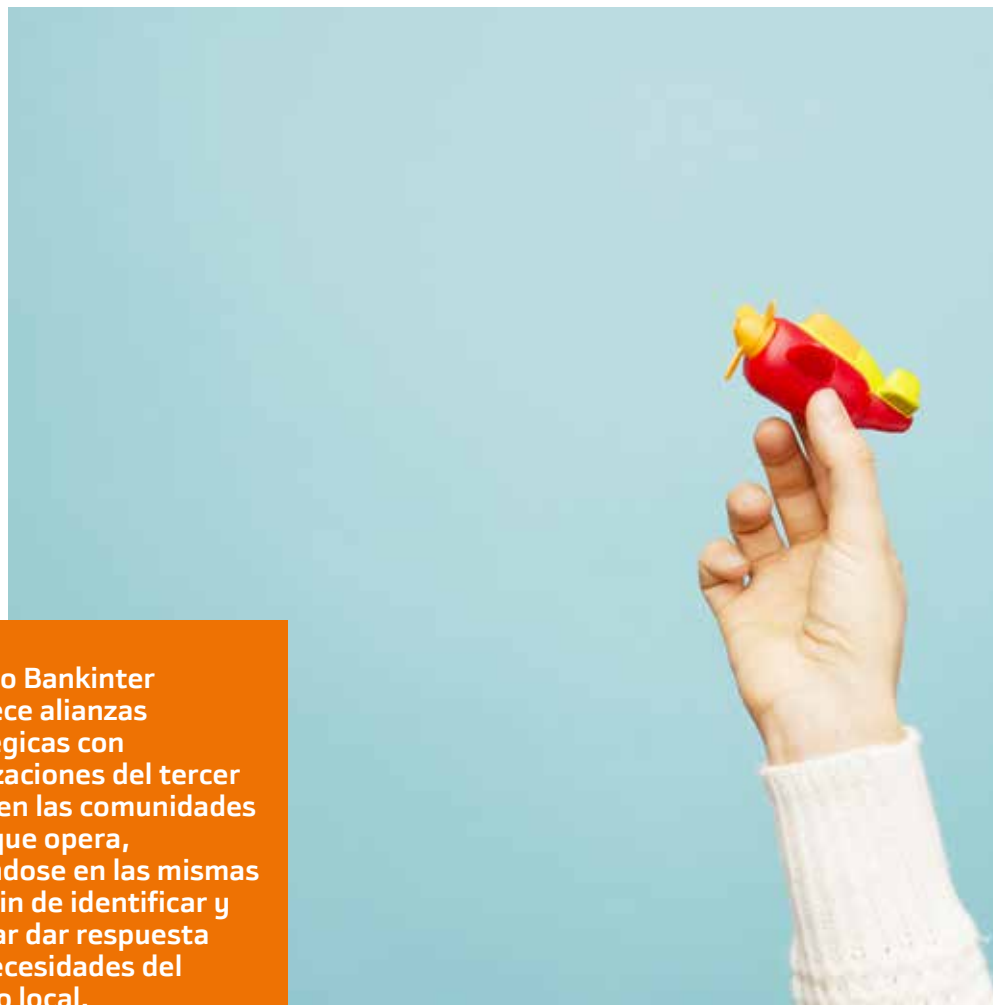
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Las principales aportaciones del Grupo Bankinter se materializan en las dos fundaciones que promueve el Grupo: la Fundación Innovación Bankinter, con programas de emprendimiento, think tank de innovación y programas de formación, y la Fundación Línea Directa, cuyo foco de actuación principal es la Seguridad Vial.

Además, el Grupo Bankinter establece alianzas estratégicas con organizaciones del tercer sector en las comunidades en las que opera, apoyándose en las mismas con el fin de identificar y procurar dar respuesta a las necesidades del entorno local.

Con el fin de mejorar la eficacia de su gestión social, la entidad ha adoptado la metodología desarrollada por Corporate Citizenship Limited y London Benchmarking Group (LBG), que permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social del banco en la comunidad y en el entorno. Según esta metodología, la contribución total del Grupo Bankinter a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro ha ascendido a € 3,6 MM€ (2,9 MM€ en 2018).

El Grupo Bankinter establece alianzas estratégicas con organizaciones del tercer sector en las comunidades en las que opera, apoyándose en las mismas con el fin de identificar y procurar dar respuesta a las necesidades del entorno local.



SOCIEDAD

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA CONSOLIDADA
2019**



Compromisos con el desarrollo sostenible



En el desempeño de sus actividades, las entidades del Grupo Bankinter persiguen el cumplimiento del objeto propio de cada una de ellas en beneficio de sus accionistas, pero también la generación de valor sostenido en el tiempo para sus grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, etc.), generando oportunidades e invirtiendo en las comunidades de su entorno, procurando un desarrollo próspero en las geografías en las que el banco opera.

La información del impacto social del Grupo recoge indicadores tales como el empleo neto del Grupo Bankinter, que a cierre de 2019 se cifra en 8.531 empleos (7.961 en 2018).

Al impacto social del empleo directo, cabe añadir el gasto del Grupo en proveedores de bienes y servicios, que superó los 319.4 MM€ (162 MM€ en 2018), de lo que se puede estimar la generación de empleo indirecto.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Como entidad asociada de la Red Española del Pacto Mundial, Bankinter ha identificado los Objetivos de Desarrollo Sostenible para los que puede hacer una mayor contribución, y ha incorporado en su estrategia metas que apuntan a unos ODS primarios, en concreto: Educación de calidad (ODS 4), creación de empleo y desarrollo económico (ODS 8), Reducción de las desigualdades (ODS 10), Acción por el clima (ODS 13) y Alianzas estratégicas (ODS 17).

Objetivo	Metas	Iniciativas desarrolladas	Retos
	- De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad - De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible - Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos - De aquí a 2030, aumentar considerablemente la oferta de docentes calificados, incluso mediante la cooperación internacional para la formación de docentes en los países en desarrollo, especialmente los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo	- Formación online a empleados para la impartición del programa de educación financiera. - Programa de voluntariado de educación financiera presencial para distintos colectivos: - Alumnos de primaria y secundaria. - Grupos en riesgo de exclusión social. - Personas con discapacidad. - Lanzamiento de nueva plataforma on-line de educación financiera para estudiantes de secundaria. - Programa de voluntariado de formación para el acceso al puesto de trabajo dirigido a mujeres víctimas de violencia y grupos en riesgo de exclusión. - Universidad Corporativa Bankinter certificada en Accesibilidad Física Universal para facilitar formación a empleados con discapacidad en igualdad de condiciones. - Programa de voluntariado técnico de altos directivos en países en vías de desarrollo. - Formación online para empleados en atención a personas con discapacidad	- Desarrollo del programa de voluntariado de educación financiera. - Impartición de formación a empleados en materias de igualdad y diversidad. - Formación presencial sobre atención a personas con discapacidad. - Difusión de la plataforma on-line de educación financiera
	- Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y Medianas Empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros. - Lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. - Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios	- Iniciativas relacionadas con el negocio. - Política de inversión y financiación sostenible - Impulso de los productos sostenibles. - Formación y sensibilización orientada al fomento del emprendimiento. - Iniciativas de la Fundación Innovación. - Programa Emprendedores. - Programa Akademia. - Programa FTF - Constitución de la Fundación Cre100do. - Iniciativas relacionadas con la gestión de las personas. - Certificación de Empresa Familiarmente Responsable. - Programa Saludable.mente. - Desarrollo capital humano. - Atracción y retención del talento. - Accesibilidad del entorno laboral físico y digital.	- Establecimiento de nuevas políticas de financiación de sectores controvertidos. - Formación a la plantilla de las áreas de riesgos y gestión de activos en aplicación de criterios ambientales, sociales y de Buen Gobierno. - Desarrollo de la metodología de seguimiento y control de la Política de DDHH. - Programa Saludablemente. - Desarrollo de programas de la Fundación: - Ampliación del alcance del sistema de gestión de la accesibilidad universal a nuevos centros de trabajo
	Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	- Desarrollo de la metodología de seguimiento y control de la Política de DDHH. - Iniciativas relacionadas con la inclusión financiera y social. - Implantación de la Accesibilidad física - Accesibilidad digital. - Accesibilidad cognitiva. - Formación y sensibilización de la plantilla orientada a la integración financiera. - Desarrollo de productos solidarios. - Educación financiera y Educación para el emprendimiento (voluntariado técnico). - Voluntariado social. - Acción Social y ciudadanía. - Empresa familiarmente responsable. - Planes de Igualdad. - Establecimiento de una Política de Diversidad - Canal de denuncia confidencial	- Establecimiento de una política de Diversidad - Ampliar alcance de sistemas de accesibilidad a nuevos centros de trabajo. - Desarrollo de productos con alto impacto social. - Implantación certificación EFR en Bankinter Portugal. - Desarrollo de programas de la Fundación: Akademia, FTF - Desarrollo de programas de educación financiera adaptada a distintos colectivos. - Formación y sensibilización orientadas a la integración

Objetivo	Metas	Iniciativas desarrolladas	Retos
	- Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países. - Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.	- Iniciativas relacionadas con el negocio - Política de Inversión y Financiación Sostenible. - Inclusión de criterios ambientales en la Política de Compras. - Apoyo a empleados, clientes y proveedores para implantar medidas de ecoeficiencia - Productos sostenibles. - Línea de financiación verde. - Iniciativas de gestión de impactos ambientales de la Entidad (impactos directos). - Gestión de emisiones: cálculo, reducción y compensación. - Programas de ecoeficiencia en la organización. - Acciones de impacto ambiental y social. - Difusión de información de desempeño sostenible. - Impartición de jornadas de formación y toma de conciencia medioambiental. - Implantación canal de comunicación con grupos de interés de temática ambiental. - Buzón ambiental	- Desarrollo de productos con alto impacto ambiental. - Desarrollo de programas de la Fundación: FTF - Identificación del impacto de las operaciones de inversión y financiación en el capital natural. - Compra de energía procedente de fuentes renovables. - Neutralización de emisiones de CO2. - Formación a empleados y sensibilización a clientes. - Campaña de comunicación y sensibilización en materia de Cambio Climático
	- Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas. - Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los ODS en todos los países, particularmente los países en desarrollo. - Aumentar la estabilidad macroeconómica mundial, incluso mediante la coordinación y coherencia de las políticas. - Mejorar la coherencia de las políticas para el desarrollo sostenible. - Respetar el margen normativo y el liderazgo de cada país para establecer y aplicar políticas de erradicación de la pobreza y desarrollo sostenible. - De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo. - Potenciar las adhesiones a iniciativas internacionales relacionadas con las finanzas sostenibles y la gestión de riesgos climáticos. - Promoción de acciones sectoriales en materia de desarrollo sostenible	Bankinter forma parte de varios grupos de trabajo en alianza con otras empresas para el desarrollo sostenible: - Cluster de Cambio Climático - Cluster de Transparencia y Gobierno Corporativo - Cluster de Impacto Social - LBG - Red Española de Empresas de Pacto Mundial - Forética - Charter de la Diversidad - Patrocinio de eventos con sector público y privado, para el apoyo del emprendimiento ambiental y social de cara al desarrollo de nuevas empresas, tecnologías y proyectos: - Greenweekends - Circularweekends - Premios Jóvenes Más Humanos - Participación en la elaboración de la guía para el sector financiero del Natural Capital Protocol, para la medición de impactos y dependencias en el capital natural, junto con otras ocho empresas de ámbito internacional. - Adhesión a grupos de trabajo de la Task Force on Climate related financial disclosures.	Establecimiento de nuevas alianzas: UNEPFI: iniciativa de finanzas responsables

Prácticas de inversión sostenible

En su Marco de Control y Gestión de Riesgos, Bankinter tiene integrados unos Principios de Sostenibilidad de la Inversión. Además, se han establecido unas guías sectoriales de financiación para determinados sectores (por su impacto social y ambiental) que le permiten desarrollar las medidas y referencias que el banco ha de seguir en su toma de decisiones, considerando las mejores prácticas y estándares internacionales.

En sintonía con esta estrategia, la entidad está adherida a los Principios de Ecuador, iniciativa internacional de referencia de las inversiones responsables en el sector financiero, cuyo objetivo es la evaluación y gestión de los riesgos ambientales y sociales de los proyectos. En 2019 se financiaron 16 proyectos sujetos a estos principios (9 en 2018), todos en España y de energías renovables. 13 fueron calificados con B (7 en 2018) y 3 con C (2 en 2018). La inversión ascendió a 261,6 millones de euros (140,4 millones de euros en 2018).

En los procesos de debida diligencia previos a la formalización de acuerdos de financiación o de cualquier otra naturaleza, y en el ámbito de los Principios de Ecuador y de las políticas de gestión del riesgo social y ambiental, Bankinter se compromete a evaluar las prácticas en materia ambiental, social y de derechos humanos, y a actuar de conformidad con los criterios establecidos en sus políticas.

En especial, la promoción de fuentes de energía sostenibles, competitivas y seguras es un objetivo clave en la financiación que ofrece Bankinter. A lo largo de 2019, la entidad

participó en distintos proyectos de energías renovables (fotovoltaica y eólica, entre otras).

Productos sostenibles

Bankinter ha comercializado productos que integran en su diseño atributos diferenciales que contribuyen al desarrollo sostenible del entorno:

- **Fondo Bankinter Sostenibilidad.** Invierte en valores de Renta Variable incluidos en los principales índices de responsabilidad social y medioambiental.
- **Fondo Eficiencia Energética y Medio Ambiente.** Invierte en Renta Variable de empresas relacionadas con la mejora de la eficiencia en el uso de la energía y del transporte, el almacenamiento de la electricidad, la automatización y mejora de la productividad industrial, la reducción del impacto ambiental del uso de combustibles fósiles y las energías renovables
- **Fondos de inversión responsables.** La entidad tiene a disposición de sus clientes más de 250 fondos de prestigio internacional que invierten con criterios responsables. Sus estrategias de inversión se centran en empresas dedicadas a las energías renovables, innovación y tecnología y reducción del impacto del cambio climático, o que están presentes en los principales índices de sostenibilidad.
- **Bonos verdes.** Bankinter ha coordinado el primer Programa de Bonos Verdes del MARF por 50 millones de euros que ha registrado

la compañía Grenergy Renovables. Además, a finales del año 2019, la entidad publicó el Acuerdo Marco de bonos verdes, que cuenta con la acreditación de Sustainalytics ("2nd part opinion"). En enero de 2020 se ha producido la primera emisión de estos bonos verdes por valor de 750 millones de euros.

