

**Estado das
informações
não financeiras
consolidado
2020**

Grupo Bankinter

bankinter.



Carta do Presidente	2
Introdução	5
Modelo de negócio	6
Gestão de riscos	11
Gestão da sustentabilidade	30
Questões ambientais	40
Questões sociais e relativas ao pessoal	53
Direitos humanos	84
Luta contra a corrupção e o suborno	88
Sociedade	97
Anexos	123
Anexo I: Requisitos da Lei 11/2018 sobre informação não financeira e diversidade	124
Anexo II: Índice GRI 2020	130
Anexo III: Relatório de verificação independente	149

Índice

Carta do Presidente



Pedro Guerrero, presidente do Bankinter

Passado mais um ano, na qualidade de Presidente do Bankinter, tenho o prazer de apresentar, através do Estado das Informações Não Financeiras 2020, as iniciativas e objetivos alcançados pelo Banco em matéria de Sustentabilidade, e mostrar o nosso firme compromisso com a gestão ética e a transparência empresarial como princípios prioritários para o nosso Grupo.

2020 foi um ano muito difícil para todos. O surto da pandemia obrigou-nos a restringir a mobilidade e a interação social, em alguns casos, de forma drástica. Para dar cobertura legal a essas restrições, em Espanha houve necessidade de recorrer duas vezes ao estado de emergência. O impacto na economia foi brutal, com uma queda sem precedentes na atividade, especialmente em setores como o turismo, a hotelaria e o comércio. A fragilidade do nosso tecido produtivo, que ainda não havia recuperado totalmente da crise de 2008, agravou os efeitos no caso da Espanha, que registou um declínio acentuado nos seus números-chave, com taxas de decréscimo que não tinham sido observadas nem nos piores momentos da história recente.

A fim de atenuar as consequências económicas da covid-19, as autoridades adotaram dois tipos de medidas: a concessão

de garantias públicas ao financiamento concedido pelas instituições de crédito às empresas, e programas de ajustamento temporário de emprego destinados a reduzir os custos de pessoal, enquanto as empresas não possam operar normalmente nos respetivos mercados.

Do ponto de vista social, foram criadas redes para amortecer a queda da economia das famílias, particularmente aquelas que se encontravam em situação de maior vulnerabilidade. Tudo isto não conseguiu minimizar a magnitude desta crise, mas aliviou parcialmente as consequências de uma conjuntura extremamente desfavorável.

Neste contexto, a responsabilidade do nosso setor consistia em manter, tanto quanto possível, o crédito às empresas, a fim de evitar a sua asfixia financeira, facilitar a liquidez às economias familiares particularmente vulneráveis e reforçar os resultados em antecipação de um eventual aumento de incumprimento. No que se refere ao crédito, creio que impedimos que a falta de liquidez resultante da insuficiência de receitas se convertesse numa crise generalizada de solvência das empresas, que teria sido catastrófica. O reforço dos nossos resultados é também uma realidade, graças às fortes disposições adotadas por todo o

setor responsável pelos seus lucros. Mas há mais: as instituições financeiras foram mesmo mais longe do que o Estado nas ajudas às PME, trabalhadores independentes e famílias com dificuldades para cumprir com as suas obrigações de crédito, aumentando as moratórias legalmente estabelecidas e facilitando as condições impostas pelo Governo quanto ao acesso às mesmas. Desta forma, o setor bancário não tem sido um problema na crise do coronavírus, mas uma parte indissociável da sua solução.

Por outro lado, o impacto positivo da pandemia foi dado através do forte impulso que a transformação digital conheceu, não na banca, mas na economia como um todo, o que, sem dúvida, irá ter um impacto positivo e duradouro na produtividade e na competitividade das empresas, com o consequente benefício para toda a economia.

Nestas circunstâncias, todos devemos identificar a nossa responsabilidade em contribuir para o desenvolvimento da recuperação económica numa base sustentável, a partir das nossas respetivas áreas de atividade e na medida das nossas possibilidades.