- **Entidades de capital riesgo** y empresas que invierten en productos sostenibles. Se mantuvieron participaciones como el 4,3% y el 4,6% en Ysios Biofund I y II (biotecnología y ciencias de la vida), el 10% en Going Green (automoción eléctrica) y el 2,5% en CPE Private Equity LP (tecnologías limpias).
- **Helia Renovables.** Desde 2017, el banco mantiene una alianza con Plenum Partners para la constitución de la sociedad Helia Renovables como fondo de capital de riesgo para invertir en el negocio de las energías renovables. En 2018 se incorporó un segundo fondo y en 2019 un tercero. Actualmente, los tres fondos acumulan una inversión total (deuda + capital) realizada de 1.850 millones de euros en energías renovables.
- **Acuerdo InnovFin.** El banco mantiene su apoyo al programa innovfin2014, en el marco del instrumento de financiación Horizon 2020. Su finalidad es apoyar la financiación de las empresas españolas con menos de 500 trabajadores que desarrollen actividades y proyectos de investigación e innovación. Además, en 2019 el BEI y Bankinter firmaron un acuerdo para facilitar 400 millones de

euros a Pymes y Midcaps para financiar sus inversiones en España y Portugal.

- **Hal-Cash.** Este sistema, que permite enviar dinero al móvil de cualquier persona para que lo pueda retirar en un cajero sin utilizar tarjeta de crédito, fue utilizado en 2019 por 19.879 clientes, que emitieron órdenes por importe de 50,9 MM€. Hal-cash facilita el acceso a servicios financieros a los colectivos no bancarizados.

Por su parte, fruto del compromiso con el medio ambiente y la reducción de emisiones de CO₂, Línea Directa ha creado un seguro específico para coche eléctrico, denominado Póliza Respira, un producto que premia a los conductores que adquieren estos vehículos que no emiten emisiones directas, con un todo riesgo con franquicia de 300€ a precio reducido la primera anualidad y que se adapta a este tipo de vehículos al incorporar la cobertura de robo del cable de recarga integrado.

Además, ha asegurado la flota de motos eléctrica de Acciona e loScoop. Línea Directa se involucra con decisiones de negocio en el apoyo de nuevas modalidades de flotas que, por su comportamiento, supone la incorporación y suscripción del riesgo de las nuevas formas de movilidad sostenible emergentes.

Este apoyo se acompaña, además, con otras medidas de negocio, como la puesta a disposición de sus clientes motoristas de motos eléctricas de sustitución en caso de siniestro. Este servicio es gratuito y se prolonga durante todo el tiempo que requiera la reparación. Esta iniciativa se realiza a partir de un acuerdo de colaboración con la

empresa de alquiler Cooltra, que tiene una de las mayores flotas de motos eléctricas de renting más grande actualmente.

Acción social

La acción social forma parte del compromiso del Grupo con las comunidades locales en las que desarrolla su actividad, bien con actuaciones directas, bien a través de la colaboración con organizaciones que trabajan en el desarrollo de proyectos sociales y ambientales.

Bankinter es entidad promotora de la Fundación Innovación Bankinter, organización que tiene como misión impulsar la creación de riqueza sostenible en España y Portugal a través de la innovación y el emprendimiento. Para ejecutar esta misión, la Fundación desarrolla sus actividades a través de los siguientes programas:

- **Future Trends Forum (FTF)**, es el único think tank multidisciplinar e internacional focalizado en innovación. Está formado por 642 expertos. El FTF anticipa y detecta las tendencias de innovación, analizando su impacto en la sociedad y en los futuros modelos de negocio. Ha sido reconocido por octavo año consecutivo como el mejor think tank especializado en Ciencia y Tecnología de España y obtiene la 31ª posición a nivel mundial dentro del ranking 'Global Go-To Think Tank Index'. En 2019 los eventos celebrados se dedicaron a:

- Inteligencia artificial
- Neurociencia

- **Akademia**, que acerca la experiencia de la innovación a la universidad, impartándose en 10 universidades españolas. Durante 2019, las dos modalidades desarrolladas fueron:

- **Akademia You**: curso sobre innovación en las mejores universidades españolas. En el curso 2018-2019 participaron 180 alumnos.
- **Business Akademia**: curso dedicado a las principales tendencias y metodologías de innovación, para ayudar a los profesionales a desarrollar un proyecto innovador e implementarlo en sus empresas.

- **Emprendedores**. Un programa conjunto entre la Fundación Innovación Bankinter y Bankinter Capital Riesgo, de apoyo al emprendimiento de alto potencial en sus primeras fases de desarrollo. Hasta el año 2019, este programa ha analizado 2.667 proyectos con una tasa de inversión del 1.35%.

- **Fundación Cre100do**. Su objetivo es contribuir muy activamente al desarrollo del tejido productivo del país con empresas más grandes, más innovadoras, más internacionalizadas y competitivas. En 2019 se han superado las 100 empresas participantes en el programa.

Por su parte, la **Fundación Línea Directa** tiene como misión construir una sociedad mejor y más segura, en la que no haya personas que pierdan la vida o sufran heridas

graves en accidentes de tráfico. Para ello, desarrolla distintas iniciativas a través de sus cuatro ejes de actuación: Divulgación, Investigación, Formación y Acción Social. El principal objetivo es fomentar hábitos responsables de conducción, que posibiliten llegar a cero víctimas en carretera.

- **Divulgación**: Premio Periodístico de Seguridad Vial. Esta iniciativa reconoce anualmente la labor de los profesionales de la información que con sus trabajos contribuyen a reducir los accidentes de tráfico y promueven una conducción más segura.
- **Investigación**: La Fundación Línea Directa dedica una parte importante de su actividad a estudiar aspectos muy diversos relacionados con la seguridad vial, centrándose en los tres factores principales que intervienen en los accidentes de tráfico: el conductor, el vehículo y la carretera. El objetivo de esta línea de trabajo es comprender el fenómeno de la accidentalidad en toda su extensión para contribuir a su prevención y promover una conducción más consciente y responsable.
- **Formación**: La Fundación Línea Directa apuesta por la educación vial como herramienta para fomentar buenas prácticas que reduzcan los errores humanos en la conducción, fallos que están detrás de entre el 70% y el 90% de los accidentes de tráfico con víctimas. Dentro de esta línea de actuación, la Fundación cuenta con diversas iniciativas cuyo denominador común es mejorar la cultura vial en nuestra sociedad.

- **Acción Social**: impulsa iniciativas de apoyo a emprendedores de Seguridad Vial. En 2019 convocó el V Premio Emprendedores y Seguridad Vial que, con forma de aceleradora, dota a las startups de una cuantía económica, de formación y de una gran visibilidad en medios. La Fundación también realiza masterclass dirigidas a la formación de este colectivo en la elaboración de modelos y planes de negocio, así como para facilitar consejos sobre cómo afrontar rondas de inversión.

Cabe destacar el lanzamiento de la Plataforma de Puntos Rojos de la Fundación, un canal para que la sociedad pueda denunciar puntos peligrosos en las carreteras y en sus ciudades, y que cuenta con el compromiso de la Fundación para hacer llegar dichas denuncias a la administración competente para su subsanación.

La Fundación pretende, de esta manera, convertirse en un activo de la sociedad en materia de lucha contra la accidentalidad en carretera, perseverando para alcanzar los cero muertos en accidentes de tráfico.

La acción social forma parte del compromiso del Grupo con las comunidades locales en las que desarrolla su actividad

Alianzas estratégicas

En las comunidades en las que opera, Bankinter establece alianzas estratégicas con organizaciones del tercer sector, apoyándose en ellas con el fin de identificar y dar respuesta a las necesidades del entorno local.

Bankinter es socio de la Red Española de Pacto Mundial y, como tal, asume el compromiso de incorporar en su actividad sus diez principios de conducta. La entidad contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible trabajando para alcanzar estas metas porque creemos que son importantes para lograr avanzar como sociedad a un modelo más justo y respetuoso con todas las personas y el planeta.

Bankinter es socio de la Fundación Lealtad, institución sin ánimo de lucro cuyo objetivo es acreditar a asociaciones y fundaciones de acción social, cooperación al desarrollo y acción humanitaria que cumplen con los nueve Principios de Transparencia y Buenas Prácticas.

La entidad también ha formado parte de la junta directiva de Forética, asociación líder de empresas que promueve la responsabilidad social / sostenibilidad, empresarial en España y Latinoamérica. Somos una de las empresas que lideran el Clúster de Cambio Climático y entidad activa del Clúster Social de Forética.

Se ha firmado un convenio de colaboración para el desarrollo del Proyecto Adaptative II en el Hospital de Parapléjicos de Toledo cuyo objeto es el desarrollo de dispositivo adaptados a personas con lesiones medulares

de más de C4, la adquisición de herramientas informáticas para uso de todos los internos del Hospital así como la búsqueda de nuevas tecnologías aplicables a pacientes con lesiones medulares.

Dado el compromiso de Bankinter con la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad, el banco ha firmado convenios de colaboración con Fundación ONCE a través de su red Inserta Responsable, y con Fundación Adecco, entre otras.

Otro ámbito de la acción social del banco es la oferta de productos y servicios que apoyan y facilitan la gestión de las ONGs, como por ejemplo las microdonaciones a través del servicio BIZUM Solidario y la tarjeta Bankinter Solidarios (cuyas comisiones son cedidas para proyectos sociales en el Programa Implicados y Solidarios).

Además, el banco tiene programas de para destacar y apoyar acciones con impacto social como son: Premio Proyectos Sociales en Portugal y el Programa Implicados y Solidarios en España.

El banco entiende que la mejora de la cultura financiera de la ciudadanía contribuye al crecimiento económico y a fomentar la estabilidad y confianza en los bancos y en el sistema financiero en general. Para apoyarla, Bankinter participa en diversas iniciativas orientadas a mejorar la comprensión de conceptos, productos y servicios financieros. En ese sentido, la entidad participa en el proyecto 'Tus finanzas, tu futuro' de la AEB, que trata de difundir conocimientos y herramientas adecuadas para gestionar las finanzas personales de forma responsable e informada.

En total, se han llevado a cabo colaboraciones con más de 30 asociaciones y fundaciones

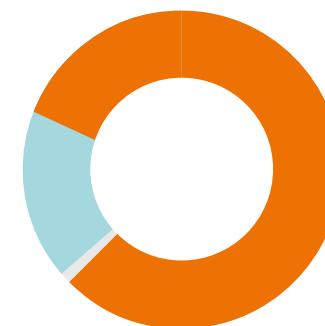
Bankinter y Línea Directa han firmado el 'Compromiso Integra', que desarrolla la Fundación del mismo nombre, para facilitar la incorporación laboral de colectivos en riesgo de exclusión social.

Igualmente, ambas organizaciones se han adherido a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo joven del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, con el objetivo de mejorar la empleabilidad de los jóvenes.

Línea Directa patrocina la carrera 'Hay Salida' (contra la violencia de género), y colabora con diversas organizaciones como:

- Fundación Randstad: seleccionando a candidatos con discapacidad que encajen en los perfiles profesionales que la empresa demanda.
- Fundación Aprocor: facilitando a jóvenes con discapacidad intelectual que realicen unas prácticas de experiencia profesional relacionada con la formación que reciben en la Fundación.
- Centro Asistencial San Camilo: realización de cursos de formación y difusión de la cultura humanista.

El Grupo Bankinter ha destinado 3,6 MM€ (2,9 MM€ en 2018) a iniciativas de interés social, según cálculos basados en la metodología desarrollada por Corporate Citizenship Limited y London Benchmarking Group (LBG), que posibilita medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social del banco en la comunidad y en el entorno.



- Dinero 83,1%
- Tiempo 2,1%
- En especie 4,1%
- Costes de gestión 10,7%

Voluntariado corporativo

A lo largo de 2019 se llevaron a cabo actividades de voluntariado, en forma de acciones para la educación financiera de estudiantes, personas con discapacidad y personas en riesgos de exclusión social, o de jornadas de reforestación.

Bankinter cuenta con un Portal de Voluntariado Corporativo llamado "Mueve. te" que tiene como objetivo impulsar el compromiso y la implicación social y ambiental de la plantilla, para el logro de acciones de alto impacto en el entorno. Este programa además fortalece la cultura organizacional del banco y desarrolla nuevas competencias en los voluntarios participantes.

Durante 2019 el porcentaje de plantilla de España y Portugal involucrada en jornadas de voluntariado se incrementó hasta alcanzar el 18%, empleando más de 1.700 horas de dedicación. Se contabilizaron más de 2.000 participaciones de empleados y familiares en un total de 94 actividades de carácter técnico, ambiental y social, que beneficiaron directamente a más de 130.000 personas.

Bankinter promueve la integración financiera a través de actividades de voluntariado técnico en la impartición de programas de educación financiera. Los colectivos destinatarios de dicha formación son variados: personas con discapacidad intelectual y/o sensorial, estudiantes de secundaria y bachillerato, jóvenes emprendedores o personas en riesgo

de exclusión social. Este tipo de iniciativas facilitan el desarrollo de habilidades específicas de los empleados, como la de adaptar la comunicación a cualquier interlocutor, con independencia de sus capacidades y conocimientos.

En cuanto a Línea Directa, el programa de voluntariado se centra en colectivos en riesgo de exclusión social y personas con discapacidad, con sesiones de educación vial, seguridad en el hogar, integración laboral, etc. La red de voluntarios gestiona las campañas solidarias que se lanzan a toda la compañía (recogida de alimentos, juguetes, material escolar, ropa, etc.) En 2019, participaron 135 voluntarios en 38 actividades.

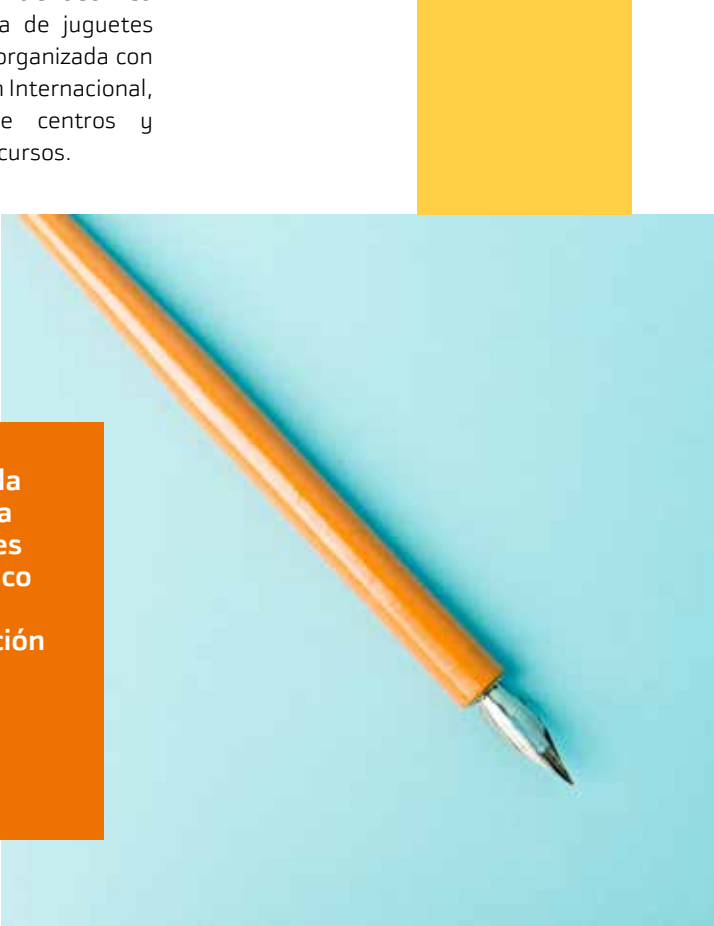
En el caso de EVO, el voluntariado se ha circunscrito en 2019 a iniciativas de apoyo a la integración de personas con discapacidad. El tipo de apoyo ha sido formativo y de acompañamiento al usuario en colaboración con la Fundación Alapar, con 10 voluntarios en 3 sesiones.

Por otra parte, Avantcard centra su programa de voluntariado en eventos solidarios y programas para estudiantes y ha contado en 2019 con la participación de 45 voluntarios.

Otras colaboraciones

En relación a otras colaboraciones destacables, Bankinter financia los Green y Circular Weekends, eventos para facilitar el encuentro de jóvenes emprendedores de proyectos verdes, organizados por el portal de empleo Enviroo; y el Premio Jóvenes Emprendedores Más Humano, en la categoría a la mejor solución para la integración sociolaboral de personas con discapacidad.

Igualmente desarrolló la campaña Una sonrisa por Navidad para la recogida de juguetes nuevos entre los empleados, organizada con la colaboración de Cooperación Internacional, en beneficio de niños de centros y asociaciones de familias sin recursos.

A yellow square is positioned above a blue square. A yellow pencil with a silver tip is placed diagonally across the blue square. An orange rectangular box is overlaid on the bottom left of the blue square, containing white text.

Bankinter promueve la integración financiera a través de actividades de voluntariado técnico en la impartición de programas de educación financiera.

Subcontratación y proveedores



El proceso de compras de Bankinter se ha transformado en los últimos años como consecuencia de las directrices y requerimientos de los organismos europeos de regulación y supervisión, en particular del Banco Central Europeo, la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) y la Junta Única de Resolución.

Antes de realizar la solicitud al departamento de Compras y lanzar la RFQ (solicitud de precio), el solicitante ha de seguir los procedimientos recomendados por Auditoría Interna, Riesgos Tecnológicos, la Oficina de Protección de Datos y los incluidos en la Política de compras y outsourcing del banco, y tiene que obtener validaciones de Riesgos Tecnológicos y del responsable de Protección de Datos, así como la autorización expresa del área de Gestión de Servicios Externalizados si el servicio es nuevo.

A lo largo de 2019, el área tuvo que atender la mayor demanda de servicios de la entidad como consecuencia del plan de transformación que está acometiendo el banco. Con el fin de mejorar la eficiencia en los procesos de compra, durante el ejercicio se llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

- Disponibilidad de un repositorio único de contratos, que permite la profesionalización de su custodia física y la gestión digital de los documentos con un sistema de indexación y búsqueda.
- Consolidación de un servicio de gestión de contratos que formaliza los acuerdos adjudicados en los distintos contratos/documentos. De esta forma, se consigue homogeneizar y aplicar criterios rigurosos en la construcción de documentos, la interlocución con los actores del proceso y las evidencias de validación.
- Mejora continua de los procesos y utilización de herramientas de gestión para el proceso de compras y el seguimiento y control de los servicios. Entre las acciones desarrolladas, se continúan incorporando mejoras en la plataforma de compras implementada en 2017 y continuar implementando la política de gestión de servicios externalizados en una herramienta interna.
- Incorporación de nuevas funcionalidades en los sistemas de información que gestionan el proceso de homologación de proveedores.

- Control de las funciones críticas del Grupo según los requerimientos regulatorios para los servicios externalizados.
- Inclusión de todas las actividades del banco y de sus filiales en el circuito de gestión integral del gasto, con especial énfasis en la integración de los negocios de EVO y Avantcard.

El Consejo de Administración de Bankinter aprobó a principios de 2018 un Código de Conducta de Proveedores, que constituye el conjunto de principios básicos de actuación y normas de conducta profesional que han de regir la actuación de todos sus proveedores y consagra los valores éticos que tradicionalmente han presidido las relaciones con ellos.

En el caso de Línea Directa, el Código de ética para Proveedores fue aprobado por el Consejo de Administración en noviembre de 2012, incorporándose a todos los procesos de compras y a todos los contratos con proveedores.

Estos códigos tienen por objeto que todos los proveedores y empresas subcontratadas cumplan las estipulaciones del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, fomenten el desarrollo sostenible, velen por los derechos humanos, observen la normativa laboral y promuevan la protección del medio ambiente, entre otros aspectos. En definitiva, se trata de asegurar que los proveedores comparten y respetan los valores éticos que guían la conducta del Grupo y de sus empleados.

Los principios descritos en este Código de Conducta constituyen un componente importante a la hora de seleccionar y evaluar proveedores, y su incumplimiento puede conducir también a la rescisión del contrato. En consecuencia, se han incorporado criterios extra financieros –ambientales, sociales y de gobernanza– en el procedimiento para la evaluación y homologación de los proveedores.

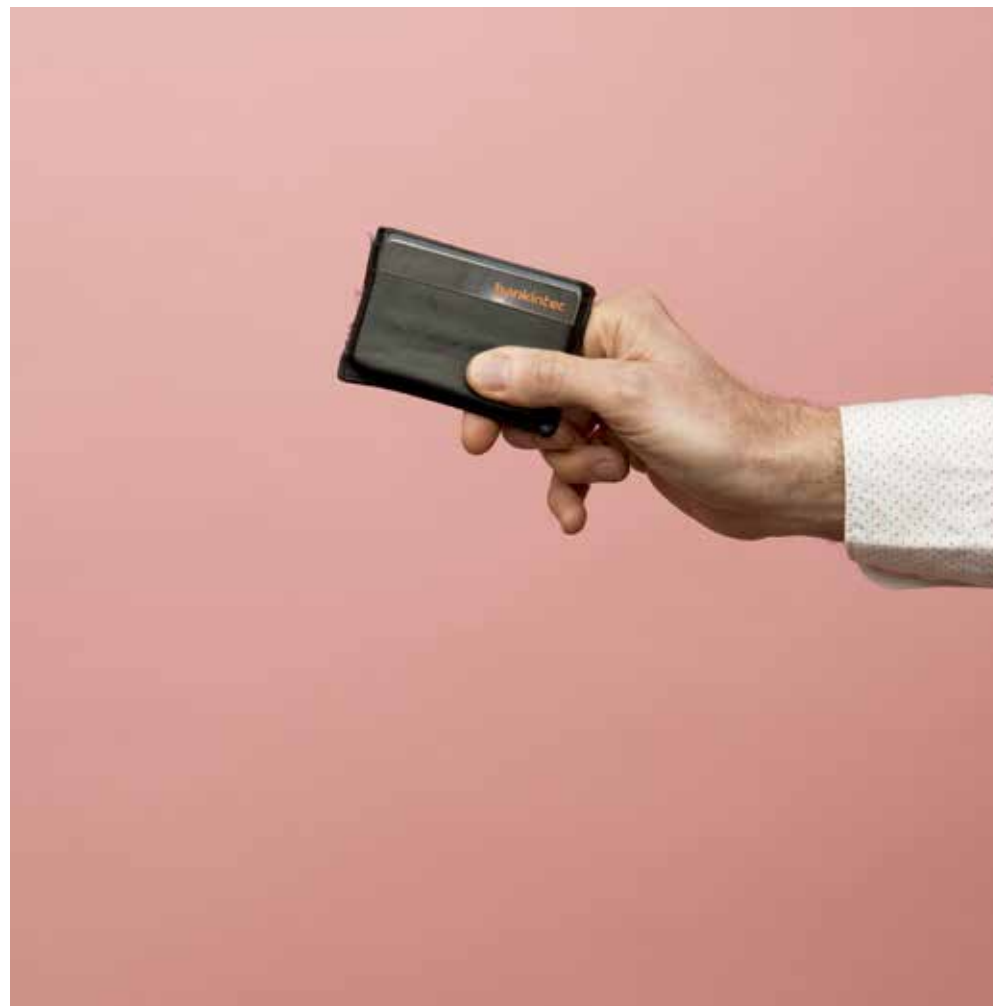
Además, Bankinter incluye en sus contratos con los proveedores una cláusula en materia de gestión ética y social que les compromete a prevenir la corrupción, asegurar la protección de datos, evitar el trabajo infantil y garantizar la estabilidad en el empleo, entre otros requisitos.

Bankinter ha incorporado criterios sociales, ambientales y de derechos humanos en los procesos de homologación de proveedores. Desde el año 2018, se han evaluado a todos los nuevos proveedores con dichos criterios extrafinancieros. De esta manera, a cierre de 2019 se han homologado hasta un 28% del total de proveedores de la entidad (10% en 2018).

En la Política de Compras de Línea Directa se establecen procedimientos de diligencia debida en la selección y contratación de proveedores. Además, cualquier externalización de funciones o de actividades operativas críticas o importantes debe realizarse cumpliendo con una serie de requisitos y garantías, establecidos en la Política de externalización.

No existen sistemas de supervisión, auditorías ni resultados de las mismas, más allá de los procesos de evaluación y homologación de proveedores, encontrándose el Grupo en proceso de adopción de estos mecanismos.

El gasto del Grupo en proveedores de bienes y servicios, superó los 319 MM€ (162 MM€ en 2018) con más de 1250 procesos de licitación.



Servicio de atención al cliente (SAC)



Los clientes y usuarios del Grupo Bankinter disponen de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) para plantear aquellas quejas o reclamaciones respecto a las operaciones, servicios bancarios y financieros, que se deriven de la relación con la entidad. Es un servicio que actúa con independencia y se encuentra separado de los servicios comerciales.

Los clientes y usuarios del Grupo Bankinter pueden dirigir al SAC sus quejas y reclamaciones a través de los diferentes canales de comunicación que facilita la entidad (web, e-mail, móvil, oficina, teléfono, etc.). El SAC garantiza la adecuada atención, resolución y comunicación al cliente.

Las actividades del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor de Cliente de Bankinter se desarrollan de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de La Orden 734/2004 de 11 de marzo del Ministerio de Economía. De conformidad con dicho Artículo a continuación indicamos un resumen del informe anual.

Informe de actividad del Servicio Atención al Cliente.

Durante el ejercicio 2019, el Servicio de Atención al Cliente ha resuelto 14.096 expedientes (17.867 en 2018). Por tipología, 2.377 son quejas (16,86%) (2.618 en 2018) y 11.718 reclamaciones (15.249 en 2018). De las reclamaciones el 63,07% (71,2% en 2018) han sido favorables a Bankinter y el 36,93% a favor del cliente (28,8% en 2018).

Durante este ejercicio 2019, se han resuelto el 39% de los expedientes en 48 horas siendo el plazo medio de resolución por debajo de los 11 días dando cumplimiento a los tiempos de respuesta introducidos por la normativa aplicable al SAC. Dentro de los objetivos marcados en el SAC, se ha reducido en un -42% los expedientes que los clientes tramitan a través de Banco de España y CNMV.

Se ha continuado con la mejora de las aplicaciones que se utilizan para mejorar la comunicación al expediente por parte de los clientes en los canales Web y Banca Telefónica pudiendo ver el detalle de su reclamación y carta de respuesta. Para el registro y control de las quejas y reclamaciones, el SAC cuenta con una herramienta informática específica

a través de la cual realiza el seguimiento, análisis de expedientes, motivos de las reclamaciones, y control de los plazos de respuesta al cliente.

Durante este ejercicio se ha continuado con el plan de formación previsto para todos los integrantes del departamento cuyo objetivo principal es adquirir los conocimientos jurídicos y normativos necesarios para cumplir sus funciones para la detección de mejoras contractuales, de comercialización y procedimiento dentro del análisis de las reclamaciones.

En cuanto al Servicio de Atención al Cliente de Línea Directa Aseguradora, S.A., durante el ejercicio 2019 se han gestionado 7.663 expedientes (11.949 en 2018) siendo el 16,51% quejas (16,12% en 2018), y el 83,49% reclamaciones (83,88% en 2018). Del total señalado, 32,27% corresponden a Cotizaciones y Gestión de Póliza (24,77% en 2018), el 58,27% a Gestión de Accidentes (66,51% en 2018) y el 9,46% restante al servicio de Asistencia en Viaje (4,3% en 2018).

Respecto a EVO Banco, desde el 1 de junio de 2019, el Servicio de Atención al Cliente ha resuelto 2.180 expedientes. De las reclamaciones resueltas en estos 7 meses, el 47% han sido favorables al Cliente y el 53% a favor del Banco. El plazo medio de resolución se sitúa en 18 días.

Informe de actividad del Defensor del Cliente

Los clientes y usuarios cuentan, además del Servicio de Atención al Cliente, con un organismo competente e independiente del banco al que dirigir las quejas y reclamaciones.

El Defensor del Cliente D. José Luís Gómez-Dégano y Ceballos-Zúñiga, atiende las reclamaciones tanto para el caso de disconformidad con la resolución del SAC o porque los clientes prefieran dirigir directamente a este órgano sus requerimientos.