A gestão dos aspetos relativos à Sustentabilidade tem sido historicamente uma das prioridades do Grupo Bankinter, e nas suas empresas foram estabelecidas vias no que se refere às Políticas de Sustentabilidade, a partir das quais foram desenvolvidos os correspondentes Planos de Sustentabilidade, com o objetivo de promover uma gestão tripla - económica, social,

ambiental - alinhada com o desenvolvimento inclusivo e sustentável, tal como indicado na Agenda 2030 das Nações Unidas.

O Bankinter é membro da Rede Espanhola do Pacto Global das Nações Unidas, e está empenhado em incorporar os seus dez princípios de conduta e ação em matéria de direitos humanos, direitos laborais, meio ambiente e luta contra a corrupção.

É necessário realçar que, em 2020, o banco aderiu ao "Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente", especificamente dedicado ao setor financeiro, e subscreveu os "Princípios Para Uma Banca Responsável" desse organismo multilateral, que alinha o nosso setor com os "Objetivos de Desenvolvimento Sustentável" e o "Acordo Climático de Paris".

Fazer progressos na boa Governo Societário, facilitar a inclusão e educação financeira ou desenvolver uma estratégia relativa a alterações climáticas são alguns dos compromissos abrangidos por estes planos de sustentabilidade.

Assim, é necessário realçar que o Bankinter está a desenvolver uma nova Estratégia Relativa Alterações Climáticas que, para além de reforçar os compromissos ambientais previamente adotados pela instituição, como a neutralidade do carbono, um marco que foi já alcançado em 2020, aborda a gestão dos impactos indiretos, através da aplicação de critérios ambientais e sociais nas políticas de compra, financiamento e investimento. O Bankinter há já vários anos que vem a trabalhar nessas áreas, a ponto de os

critérios de sustentabilidade se encontrarem já presentes em processos como os relativos à aprovação de fornecedores e à concessão de financiamento às empresas.

A estratégia inclui ainda um objetivo ambicioso para aumentar a oferta de produtos e serviços financeiros sustentáveis e um plano para envolver os nossos grupos de interesse numa ação climática conjunta.

Como reconhecimento por todo este esforço, o Bankinter foi incluído pelo terceiro ano consecutivo na lista de empresas cotadas no "Dow Jones Sustainability Index" (DJSI) mundial. Este índice classifica-nos como um dos 25 bancos mais sustentáveis a nível mundial, o que deve ser um motivo de orgulho para toda a equipa da instituição.

Destaca-se o fato de que a gestão sustentável do banco foi reconhecida, em 2020, por outros índices de sustentabilidade e agências de rating ASG, como o FTSE4Good e MSCI ESG, bem como por publicações como o Anuário de Sustentabilidade elaborado pela S&P Global. O Bankinter obteve ainda a classificação A- de acordo com a organização "Carbon Disclosure Project", um padrão de referência a nível mundial em processos e metodologia de informação empresarial relacionados com as alterações climáticas.

Essas boas credenciais ASG (Ambientais, Sociais e de Governança) apresentadas pelo banco são cada vez mais ponderadas pelos investidores institucionais e consultores devidamente mandatados, que sabem identificar estratégias empresariais que apostam na criação de valor a longo prazo.

Mas esses reconhecimentos não foram um ponto de chegada, um objetivo em si mesmos, mas um incentivo para que a nossa organização, para além de apresentar bons resultados económicos todos os anos, continue a apresentar um excelente desempenho social, ambiental e de Governo Societário.

Agradeço antecipadamente o vosso interesse na evolução do Grupo Bankinter em matéria de Sustentabilidade e convido-os a consultar, no Estado das Informações Não Financeiras, a informação detalhada sobre as iniciativas e projetos realizados nesta área em 2020.

Pedro Guerrero,
presidente do Bankinter

O Estado das Informações Não Financeiras Consolidado 2020 foi elaborado em conformidade com os conteúdos incluídos na regulamentação comercial vigente e nas normas GRI e no Suplemento sectorial dos Serviços Financeiros.