El Defensor del Cliente durante el ejercicio 2019 se han resuelto 409 expedientes (440 en 2018). De estas quejas y reclamaciones, 108 han sido resueltas a favor del cliente (144 en 2018). En cuanto a las reclamaciones resueltas a favor del Banco, han sido 301 (296 en 2018), suponen un 73,59% del total gestionado en este periodo.

En el caso de Línea Directa, se han resuelto un total de 491 expedientes (920 en 2018), desglosados en 165 resoluciones favorables al reclamante, 315 resoluciones desfavorables y 11 incidencias por diversas causas. El tiempo medio de resolución de reclamaciones desde que llegan las alegaciones es de una media de 3 a 6 días.

Banco de España

Durante el 2019, se tramitaron 150 expedientes del Banco de España (276 en 2018). De estos expedientes:

- A favor del banco: 32 (119 en 2018)
- En contra del banco: 39 (44 en 2018)
- Allanamientos: 29 (41 en 2018)
- No admisión/no competencia: 8 (27 en 2018)
- Pendientes de resolución 42 (45 en 2018)

En el caso de EVO Banco, desde 1 de junio 2019, se tramitaron 74 expedientes del Banco de España. De estos expedientes:

- A favor del banco: 9
- En contra del banco: 19
- Allanamientos: 39
- No admisión/no competencia: 1
- Pendientes de resolución: 6

Comisión Nacional del Mercado de Valores

Durante el ejercicio 2019, se presentaron a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 21 reclamaciones (20 en 2018) siendo resueltos *22 expedientes. Dentro de estas reclamaciones resueltas:

- A favor del banco: 15 (1 en 2018)
- En contra del banco: 4 (9 en 2018)
- Allanamiento: 3 (10 pendientes de resolución en 2018)

* Un expediente proviene del año 2018.

En el caso de EVO Banco, desde el 1 de junio 2019, se presentaron a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 5. De estos expedientes:

- A favor del banco: 2
- En contra del banco: 2
- Allanamiento: 1

Protección de datos



Bankinter ha trabajado durante los dos últimos años en la implementación del Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (GDPR) y de la nueva Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales, como parte de su compromiso con la privacidad de sus clientes, empleados y proveedores y con la confidencialidad de las operaciones.

Cumpliendo con los nuevos requerimientos de dicha normativa, se nombró un delegado de Protección de Datos, tanto para Bankinter como para las filiales que tratan datos de carácter personal. Además, se actualizaron los procedimientos internos para adecuarlos a las exigencias del nuevo Reglamento Europeo, que deben cumplir todas las personas que prestan servicios en el Grupo.

El Consejo de Administración aprobó en octubre de 2019 la nueva política de privacidad del Grupo Bankinter. Las modificaciones más significativas son las siguientes:

1) Se delimitan con más precisión los principios generales que debe cumplir el Grupo Bankinter en materia de privacidad.

2) Se informa con más detalle los tratamientos que realiza el Grupo Bankinter.

3) Se informa de la estructura organizativa en materia de privacidad del Grupo Bankinter. Dicha estructura está compuesta por:

- i) Comité de Privacidad
- ii) Delegado de Privacidad y Protección de Datos Corporativo
- iii) Delegados de Privacidad y Protección de Datos de las distintas entidades que forman parte del Grupo Bankinter.

Los clientes son informados de lo que se hace con sus datos de carácter personal, de quiénes son sus destinatarios, de las bases legitimadoras de los distintos tratamientos, de dónde y cómo pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación, y de cómo ponerse en contacto con el delegado de Protección de Datos.

Cuando un cliente se da de alta en el banco firma una cláusula de protección de datos en el que se le informa del tratamiento

que realiza Bankinter con sus datos y las bases legitimadoras de esos tratamientos, solicitando al interesado en ese momento los permisos necesarios para ciertos tratamientos (por ejemplo, enviarle acciones comerciales de productos del Banco, perfilarle para adecuar las acciones comerciales a sus necesidades, gustos y preferencias).

Asimismo, se le informa de los destinatarios de sus datos y dónde pueden ejercer sus derechos. En esa cláusula se le piden los permisos necesarios para el tratamiento de sus datos como por ejemplo pode enviarle comunicaciones comerciales a través de cualquier canal de productos de Bankinter, Grupo etc....

Además, en todos los contratos se incorpora una cláusula con información básica sobre el tratamiento de sus datos y se le informa que en la web de Bankinter puede obtener información más detallada sobre todos los tratamientos que realiza Bankinter S.A.

Por su parte, las medidas que Línea Directa implantó en 2018 incluyen la realización del registro de actividades de tratamiento, el nombramiento de un Delegado de Protección de Datos dentro del modelo organizativo del DPO y una política de privacidad, actualizando las cláusulas contractuales. También se ha establecido un procedimiento para la adjudicación y contratación de

proveedores, modificando el clausulado, con la regularización progresiva de los contratos vigentes. Los procedimientos internos incluyen: procedimiento ARCOLP, procedimiento para la notificación de violaciones de seguridad y procedimiento estandarizado de PIAS y Análisis de Riesgos.

Por otra parte, la actividad de EVO, como empresa del Grupo de Bankinter, está incluida dentro del alcance de la política de privacidad del Grupo. Además, dispone de otras políticas adicionales relacionadas con la protección de datos en materia de ARCOLP, conservación de documentos, evaluaciones de impacto, notificación de violaciones de seguridad y registro de actividades de tratamiento.

Avantcard, empresa subsidiaria de EVO en Irlanda, dispone de su propia política de privacidad, que es revisada anualmente.

Al cierre de 2019, el Grupo Bankinter no ha recibido sanciones significativas en materia de protección de datos.

El Grupo garantiza en todo momento que los datos de personas y operaciones se transmiten por canales adecuados, fiables y seguros, preservando su integridad y confidencialidad.

Asimismo, se han puesto en marcha cursos obligatorios para toda la plantilla sobre Protección de Datos.

El Grupo garantiza en todo momento que los datos de personas y operaciones se transmiten por canales adecuados, fiables y seguros, preservando su integridad y confidencialidad.



Una incansable búsqueda de la excelencia

La percepción que los clientes tienen de su relación con Bankinter mejoró significativamente durante 2019, tanto en España como en Portugal. El índice Net Promoter Score (NPS) agregado subió hasta el 38,9%, lo que supone un 9,3% más que el ejercicio anterior.

Concretamente en España, la media de todos los segmentos y redes pasó del 31,6 al 39,3%. Dos de cada tres oficinas lograron mejorar la percepción que de ellas tienen los clientes. En el caso de Portugal, la mejora alcanzó al 72% de la red comercial.

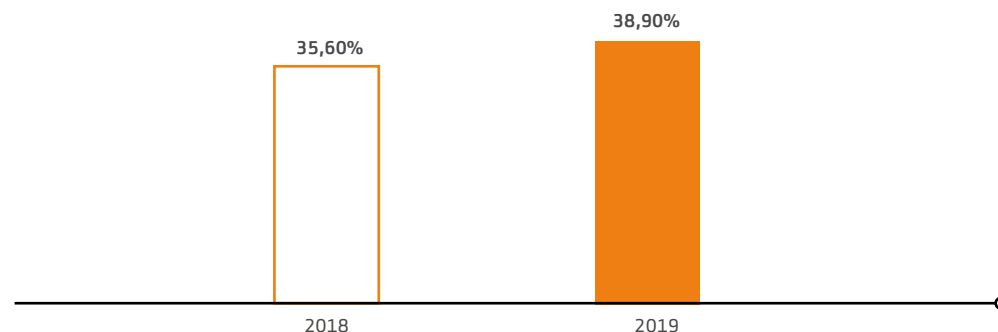
El porcentaje de clientes que recomiendan Bankinter España (los que hacen las dos valoraciones superiores en una escala de 0 a 10) se situó en el 49,8% el año pasado; es decir, un 4,4% más que en 2018. En Bankinter Portugal el índice de recomendación fue del 44,4% (+8,3%).

La percepción de los clientes sobre atención que reciben del banco, ya sea de forma presencial o digital, se mide diariamente por diversos procedimientos: encuestas telefónicas y online, mensajes de texto, correos electrónicos.

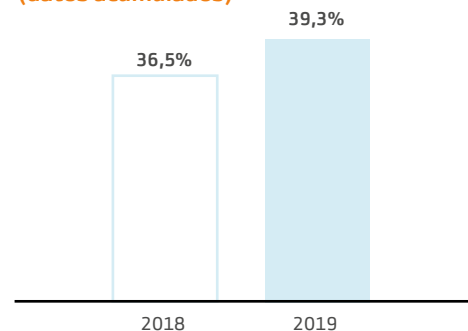
También se mide la calidad interna de los procesos y servicios que dan apoyo a la red comercial, siempre con el objetivo de prestar a los clientes la atención más adecuada a sus necesidades.

Los resultados de estas mediciones continuas se difunden entre todos los ámbitos de la organización, para que extraigan sus conclusiones y exploren cualquier posibilidad de mejora.

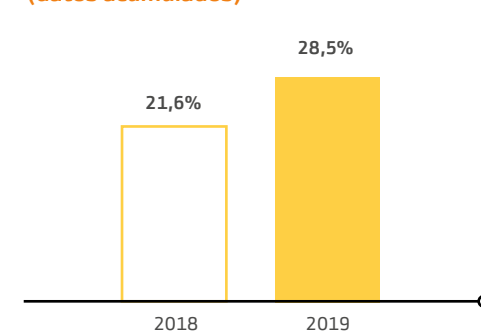
NPS Bankinter agregado (España y Portugal)



NPS Bankinter España (datos acumulados)



NPS Bankinter Portugal (datos acumulados)

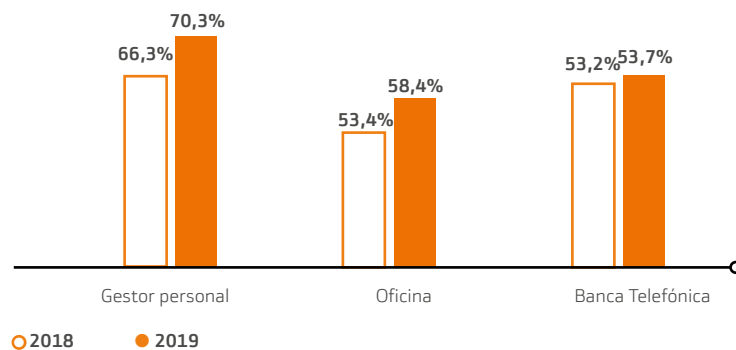


Atención personal

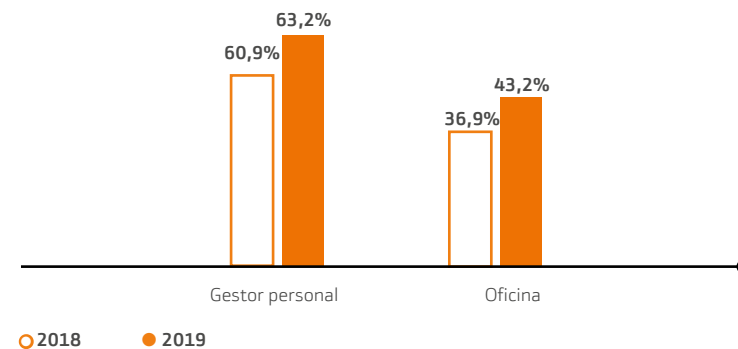
Destaca la percepción de la calidad del servicio prestado por las sucursales y por los gestores personales, así en Bankinter España como en Portugal.

Los centros más valorados aportaron durante 2019 un total de 322 buenas prácticas, que servirán de inspiración a otros centros para mejorar su experiencia de cliente.

NPS canales de atención personal España



NPS canales de atención personal Portugal

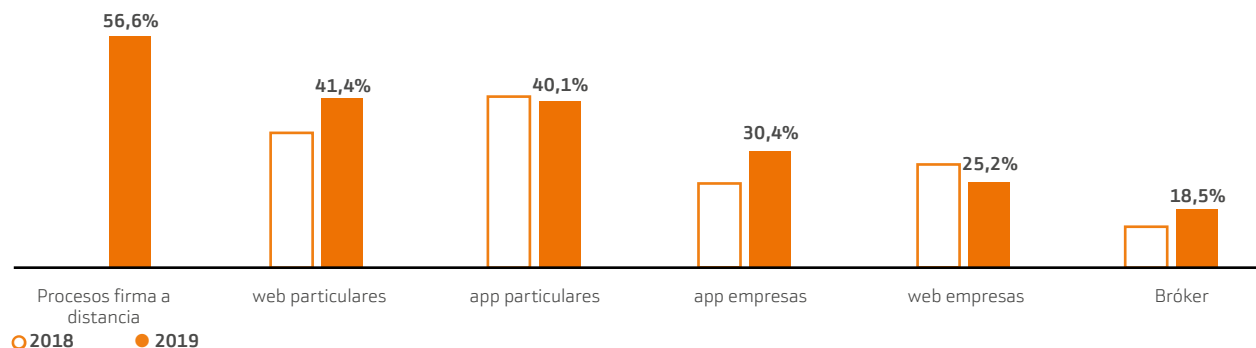


Banca digital

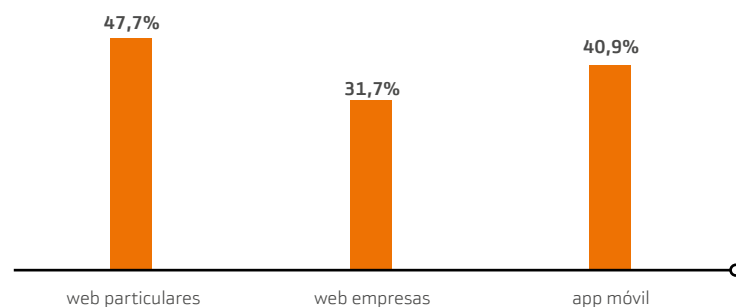
Su NPS creció en España un 2,1% respecto a 2018, hasta situarse en el 40,4%. Se reforzaron las mediciones en dos áreas estratégicas: transformación digital y transformación de procesos.

Bankinter Portugal también arrojó altos niveles de recomendación en sus plataformas digitales y en banca móvil.

NPS canales de digitales Bankinter España



NPS canales de de digitales Bankinter Portugal



Calidad interna

La idoneidad del desempeño de los servicios centrales respecto de sus clientes internos experimentó una evolución muy positiva. El grado de satisfacción neta en España llegó al 39,3%, con aumento del 13,3%, y en Portugal al 26,2% (+87,1%).

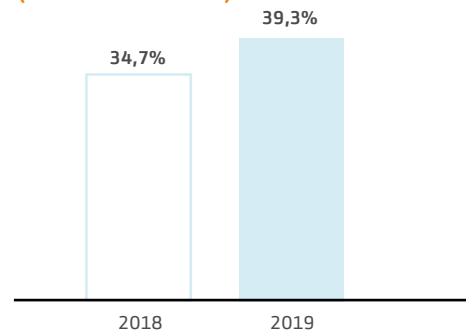
Como resultados de las valoraciones y comentarios sobre el nivel del servicio, se llevaron a cabo 233 iniciativas para mejorar el apoyo comercial, operativo y técnico a la red y a las distintas unidades de los servicios centrales.

Comparación con la competencia

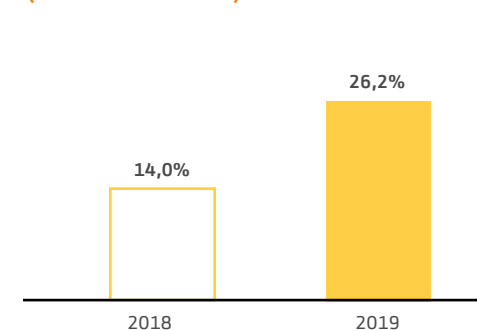
La calidad objetiva de las oficinas de Bankinter España obtuvo una puntuación de 8,2 sobre 10, frente al 7,4 del sector, según el estudio EQUOS, realizado mediante la técnica de mystery shopping (cliente infiltrado) en cerca de 4.000 sucursales bancarias de todo el país.

Bankinter Portugal es líder indiscutible en calidad objetiva, con 9,16 puntos, 9,4 por encima de la media sectorial de ese país.

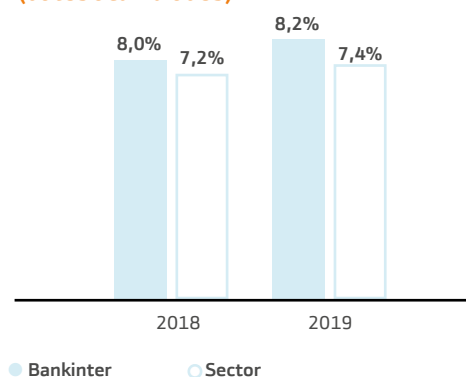
Calidad interna España (datos acumulados)



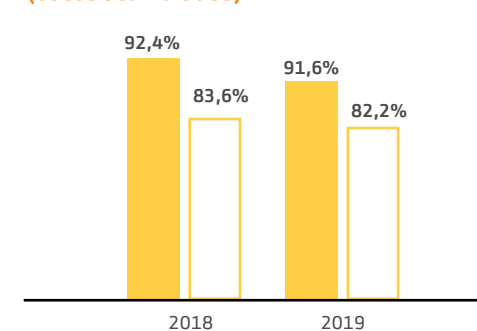
Calidad interna Portugal (datos acumulados)



Calidad objetiva red comercial España (datos acumulados)



NPS Bankinter Portugal (datos acumulados)



Línea Directa Aseguradora

En 2018 la medición de la satisfacción en Línea Directa Aseguradora se evaluó a través del indicador Índice de Satisfacción Neto (ISN). Este indicador se calcula sobre una escala penalizadora de los clientes insatisfechos y que comprende del 1 al 100. Los resultados globales del año arrojaron un resultado en la Satisfacción global con el servicio de Línea Directa Aseguradora de ISN = 77,60. Durante 2019 se ha trabajado en el cambio de metodología, para calcular el indicador NPS para el 2020.

EVO

EVO dispone de un Laboratorio de Clientes, que realiza encuestas de satisfacción y recomendaciones anuales con el fin de hacer un seguimiento de la imagen de EVO para sus clientes.

Cabe destacar que se ha puesto en marcha un programa de Betatesters que afecta a alrededor de 3.000 clientes, que prueban todas las novedades de la aplicación móvil un mes antes que el resto de los usuarios, a fin de contrastar opiniones y buscar la aprobación de determinados desarrollos.

Se ha integrado un software de consulta permanente en tiempo real con los clientes, donde se recoge su feedback y opiniones.

Adicionalmente se lleva a cabo una escucha activa de clientes. Se realizan las siguientes encuestas de satisfacción del cliente:

- A los 7 días de contratación de la cuenta para conocer el grado de satisfacción con el proceso de alta.
- A los 6 meses y a los 12 meses para conocer el grado de satisfacción global con EVO y en particular con los principales productos y servicios de EVO.
- Encuestas de satisfacción on line y en tiempo real, cuando un cliente realiza uno de los servicios que están identificados como Triggers
- Encuestas para valorar el call center.
- Encuestas de valoración de la cuenta joven.
- A su vez desde RRSS realizamos escucha activa para conocer los puntos de dolor del cliente y trabajar sobre ellos para intentar solucionarlos lo antes posible.

Todas estas medidas hacen que la aplicación bancaria de EVO sea una de las APP más valoradas del mercado, habiendo sido galardonada en el año 2017 como la mejor app bancaria de según la prestigiosa organización "The Awards". Actualmente tiene una valoración de 4,6 sobre 5 en el último año y un NPS situado entre los 3 más altos del sector.

Avantcard

En 2019 se creó un equipo central de control de calidad, dedicado exclusivamente a la escucha activa y la exploración de cuentas para garantizar la calidad y el cumplimiento.

Prácticas fiscales y beneficios

El Grupo Bankinter comunica en sus informes públicos anuales, la ubicación territorial y domicilio fiscal de sus sociedades y filiales, cuyo propósito es siempre prestar servicios a los clientes residentes en esos lugares, emitir una deuda o realizar titulizaciones, y en ningún caso eludir obligaciones fiscales.

Bankinter ha firmado el Código de Buenas Prácticas Tributarias, impulsado por la administración tributaria española, que contiene recomendaciones voluntariamente asumidas por la administración y las entidades adscritas, tendentes a mejorar la aplicación del sistema tributario con seguridad jurídica, cooperación recíproca basada en la buena fe y la confianza legítima, y la aplicación de políticas fiscales responsables que cuenten con el conocimiento de los consejos de administración.

El Grupo Bankinter refuerza sus prácticas de transparencia informativa, publicando sus contribuciones fiscales totales, desglosadas por tipo y zonas geográficas.

El Grupo Bankinter no ha recibido subvenciones o ayudas públicas.

Distribución de impuestos sobre beneficios pagados (en miles de euros). Datos a 31 de diciembre de 2019

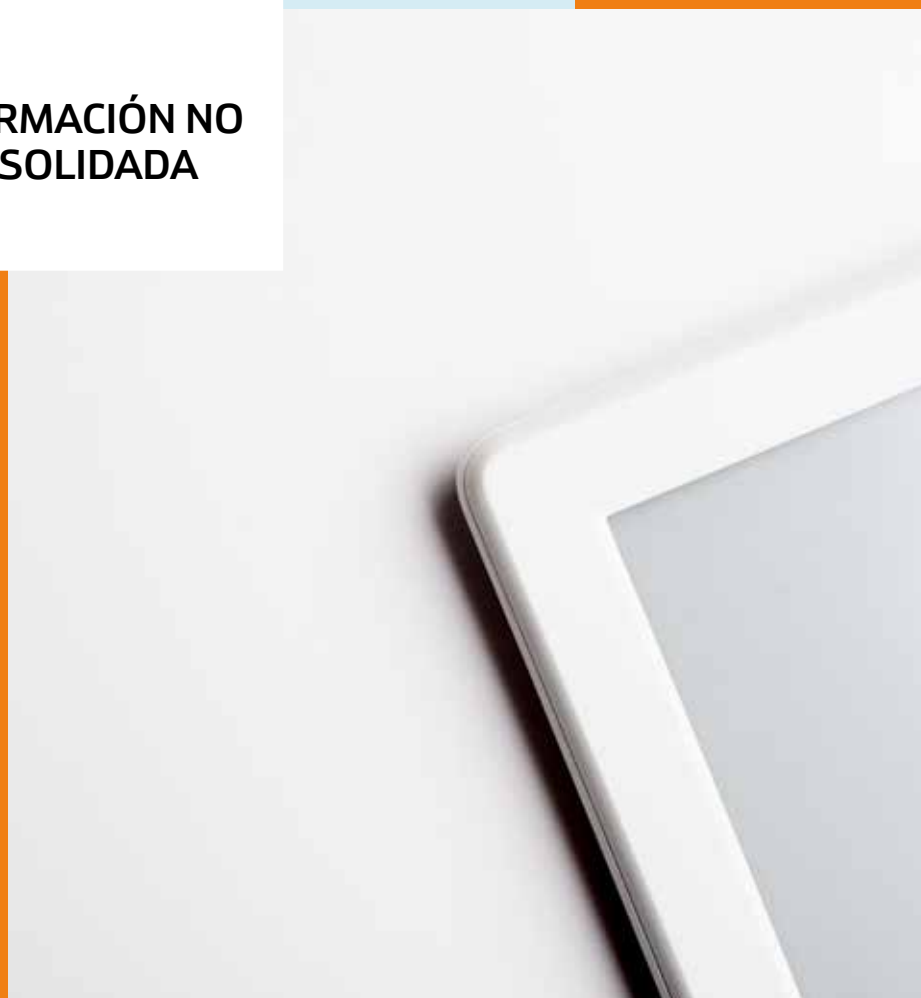
	2019	2018
Total impuestos sobre beneficios pagados por Grupo Bankinter en España	83.671,7	139.824,2
Total impuestos sobre beneficios pagados por Grupo Línea Directa en España	33.863,5	38.799,6
Total Impuesto sobre beneficios pagado en 2019 España	117.535,2	178.623,8
Total Impuesto sobre beneficios pagado en 2019 Portugal	5.969,9	19.851,6
Total Impuesto sobre beneficios pagado en 2019 Luxemburgo	-	-
Total Impuesto sobre beneficios pagado en 2019 Irlanda	2.029,9	-
Total Impuesto sobre beneficios pagado en 2019 Grupo Consolidado Bankinter	125.535,1	198.475,5

Resultado bruto (en miles de euros). Datos a 31 de diciembre de 2019

	2019	2018
España	665.902	660.888
Portugal	65.627	60.183
Luxemburgo	3.059	22
Irlanda	6.817	-
Total	741.405	721.093

ANEXOS

ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA CONSOLIDADA
2019



Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Análisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Capítulo del informe
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.		Grupo Bankinter	102-2 / 102-6	Modelo de negocio
Políticas	<u>Una descripción de las políticas</u> que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.		Grupo Bankinter	103 Enfoques de gestión de cada ámbito	Gestión de riesgos financieros Gestión de riesgos no financieros Gestión de la sostenibilidad Cuestiones medioambientales Cuestiones sociales y relativas al personal Derechos Humanos Lucha contra la corrupción Sociedad
Riesgos a CP, MP y LP	<u>Los principales riesgos</u> relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo <u>gestiona</u> dichos riesgos, * explicando los <u>procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos</u> de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse <u>información sobre los impactos que se hayan detectado</u> , ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.		Grupo Bankinter	102-15	Gestión de riesgos no financieros Gestión de la sostenibilidad Cuestiones medioambientales Cuestiones sociales y relativas al personal Derechos Humanos Lucha contra la corrupción Sociedad
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. * Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. * Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. * Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. * En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.		Grupo Bankinter	Indicadores clave de cada ámbito	Gestión de riesgos Gestión de la sostenibilidad: Indicadores relevantes Cuestiones medioambientales: tablas emisiones, energía, agua, papel, residuos Cuestiones sociales y relativas al personal: tablas desglose plantilla, formación, selección, desempeño, ausencias, remuneraciones. Derechos Humanos Lucha contra la corrupción: control auditoría interna, ética profesional, formación PBC, aportaciones a fundaciones. Compromisos con el desarrollo sostenible SAC / Calidad / Protección de datos

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Análisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Capítulo del informe
Cuestiones medioambientales	Global Medio Ambiente				
	1.) Información detallada sobre los <u>efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente</u> y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la <u>prevención de riesgos ambientales</u> ; 3.) La aplicación del <u>principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales</u> . (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)	SI	Grupo Bankinter	103 Enfoques de gestión de cada ámbito ambiental	Gestión de riesgos no financieros Gestión de la sostenibilidad: Plan de Sostenibilidad Bankinter y Línea Directa Cuestiones medioambientales: Política Medio Ambiente, Estrategia de Cambio Climático, Sistemas de Gestión Ambiental
	Contaminación				
	<u>Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono</u> que afectan <u>gravemente</u> el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	SI	Grupo Bankinter	103 Emisiones / 305-5	Gestión de la sostenibilidad: Plan de Sostenibilidad Bankinter y Línea Directa Cuestiones medioambientales: Política Medio Ambiente, Estrategia de Cambio Climático, Indicadores de ecoeficiencia, Sistemas de Gestión. Los aspectos ambientales están medidos y gestionados con los Sistemas de Gestión Ambiental implantados, no obstante, el ruido y la contaminación lumínica no son aspectos materiales para la actividad del Grupo.
	Economía circular y prevención y gestión de residuos				
	<u>Economía circular</u>	SI	Grupo Bankinter	301-2	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos
	<u>Residuos</u> : Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	SI	Grupo Bankinter	103 Residuos / 306-2	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos
	<u>Acciones para combatir el desperdicio de alimentos</u> .	NO	Grupo Bankinter		
	Uso sostenible de los recursos				
	El <u>consumo</u> de agua y el suministro de agua <u>de acuerdo con las limitaciones locales</u> ;	SI	Grupo Bankinter	303-1 / 303-2 / 303-3	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos Todo el consumo de agua del Grupo proviene de agua de red.
	<u>Consumo</u> de materias primas y las <u>medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso</u> ;	SI	Grupo Bankinter	301-1 / 301-2	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos
	<u>Consumo</u> , directo e indirecto, de <u>energía</u> , <u>medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables</u> .	SI	Grupo Bankinter	103 Energía 302-1 / 302-2 / 302-3 302-4	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos / Tabla de emisiones de indirectas
	Cambio Climático				
	Los <u>elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados</u> como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	SI	Grupo Bankinter	103 Emisiones 305-1 / 305-2 / 305-3 305-4 / 305-5 / 305-6 / 305-7	Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Huella de carbono
	Las <u>medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático</u> ;	SI	Grupo Bankinter	103 201-2	Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Huella de carbono
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	SI	Grupo Bankinter	103 Emisiones 305-5	Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Huella de carbono, Sistemas de Gestión Ambiental
	Protección de la biodiversidad				
	<u>Medidas</u> tomadas <u>para preservar o restaurar la biodiversidad</u> ;	NO	Grupo Bankinter		
	<u>Impactos</u> causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	NO	Grupo Bankinter		

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Análisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Capítulo del informe
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo				
	Número total y distribución de <u>empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional</u> ;	SI	Grupo Bankinter	103 Empleo 102-8 / 405-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: tablas tipo de contrato y desgloses de plantilla
	Número total y distribución de <u>modalidades de contrato de trabajo</u> .	SI	Grupo Bankinter	102-8	Cuestiones sociales y relativas al personal: tablas tipo de contrato y desgloses de plantilla
	Promedio anual de <u>contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional</u> .	SI	Grupo Bankinter	102-8 / 405-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: tablas tipo de contrato promedio y desgloses de plantilla promedio
	Número de <u>despidos por sexo, edad y clasificación profesional</u> ;	SI	Grupo Bankinter	401-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de desglose de despidos en apartado de Selección
	Las <u>remuneraciones medias</u> y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; <u>Brecha salarial</u> , la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	SI	Grupo Bankinter	103 Empleo, diversidad e igualdad 405-2	Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de remuneraciones en apartado de Retribución total
	La <u>remuneración media de los consejeros y directivos</u> , incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción <u>desagregada por sexo</u> .	SI	Grupo Bankinter	102-35 / 102-36 / 102-38 / 102-39	Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de remuneraciones / brecha salarial en apartado de Retribución total
	Implantación de <u>políticas de desconexión laboral</u> .	SI	Grupo Bankinter	103 Empleo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Políticas de desconexión laboral
	Empleados con <u>discapacidad</u> .	SI	Grupo Bankinter	405-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: Empleados con discapacidad
	Organización del trabajo				
	Organización del tiempo de trabajo	SI	Grupo Bankinter	103 Empleo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Políticas de desconexión laboral, Conciliación, Diálogo con los empleados
	Número de horas de <u>absentismo</u>	SI	Grupo Bankinter	403-2	Cuestiones sociales y relativas al personal: Comités de salud y seguridad / Tablas de ausencias
	<u>Medidas</u> destinadas a facilitar el disfrute de la <u>conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable</u> de estos por parte de ambos progenitores.	SI	Grupo Bankinter	103 Empleo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Conciliación
	Salud y seguridad				
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	SI	Grupo Bankinter	103 Salud y seguridad	Cuestiones sociales y relativas al personal: Plan de salud, Comités de Salud y seguridad
	<u>Accidentes</u> de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	SI	Grupo Bankinter	403-2 / 403-3	Cuestiones sociales y relativas al personal: Comités de salud y seguridad
	Relaciones sociales				
	Organización del <u>diálogo social</u> , incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	SI	Grupo Bankinter	103 Relaciones trabajador empresa	Cuestiones sociales y relativas al personal: Diálogo con los empleados, Representación sindical
	Porcentaje de <u>empleados cubiertos por convenio colectivo por país</u> ;	SI	Grupo Bankinter	102-41	Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos
	El <u>balance</u> de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	SI	Grupo Bankinter	403-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos
	Formación				
	Las <u>políticas implementadas</u> en el campo de la formación;	SI	Grupo Bankinter	103 Formación	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento
	La <u>cantidad total de horas</u> de formación <u>por categorías profesionales</u> .	SI	Grupo Bankinter	404-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	SI	Grupo Bankinter	103 Diversidad e igualdad, no discriminación	Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad
	Igualdad				
	<u>Medidas adoptadas</u> para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	SI	Grupo Bankinter	103 Diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación	Cuestiones sociales y relativas al personal: Planes de igualdad y medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades
	<u>Planes de igualdad</u> (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), <u>medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad</u> ;	SI	Grupo Bankinter		Cuestiones sociales y relativas al personal: Planes de igualdad y medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades
	La <u>política</u> contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	SI	Grupo Bankinter		Cuestiones sociales y relativas al personal: Planes de igualdad y medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades, Política de diversidad

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Análisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Capítulo del informe
Derechos humanos	Aplicación de <u>procedimientos de diligencia debida</u> en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	SI	Grupo Bankinter	103 DDHH 410-1 / 412-1 / 412-2	Derechos humanos Lucha contra la corrupción: Ética profesional
	<u>Denuncias</u> por casos de vulneración de derechos humanos;	SI	Grupo Bankinter	406-1	Derechos humanos
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los <u>convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo</u> relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	SI	Grupo Bankinter	406-1	Derechos humanos Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos
	La <u>eliminación de la discriminación</u> en el empleo y la ocupación;	SI	Grupo Bankinter	406-1	Derechos humanos
	La <u>eliminación del trabajo forzoso u obligatorio</u> ;	NO	Grupo Bankinter	406-1 / 409-1	Derechos humanos
	La <u>abolición efectiva del trabajo infantil</u> .	NO	Grupo Bankinter	406-1 / 408-1	Derechos humanos
Corrupción y el soborno	<u>Medidas</u> adoptadas para <u>prevenir</u> la corrupción y el soborno;	SI	Grupo Bankinter	103 Anticorrupción 205-2 / 205-1 / 205-3	Lucha contra la corrupción y el soborno: Marco institucional, Control auditoría interna, Ética profesional
	<u>Medidas para luchar</u> contra el blanqueo de capitales,	SI	Grupo Bankinter	205-2	Lucha contra la corrupción y el soborno: Marco institucional, Dos áreas básicas, Control auditoría interna
	<u>Aportaciones</u> a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	SI	Grupo Bankinter	413-1	Lucha contra la corrupción y el soborno: Aportaciones a fundaciones Compromisos con el desarrollo sostenible: Alianzas estratégicas
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
	El <u>impacto</u> de la actividad de la sociedad en el <u>empleo y el desarrollo local</u> ;	SI	Grupo Bankinter	103 Comunidades locales e impactos económicos indirectos 203-1 / 403-1	Sociedad. Compromisos con el desarrollo sostenible: empleo neto, gasto en proveedores, implantación ODS, productos sostenibles, Acción social, Alianzas estratégicas
	El <u>impacto</u> de la actividad de la sociedad en las <u>poblaciones locales y en el territorio</u> ;	SI	Grupo Bankinter	203-1 / 413-1	Sociedad. Compromisos con el desarrollo sostenible: empleo neto, gasto en proveedores, implantación ODS, productos sostenibles, Acción social, Voluntariado corporativo, Alianzas estratégicas
	Las <u>relaciones</u> mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	SI	Grupo Bankinter	102-43 / 413-1	Sociedad. Compromisos con el desarrollo sostenible: implantación ODS, productos sostenibles, Acción social, Voluntariado corporativo, Alianzas estratégicas. Gestión de la sostenibilidad: Canales de diálogo con los grupos de interés
	Las acciones de <u>asociación o patrocinio</u> .	SI	Grupo Bankinter	102-12 / 102-13	Sociedad. Compromisos con el desarrollo sostenible: Alianzas estratégicas
	Subcontratación y proveedores				
	* La inclusión en la <u>política de compras</u> de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; * Consideración en las <u>relaciones con proveedores y subcontratistas</u> de su responsabilidad social y ambiental;	SI	Grupo Bankinter	103 Evaluación proveedores	Sociedad: Subcontratación y proveedores
	Sistemas de <u>supervisión y auditorías</u> y resultados de las mismas.	SI	Grupo Bankinter	103 Prácticas de adquisición	No existen sistemas de supervisión, auditorías ni resultados de las mismas, más allá de los procesos de evaluación y homologación de proveedores, encontrándose el Grupo en proceso de adopción de estos mecanismos.
	Consumidores				
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	SI	Grupo Bankinter	103 Seg y salud clientes, privacidad	Sociedad: Calidad Sociedad: Servicio de atención al cliente Lucha contra la corrupción: Ética profesional
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	SI	Grupo Bankinter	103 Seg y salud clientes, privacidad 416-1 / 416-2	Sociedad: Calidad Sociedad: Servicio de atención al cliente
	Información fiscal				
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	SI	Grupo Bankinter	103 Desempeño económico	Sociedad: Prácticas fiscales y beneficios
	Subvenciones públicas recibidas	SI	Grupo Bankinter	201-4	Sociedad: Prácticas fiscales y beneficios

ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Análisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	Estándares GRI relacionados	Capítulo del informe
Otra información significativa	Otra información sobre el perfil de la Compañía	SI	Grupo Bankinter	102-1 hasta 102-13	Índice GRI: Perfil de la organización Introducción Modelo de negocio
	Gobierno Corporativo	SI	Grupo Bankinter	102-18 hasta 102-39	Índice GRI: Gobierno Informe Anual Gobierno Corporativo 2019
	Participación de los grupos de interés	SI	Grupo Bankinter	102-40, 41, 42, 43, 44	Gestión de la sostenibilidad
	Otra información de utilidad sobre la elaboración del documento	SI	Grupo Bankinter	102-45 hasta 102-56	Índice GRI: Prácticas para la elaboración de informes. Introducción

*Adicionalmente a los contenidos GRI citados en la Tabla anterior, el Estado de Información No Financiera de Grupo Bankinter incluye los contenidos siguientes: 102-1; 102-3; 102-4; 102-5; 102-7; 102-9; 102-10; 102-11; 102-14; 102-16; 102-17; 103 – Desempeño económico; 201-1; 201-3; 103 – Presencia en el mercado; 202-1; 202-2; 103 – Impactos económicos indirectos; 203-2; 103 – Prácticas de adquisición; 204-1; 103 – Anticorrupción; 103 – Competencia desleal; 206-1; 103 – Materiales; 301-3; 103 – Energía; 302-5; 103 – Agua; 103 – Emisiones; 103 – Efluentes y residuos; 306-1; 306-3; 306-4; 306-5; 103 – Cumplimiento ambiental; 307-1; 103 – Evaluación ambiental de proveedores; 308-1; 308-2; 103 – Empleo; 401-2; 401-3; 103 – Relaciones trabajador – empresa; 402-1; 103 – Salud y seguridad en el trabajo; 403-4; 103 – Formación y enseñanza; 404-2; 404-3; 103 – Diversidad e igualdad de oportunidades; 103 – No discriminación; 103 – Libertad de asociación y negociación colectiva; 407 -1; 103 – Trabajo infantil; 103 – Trabajo forzoso u obligatorio; 103 – Prácticas en materia de seguridad; 103 – Evaluación de Derechos Humanos; 412-3; 103 – Comunidades locales; 413-2; FS13; FS14; 103 – Evaluación de las prácticas; 414-1; 414-2; 103 – Política pública; 415-1; 103 – Salud y seguridad del cliente; 103 – Marketing y etiquetado; 417-1; 417-2; 417-3; FS15; FS16; 103 – Privacidad del cliente; 418-1; 103 – Cumplimiento económico; 419-1; FS6; FS7; FS8; G4-DMA – Auditoría; FS9; G4-DMA – Activismo accionarial; FS10; FS11; FS12. Dichos contenidos se detallan en el apartado Índice GRI.

Anexo II: Índice GRI 2019

CONTENIDOS GENERALES

Localización en Estado de Información no financiera			Omisión	Verificación externa
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
102-1	Nombre de la organización.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Modelo de negocio	-	Informe de verificación PwC
102-3	Ubicación de la sede	Paseo de la Castellana, 29. Madrid.	-	Informe de verificación PwC
102-4	Ubicación de las operaciones	Las operaciones significativas de Bankinter se llevan a cabo en España, Portugal, Luxemburgo e Irlanda.	-	Informe de verificación PwC
102-5	Propiedad y forma jurídica	Bankinter S.A.	-	Informe de verificación PwC
102-6	Mercados servidos	Modelo de negocio	-	Informe de verificación PwC
102-7	Tamaño de la organización	Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de desglose de plantilla	-	Informe de verificación PwC
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de desglose de plantilla	-	Informe de verificación PwC
102-9	Cadena de suministro	Subcontratación y proveedores	-	Informe de verificación PwC
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Incorporación de EVO y Avantcard desde 1 de junio de 2019	-	Informe de verificación PwC
102-11	Principio o enfoque de precaución	Modelo de Negocio: Estrategia. Gestión de riesgos Cuestiones medioambientales: principio de prevención, analizando y gestionando sus principales riesgos ambientales en toda su cadena de valor, tanto los directos propios de los inmuebles donde trabaja su plantilla, así como los indirectos derivados de su actividad. Informe anual de Gobierno Corporativo 2019	-	Informe de verificación PwC
102-12	Iniciativas externas	Compromisos con el desarrollo sostenible: implantación ODS, Alianzas estratégicas, Acción social, Otras colaboraciones Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, influencia en los grupos de interés Gestión de la sostenibilidad: Presencia en índices de sostenibilidad	-	Informe de verificación PwC
102-13	Afiliación a asociaciones	Compromisos con el desarrollo sostenible: implantación ODS, Alianzas estratégicas, Acción social, Otras colaboraciones Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, influencia en los grupos de interés Cuestiones sociales y relativas al personal: Políticas gestión de la diversidad, Conciliación.	-	Informe de verificación PwC
ESTRATEGIA				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Cartas de CEO y Presidente del Informe Anual Integrado 2019	-	Informe de verificación PwC
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Modelo de negocio Gestión de riesgos Gestión de la sostenibilidad Cuestiones medioambientales Compromisos con el desarrollo sostenible Lucha contra la corrupción Derechos Humanos	-	Informe de verificación PwC
ÉTICA E INTEGRIDAD				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gestión de riesgos Gestión de la sostenibilidad Cuestiones medioambientales Compromisos con el desarrollo sostenible Lucha contra la corrupción Derechos Humanos Cuestiones sociales y relativas al personal		Informe de verificación PwC
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Lucha contra la corrupción: Ética profesional Cuestiones sociales y relativas al personal: Planes de igualdad		Informe de verificación PwC
GOBIERNO				
102-18	Estructura de Gobernanza	- IAGC 2019: Comisiones, Consejo de Administración: Estructura de la Administración de la Sociedad	-	Informe de verificación PwC
102-19	Delegación de autoridad	Comité de Sostenibilidad Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo	-	Informe de verificación PwC
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Comité de Sostenibilidad Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo	-	Informe de verificación PwC

Localización en Estado de Información no financiera			Omisión	Verificación externa
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Gestión de la Sostenibilidad: Grupos de interés y análisis de materialidad. ‘Comité de Sostenibilidad Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo	-	Informe de verificación PwC
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	IAGC 2019: Comisiones, Consejo de Administración: Estructura de la Administración de la Sociedad	-	Informe de verificación PwC
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	IAGC 2019: Comisiones, Consejo de Administración: Estructura de la Administración de la Sociedad	-	Informe de verificación PwC
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	IAGC 2019: Comisiones, Consejo de Administración: Estructura de la Administración de la Sociedad. Comisión de nombramientos. Política de selección	-	Informe de verificación PwC
102-25	Conflictos de intereses	Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019. Recomendación 23 y 50.	-	Informe de verificación PwC
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetos, valores y estrategia	Gestión de la Sostenibilidad ‘Comité de Sostenibilidad Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019	-	Informe de verificación PwC
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gestión de la Sostenibilidad Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático Derechos Humanos ‘Comité de Sostenibilidad Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019	-	Informe de verificación PwC
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019: Recomendación 33 y 36	-	Informe de verificación PwC
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gestión de riesgos Gestión de la Sostenibilidad Cuestiones medioambientales Compromisos con el desarrollo sostenible Derechos Humanos ‘Comité de Sostenibilidad Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019		Informe de verificación PwC
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gestión de riesgos Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019: Comisión de riesgos		Informe de verificación PwC
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Política de Sostenibilidad Comité de Sostenibilidad Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019	-	Informe de verificación PwC
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Comité de Sostenibilidad Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo Consejo de Administración		Informe de verificación PwC
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Política de Sostenibilidad Comité de Sostenibilidad Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019	-	Informe de verificación PwC
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Política de Sostenibilidad Comité de Sostenibilidad Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019	-	Informe de verificación PwC
102-35	Políticas de remuneración	Política de Remuneraciones IAGC 2019 Comisión de retribuciones	-	Informe de verificación PwC
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Política de Remuneraciones IAGC 2019 Comisión de retribuciones	-	Informe de verificación PwC
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Gestión de la Sostenibilidad Informe anual de Gobierno Corporativo 2019	-	Informe de verificación PwC
102-38	Ratio de compensación total anual	Cuestiones sociales y relativas al personal: Retribución total	-	Informe de verificación PwC
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Cuestiones sociales y relativas al personal: Retribución total	-	Informe de verificación PwC
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
102-40	Lista de grupos de interés	Gestión de la Sostenibilidad	-	Informe de verificación PwC
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos, Representación sindical	-	Informe de verificación PwC
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Gestión de la Sostenibilidad	-	Informe de verificación PwC

Localización en Estado de Información no financiera			Omisión	Verificación externa
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Gestión de la Sostenibilidad	-	Informe de verificación PwC
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Gestión de la Sostenibilidad	-	Informe de verificación PwC
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Grupo Bankinter Relación de sociedades del Grupo Bankinter en Cuentas Anuales Consolidadas (Participaciones y Situación Fiscal)	-	Informe de verificación PwC
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Introducción Gestión de la sostenibilidad	-	Informe de verificación PwC
102-47	Lista de temas materiales	Gestión de la sostenibilidad	-	Informe de verificación PwC
102-48	Reexpresión de la información	Cuestiones medioambientales: notas en tablas de indicadores ambientales - CCAA Consolidadas Nota 2 (Criterios contables aplicados)	-	Informe de verificación PwC
102-49	Cambios en la elaboración de informes	El Alcance y la Cobertura de cada aspecto se indica en el Índice de contenidos GRI. Con respecto a cambios significativos con respecto a años anteriores, se ha incluido la información relativa a las sociedades EVO y Avantcard, aportando información consolidada del Grupo Bankinter, desde el 1 de junio de 2019.	-	Informe de verificación PwC
102-50	Periodo objeto del informe	1 de enero 2019 - 31 de diciembre 2019	-	Informe de verificación PwC
102-51	Fecha del último informe	21 de febrero de 2019	-	Informe de verificación PwC
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	-	Informe de verificación PwC
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	comunicación@bankinter.com sostenibilidadbk@bankinter.com Investor_Relations@bankinter.com	-	Informe de verificación PwC
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Opción de Conformidad Exhaustiva	-	Informe de verificación PwC
102-55	Índice de contenidos GRI	Índice GRI	-	Informe de verificación PwC
102-56	Verificación externa	La práctica de Bankinter es someter a revisión de un Auditor Independiente el Estado de información no financiera. En el ejercicio 2019 dicha revisión ha sido realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.	-	Informe de verificación PwC

CONTENIDOS TEMÁTICOS GRI

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa																																																																
Dimensión económica																																																																						
GRI 201 Desempeño económico																																																																						
-Transparencia en la relación comercial -Mecanismos y control de riesgos (financieros y no financieros) - Política de conciliación - Buen gobierno	Mixta	201	Enfoque de gestión	Modelo de Negocio Gestión de Riesgos Informe Anual Integrado 2019 Capitulo Resultados	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC																																																															
		201-1	Valor económonico directo generado y distribuido	<table><tr><td colspan="3">201-1: BANKINTER (1)</td></tr><tr><td>Miles €</td><td>2019</td><td>2018</td></tr><tr><td>Valor Económico Generado (2)</td><td>2.039.500</td><td>1.931.039</td></tr><tr><td>Margen bruto</td><td>2.054.703</td><td>1.939.833</td></tr><tr><td>Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta</td><td>327</td><td>1.349</td></tr><tr><td>Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas</td><td>-15.530</td><td>-10.143</td></tr><tr><td colspan="3"></td></tr><tr><td>Valor Económico Distribuido</td><td>1.453.782</td><td>1.402.430</td></tr><tr><td>Gastos de personal</td><td>582.923</td><td>537.651</td></tr><tr><td>Otros gastos de Administración (excepto Contribuciones e impuestos)</td><td>403.329</td><td>398.866</td></tr><tr><td>Impuesto sobre beneficios y contribuciones e impuestos (3)</td><td>200.778</td><td>199.780</td></tr><tr><td>Dividendos con cargo a resultados del ejercicio (4)</td><td>263.199</td><td>263.199</td></tr><tr><td>Inversión Social (5)</td><td>3.553</td><td>2.934</td></tr><tr><td>Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)</td><td>585.718</td><td>528.609</td></tr><tr><td colspan="3">(1) Se refiere a todas las Sociedades que conforman el Grupo Bankinter</td></tr><tr><td colspan="3">(2) Margen bruto más ganancias/ pérdidas netas en bajas de activos</td></tr><tr><td colspan="3">(3) Incluye exclusivamente el gasto por Impuesto sobre Beneficios y las contribuciones e impuestos contabilizados en el ejercicio</td></tr><tr><td colspan="3">(4) Incluye tanto los dividendos distribuidos como los pendientes de distribuir con cargo a la cuenta de Resultados</td></tr><tr><td colspan="3">(5) Incluye inversión social en términos de la metodología LBG (London Benchmarking Group) de todas las sociedades del Grupo</td></tr><tr><td colspan="3">(4) Incluye tanto los dividendos distribuidos como los pendientes de distribuir con cargo a la cuenta de Resultados</td></tr><tr><td colspan="3">(5) Incluye inversión social en términos de la metodología LBG (London Benchmarking Group) de todas las sociedades del Grupo</td></tr></table>	201-1: BANKINTER (1)			Miles €	2019	2018	Valor Económico Generado (2)	2.039.500	1.931.039	Margen bruto	2.054.703	1.939.833	Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	327	1.349	Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	-15.530	-10.143				Valor Económico Distribuido	1.453.782	1.402.430	Gastos de personal	582.923	537.651	Otros gastos de Administración (excepto Contribuciones e impuestos)	403.329	398.866	Impuesto sobre beneficios y contribuciones e impuestos (3)	200.778	199.780	Dividendos con cargo a resultados del ejercicio (4)	263.199	263.199	Inversión Social (5)	3.553	2.934	Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	585.718	528.609	(1) Se refiere a todas las Sociedades que conforman el Grupo Bankinter			(2) Margen bruto más ganancias/ pérdidas netas en bajas de activos			(3) Incluye exclusivamente el gasto por Impuesto sobre Beneficios y las contribuciones e impuestos contabilizados en el ejercicio			(4) Incluye tanto los dividendos distribuidos como los pendientes de distribuir con cargo a la cuenta de Resultados			(5) Incluye inversión social en términos de la metodología LBG (London Benchmarking Group) de todas las sociedades del Grupo			(4) Incluye tanto los dividendos distribuidos como los pendientes de distribuir con cargo a la cuenta de Resultados			(5) Incluye inversión social en términos de la metodología LBG (London Benchmarking Group) de todas las sociedades del Grupo			Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		201-1: BANKINTER (1)																																																																				
		Miles €	2019	2018																																																																		
		Valor Económico Generado (2)	2.039.500	1.931.039																																																																		
		Margen bruto	2.054.703	1.939.833																																																																		
Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	327	1.349																																																																				
Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	-15.530	-10.143																																																																				
Valor Económico Distribuido	1.453.782	1.402.430																																																																				
Gastos de personal	582.923	537.651																																																																				
Otros gastos de Administración (excepto Contribuciones e impuestos)	403.329	398.866																																																																				
Impuesto sobre beneficios y contribuciones e impuestos (3)	200.778	199.780																																																																				
Dividendos con cargo a resultados del ejercicio (4)	263.199	263.199																																																																				
Inversión Social (5)	3.553	2.934																																																																				
Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)	585.718	528.609																																																																				
(1) Se refiere a todas las Sociedades que conforman el Grupo Bankinter																																																																						
(2) Margen bruto más ganancias/ pérdidas netas en bajas de activos																																																																						
(3) Incluye exclusivamente el gasto por Impuesto sobre Beneficios y las contribuciones e impuestos contabilizados en el ejercicio																																																																						
(4) Incluye tanto los dividendos distribuidos como los pendientes de distribuir con cargo a la cuenta de Resultados																																																																						
(5) Incluye inversión social en términos de la metodología LBG (London Benchmarking Group) de todas las sociedades del Grupo																																																																						
(4) Incluye tanto los dividendos distribuidos como los pendientes de distribuir con cargo a la cuenta de Resultados																																																																						
(5) Incluye inversión social en términos de la metodología LBG (London Benchmarking Group) de todas las sociedades del Grupo																																																																						
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	- Gestión de riesgos no financieros Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Huella de carbono - Modulo de Risk y Opportunities del Cuestionario CDP 2019.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC																																																																	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	- CCAA Consolidadas Nota 28 (Gastos de personal)	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC																																																																	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Sociedad: Prácticas fiscales y beneficios. No se ha recibido ningún tipo de ayuda significativa por parte de las Administraciones Públicas (ver epifgrafe F del Informe Bancario Anual). Las bonificaciones y deducciones fiscales se detallan en las notas 17 y 43 de las CCAA Consolidadas.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC																																																																	
GRI 202 Presencia en el mercado																																																																						
- Creación y estabilidad de empleo - Atracción y retención del talento - Transparencia en la remuneración del Consejo - Buen Gobierno Corporativo - Gestión ética de personas	Interna	202	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC																																																															
		202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Cuestiones sociales y relativas al personal: Retribución total Se calcula teniendo en cuenta la retribución fija.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC																																																															
		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El 100% de los altos directivos proceden de la comunidad local.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC																																																															

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa	
GRI 203: Impactos económicos indirectos							
- Inversión en la comunidad - Seguridad vial - Seguridad en el hogar	Externa	203	Enfoque de gestión	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Lucha contra la corrupción: Aportaciones a fundaciones y ONGs Compromisos con el desarrollo sostenible Desde la Fundación Innovación se está trabajando en el desarrollo de indicadores para cuantificar el retorno de la inversión en sus programas. https://www.fundacionbankinter.org/ https://www.fundacionlineadirecta.org/	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (1)
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Lucha contra la corrupción: Aportaciones a fundaciones y ONGs Compromisos con el desarrollo sostenible Desde la Fundación Innovación se está trabajando en el desarrollo de indicadores para cuantificar el retorno de la inversión en sus programas. https://www.fundacionbankinter.org/ https://www.fundacionlineadirecta.org/	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 204: Prácticas de adquisición							
		204	Enfoque de gestión	Sociedad: Subcontratación y proveedores	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Sociedad: Subcontratación y proveedores.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (5)
GRI 205: Anticorrupción							
- Cumplimiento normativo - Prevención contra la corrupción y blanqueo de capitales - Transparencia en la relación comercial - Buen gobierno corporativo - Gestión ética de las personas	Mixta	205	Enfoque de gestión	Lucha contra la corrupción y el soborno	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Lucha contra la corrupción y el soborno: Control auditoría interna, Ética profesional	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Lucha contra la corrupción y el soborno: Formación en PBC, Ética profesional	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Lucha contra la corrupción y el soborno: Ética profesional	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa	
GRI 206: Competencia desleal							
- Cumplimiento normativo - Buen Gobierno corporativo	Mixta	206	Enfoque de gestión	Lucha contra la corrupción y el soborno	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	No hay ningún procedimiento abierto en contra del Grupo Bankinter por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (3)
Dimensión ambiental							
GRI 301: Materiales							
- Aspectos ambientales directos - Cuidado del medioambiente	Interna	301	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		301-2	Insumos reciclados	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		Grupo Bankinter	Indicador no material dada la actividad del Grupo Bankinter	
GRI 302: Energía							
- Aspectos ambientales directos - Estrategia de cambio climático - Cuidado del medioambiente	Interna	302	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		302-1	Consumo energético dentro de la organización	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		302-3	Intensidad energética	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		302-4	Reducción del consumo energético	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 303: Agua							
- Aspectos ambientales directos - Estrategia de cambio climático - Cuidado del medioambiente	Interna	303	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		303-1	Extracción de agua por fuente	Todo el agua utilizada por el Grupo Bankinter proviene del suministro municipal.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		303-3	Agua reciclada y reutilizada		Grupo Bankinter		Informe de verificación PwC

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa	
GRI 304: Biodiversidad							
No aplica	304	Enfoque de gestión	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.	Grupo Bankinter	Indicador no material dada la actividad del Grupo Bankinter	NA	
	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		Grupo Bankinter		NA	
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		Grupo Bankinter		NA	
	304-3	Hábitats Protegidos o Restaurados		Grupo Bankinter		NA	
	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		Grupo Bankinter		NA	
GRI 305: Emisiones							
Aspectos ambientales directos - Estrategia de cambio climático - Cuidado del medioambiente	Mixta	305	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Huella de carbono	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Cuestiones medioambientales: Huella de carbono	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Cuestiones medioambientales: Huella de carbono	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Cuestiones medioambientales: Huella de carbono	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Cuestiones medioambientales: Huella de carbono	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático. Huella de carbono	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Estas sustancias no se producen en la actividad normal del Grupo Bankinter.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Dada la actividad del Grupo Bankinter, no se producen emisiones significativas de este tipo	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 306: Efluentes y Residuos							
- Aspectos ambientales directos - Cuidado del medioambiente	Interna	306	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	El Grupo Bankinter capta y vierte el agua a través de la red urbana. Se estiman unos vertidos similares a la cantidad de agua consumida, ya que no existen otros procesos de generación de vertidos.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		306-3	Derrames significativos	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, y por su actividad no ha generado derrames significativos durante 2019.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		306-4	Transporte de residuos peligrosos	El Grupo Bakinter por su actividad no transporta residuos. El transporte de los residuos producidos en las instalaciones del Grupo es realizada por gestores y transportistas autorizados.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.	Grupo Bankinter		Informe de verificación PwC

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa	
GRI 307: Cumplimiento ambiental							
- Aspectos ambientales directos - Cuidado del medioambiente - Cumplimiento normativo	Mixta	307	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales: Introducción	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa significativa en materia ambiental. Cuentas Anuales Consolidadas Nota 38 (Información sobre sostenibilidad)	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (3)
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores							
	No aplica	308	Enfoque de gestión	Sociedad: Subcontratación y proveedores	Grupo Bankinter		Informe de verificación PwC
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Sociedad: Subcontratación y proveedores	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Dada la tipología de proveedor, no se ha realizado un análisis de impactos ambientales.	Grupo Bankinter	-	NA
DIMENSIÓN SOCIAL							
GRI 401: Empleo							
- Creación y estabilidad de empleo - Política de conciliación - Clima laboral - Gestión ética de personas	Interna	401	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Cuestiones sociales y relativas al personal: Selección	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Cuestiones sociales y relativas al personal: Beneficios corporativos, Previsión social	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		401-3	Permiso parental	Cuestiones sociales y relativas al personal: Conciliación	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 402: Relaciones Trabajador - empresa							
- Creación y estabilidad de empleo - Canales de diálogo con los Grupos de Interés -Gestión ética de personas	Interna	402	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos, Representación sindical. Diálogo con los empleados	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los cambios organizativos que se producen en la entidad, se analizan en cada caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados. En todo caso, para informar los cambios organizativos se respetará la legislación vigente en esta materia, Estatuto de los Trabajadores y Convenio de empleados de Banca (España), "Acordo Coletivo de Trabalho do Sector Bancário" y "Lei Geral do Trabalho" (Portugal) y Collective Bargaining Agreement for Bank Employees (Luxemburgo)	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa	
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo							
- Atracción y retención del talento - Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Clima laboral - Promoción de la salud	Interna	403	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal: Plan de Salud, Comités de Salud y Seguridad	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Cuestiones sociales y relativas al personal: Comités de Salud y Seguridad	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Cuestiones sociales y relativas al personal: Comités de Salud y Seguridad. El número de víctimas mortales en 2019 ha sido 0.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	No se han identificado profesiones con un riesgo elevado de enfermedad.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	En el año 2019 no se han tratado asuntos relacionados con la salud y la seguridad en acuerdos formales con sindicatos. No obstante, en las reuniones con sindicatos se tratan temas de Seguridad y Salud que implican realizar acciones para mejorar la seguridad y salud de los empleados (subsanan deficiencias en centros de trabajo, adopción de medidas preventivas para eliminar y/o minimizar los riesgos, evaluaciones de riesgos, accidentes de trabajo, etc.)	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 404: Formación y enseñanza							
- Formación - Evaluación del rendimiento del empleado - Clima laboral	Interna	404	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 405: Diversidad e Igualdad de oportunidades							
- Igualdad de oportunidades - Clima laboral - Igualdad de remuneración - Gestión ética de personas	Interna	405	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal: Planes de igualdad y medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	- IAGC Consejo de Administración - 'Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de desglose de plantilla, Empleados con discapacidad.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	El ratio de salario base hombre/mujer es 1. Cuestiones sociales y relativas al personal: Remuneración total	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 406: No discriminación							
- Cumplimiento Normativo - Gestión ética de personas	Mixta	406	Enfoque de gestión	Derechos Humanos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han producido incidentes significativos relacionados con la discriminación.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 407: Libertad de Asociación y negociación colectiva							
- Gestión ética de personas	Mixta	407	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos, Representación sindical	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Las operaciones del Grupo se circunscriben al ámbito geográfico europeo no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	Grupo Bankinter	-	NA
GRI 408: Trabajo Infantil							
		408	Enfoque de gestión	Derechos humanos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Las operaciones del Grupo se circunscriben al ámbito geográfico europeo no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	Grupo Bankinter	-	NA

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa	
GRI 409: Trabajo Forzoso u obligatorio							
	409	Enfoque de gestión	Derechos humanos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC	
	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Las operaciones del Grupo se circunscriben al ámbito geográfico europeo no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	Grupo Bankinter	-	NA	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad							
- Formación Código de conducta - Gestión ética de las personas	Mixta	410	Enfoque de gestión	Tal y como han confirmado las empresas de Seguridad que trabajan en centros del Grupo Bankinter, el 100% de su personal está acreditado para poder ejercer dicha profesión, siendo éste último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. Entre los cursos requeridos se encuentran los de deontología y derechos fundamentales.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas							
	411	Enfoque de gestión	Las operaciones del Grupo se circunscriben al ámbito geográfico europeo no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	Grupo Bankinter	-	NA	
	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas					
GRI 412: Evaluación de derechos humanos							
- Formación - Igualdad de oportunidades - Código de conducta - Gestión ética de las personas ' Cumplimiento normativo	Mixta	412	Enfoque de gestión	Derechos Humanos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Derechos humanos: En 2019 un 14% (10% en 2018) de las operaciones analizadas sujetas a las políticas sectoriales con criterios ASG, han sido desestimadas por no cumplir con estos criterios extra financieros	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Derechos Humanos	Grupo Bankinter	La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando en los sistemas de información para poder reportarla en próximos ejercicios.	Informe de verificación PwC (1)
		412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Derechos Humanos El Grupo Bankinter opera principalmente en España, Portugal e Irlanda (países de la OCDE), no habiéndose identificado riesgos significativos en en materia de Derechos Humanos. Asimismo, Bankinter está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En 2019 no ha habido ningún contrato o acuerdo de inversión signitificativo que incluya cláusulas de este tipo.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 413: Comunidades locales							
- Inversión en la Comunidad - Canales de diálogo con los grupos de interés - Seguridad vial - Seguridad en el hogar	Mixta	413	Enfoque de gestión	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible Fundación Innovación Bankinter Fundación LDA	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad Cuestiones medioambientales: Sistemas de gestión ambiental Fundación Innovación Bankinter Fundación LDA	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales	No se han identificado efectos negativos significativos sobre las comunidades locales. En 2019, Bankinter tiene 1 oficina universal más y 4 centros (Corporativa y Empresas) más que en 2018 (teniendo en cuenta España y Portugal). En el caso de EVO Banco, a raíz de su integración en el Grupo Bankinter, se han mantenido dos de sus centros de la red.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
- Igualdad de oportunidades - Inversión en la comunidad - Canales de diálogo con los grupos de interés	Mixta	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente. Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (Programas de voluntariado)	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas. Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (Programas de voluntariado)	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 414: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores						
		414	Enfoque de gestión No se ha realizado un análisis de criterios relativos a las prácticas laborales en proveedores, ya que no se ha identificado un riesgo significativo.	Grupo Bankinter	-	NA
		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales No se ha realizado un análisis de criterios relativos a las prácticas laborales en proveedores, ya que no se ha identificado un riesgo significativo.	Grupo Bankinter	-	NA
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas Dada la tipología de proveedor, no se ha realizado un análisis de impactos relativos a las prácticas laborales .	Grupo Bankinter	-	NA
GRI 415: Política Pública						
- Transparencia en la relación comercial - Códigos de de conducta	Mixta	415	Enfoque de gestión Códigos de Ética Profesional de Bankinter y de Línea Directa	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos El Grupo Bankinter no realiza contribuciones a ningún partido político. (Artículo 17.2 del Código de Ética de Bankinter y Apartado 8 de las Normas de Conducta del Código de Ética de Línea Directa)	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
GRI 416: Salud y Seguridad del Cliente						
- Cumplimiento normativo - Transparencia en la relación comercial	Mixta	416	Enfoque de gestión Lucha contra la corrupción: Ética profesional Calidad Servicio de atención al cliente	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios Se han llevado a cabo evaluaciones de riesgos laborales en todos los puestos del banco, que incluyen los posibles riesgos de clientes en las oficinas de la entidad. Lucha contra la corrupción: Ética profesional Sociedad: Protección de datos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (1)
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios El Grupo Bankinter no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (3)
GRI 417: Marketing y Etiquetado						
- Calidad del servicio y satisfacción del cliente - Cumplimiento normativo - Transparencia en la relación comercial - Mecanismos de control y gestión del riesgo	Mixta	417	Enfoque de gestión Gestión de riesgos no financieros Lucha contra la corrupción: Ética profesional Calidad del servicio Servicio de atención al cliente	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios Lucha contra la corrupción: El Comité de productos analiza y aprueba el lanzamiento de todos los productos y servicios ofrecidos a minoristas. Además, el banco se ha preparado para la entrada en vigor de la nueva normativa MIFID II, MIFIR, y PRIIPs. En el caso de LDA, también existe un Comité de productos y una Política de Gobierno de productos.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (2)
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios En el ejercicio 2019, no se han reportado casos de incumplimientos relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (3)
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing En el ejercicio 2019, no se han reportado casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (3)
		FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros. Gestión de riesgos Lucha contra la corrupción Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario. Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (alianzas estratégicas, voluntariado corporativo) Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad e inclusión financiera.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
GRI 418: Privacidad del cliente							
- Canales de diálogo con los Grupos de Interés - Cumplimiento normativo	Mixta	418	Enfoque de gestión	Sociedad: Protección de datos Lucha contra la corrupción	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se han recibido sanciones significativas relativas a protección de datos en el Grupo Bankinter.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (3)
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico							
- Cumplimiento normativo	Mixta	419	Enfoque de gestión	Lucha contra la corrupción Derechos humanos	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En el ejercicio 2019, no se han reportado casos de incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC (3)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa
SUPLEMENTO FINANCIERO						
CARTERA DE PRODUCTOS						
- Mecanismos de control y gestión de riesgos - Política de RSC - Formación - Calidad del Servicio y satisfacción del cliente	Mixta	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Gestión de la sostenibilidad Sociedad: Compromiso con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Los procedimientos de análisis de riesgos contemplan todos aquellos que son significativos desde el punto de vista del riesgo de crédito. Gestión de riesgos no financieros Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	No se han identificado requerimientos ambientales y sociales significativos en acuerdos y transacciones	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento Derechos humanos Cuestiones medioambientales: Influencia en los grupos de interés	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Sociedad: Compromiso con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles) Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/ PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	Modelo de Negocio y Gestión de Riesgos Informe anual integrado 2019: Resultados	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Gestión de la sostenibilidad. Compromisos con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter	La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando en su recopilación para poder ser reportada en próximos ejercicios	Informe de verificación PwC (1)
		FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Gestión de la sostenibilidad. Compromisos con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter	La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando en su recopilación para poder ser reportada en próximos ejercicios	Informe de verificación PwC (1)

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador	Localización en el Informe	Alcance	Omisión	Verificación externa	
AUDITORÍA							
- Cumplimiento normativo - Mecanismos de control y gestión e riesgos - Política de RSC	Interna	G4-DMA	Enfoque de gestión	El área de auditoría interna participa anualmente en las auditorías realizadas para evaluar los Sistemas de Gestión Ambiental y de Accesibilidad de la entidad. Además, realiza una auditoria anual sobre el Informe Anual Integrado y el EINF, donde se reporta toda la información relativa al Plan de Sostenibilidad, Política de Sostenibilidad y gestión de aspectos ambientales y sociales de la entidad.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las politicas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.		Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
ACTIVISMO ACCIONARIAL							
- Política de RSC - Mecanismos de control y gestión de riesgos (financieros y no financieros)	Interna	G4-DMA	Enfoque de gestión	Gestión de la sostenibilidad. Compromisos con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC
		FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Gestión de la sostenibilidad. Compromisos con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter	La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando en su recopilación para poder ser reportada en próximos ejercicios	Informe de verificación PwC (1)
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Gestión de la sostenibilidad. Compromisos con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter	La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando en su recopilación para poder ser reportada en próximos ejercicios	Informe de verificación PwC (1)
		FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No hay una política de voto establecida relativa a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	Grupo Bankinter	-	Informe de verificación PwC

Notas:

1. Solo se informa cualitativamente.
2. No se detalla información para cada tipo de producto y servicio.
3. Se informa de las provisiones contables por reclamaciones de cualquier naturaleza y por encima de un umbral de 50.000 euros.
4. Se informa de las provisiones contables por reclamaciones de cualquier naturaleza y por encima de un umbral de 30.000 euros.
5. La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando para poder proporcionarlas en próximos informes.

Anexo III: Informe de verificación independiente



Bankinter, S.A. y sociedades dependientes

Informe de Verificación Independiente
31 de diciembre de 2019



Informe de Verificación Independiente

A los accionistas de Bankinter, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, de Bankinter, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, Bankinter) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado (en adelante, Informe de Gestión) de Bankinter del ejercicio 2019.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" y en el "Índice GRI" incluidos en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de Bankinter, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Bankinter, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) según la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial *Financial Services* descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" y en el "Índice GRI", del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Bankinter, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 97.250-1, folio 75, tomo 9.257, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número 50242 - CIF: B-79 031290



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Bankinter, S.A. que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Bankinter, S.A. para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por Bankinter y descrito en el apartado Gestión de la sostenibilidad del citado EINF, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección de la Sociedad dominante.



Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2019 de Bankinter, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial *Financial Services* descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" y en el "Índice GRI", del citado EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Pablo Bascones

18 de febrero de 2020