Introdução

O presente documento inclui as informações requeridas pela Lei de Informação Não Financeira e Diversidade, de 28 de dezembro de 2018, e apresenta em detalhe os principais aspetos do modelo de negócio e gestão de riscos do Grupo Bankinter, os planos de sustentabilidade, as questões ambientais, sociais e laborais, a política de Direitos Humanos, as questões relacionadas com a prevenção da corrupção e do suborno, e a gestão da relação que estabelece com seu ambiente social.

Além disso, apresenta um resumo do modelo de negócio do Grupo, uma descrição das políticas relacionadas com as questões anteriores e as medidas adotadas, os resultados dessas políticas, os principais riscos relacionados com estas questões ligadas às atividades do Grupo, a gestão dos referidos riscos e indicadores-chave de resultados não financeiros.

As informações do Grupo Bankinter para o ano 2020 incluem as seguintes empresas: O Bankinter e as suas filiais, o Grupo Línea

Direta Aseguradora e as suas filiais, o EVO e o Avantcard (no caso das duas últimas empresas, 2020 é o segundo ano de comunicação global das suas atividades no Grupo Bankinter). O âmbito de cada indicador é identificado nas tabelas de indicadores que constam do Anexo do presente Relatório.

O Estado das Informações Não Financeiras Consolidado 2020 foi elaborado de acordo com os conteúdos incluídos na regulamentação comercial vigente e seguiu os critérios das Normas GRI (Global Reporting Initiative) e do Suplemento Setorial dos *Serviços Financeiros*, e todos os seus princípios. O Grupo Bankinter segue a Norma GRI (opção exaustiva), bem como as diretrizes da UE 2017/C215/01 para comunicação do seu desempenho em matéria de informação não financeira.

O presente documento reproduz algumas informações que também incluem, de forma mais detalhada, outros documentos, como o Relatório Anual Integrado, o Relatório de Governo Societário ou o Relatório de Remunerações 2020.

**Modelo
de negócio**



ESTADO DAS
INFORMAÇÕES
NÃO FINANCEIRAS
CONSOLIDADO
2020

A atividade do Grupo é exercida principalmente em Espanha e Portugal, bem como no Luxemburgo e na Irlanda.



Modelo de negócio

Linhas de negócio bem orientadas e complementares entre si

O Grupo Bankinter desenvolve várias linhas de negócio bem orientadas e complementares entre si. A atividade do Grupo é exercida principalmente em Espanha e Portugal, bem como no Luxemburgo e na Irlanda.

A área de **Banca de empresas**, é uma atividade consubstancial à instituição, tendo em conta que o Bankinter foi inicialmente constituído como um banco industrial. A área divide-se em diversas atividades: Banca de Empresas (para grupos empresariais com volume de negócios superior a 50 milhões de euros), Médias Empresas (para empresas entre 5 e 50 milhões de faturação), PMEs (para empresas com faturação até 5 milhões). Além disso, e devido à intensa aposta das empresas espanholas nos mercados exteriores, o Bankinter presta-lhes os seus serviços através da sua atividade de Banca Internacional. A carteira de investimentos em crédito atingiu 28.400 milhões de euros no final do ano, com um aumento de 11% em relação a 2019. Neste crescimento, tiveram grande importância os empréstimos avalizados pelo Instituto de

Crédito Oficial (ICO), com 8.600 milhões de euros formalizados, dos quais 6.000 milhões se encontravam já disponíveis.

A **Banca Comercial** está organizado de acordo com o volume de ativos dos clientes: A Banca Privada (ativos superiores a 1 milhão de euros), Banca Pessoal (entre 75.000 euros e 1 milhão de euros), Banca de Particulares (ativos inferiores a 75.000 euros) e a área de Clientes Estrangeiros, que se concentram principalmente na costa mediterrânea espanhola e nas Ilhas Canárias. A evolução da empresa durante 2020 foi satisfatória, especialmente nos segmentos com um património mais elevado. A Banca Privada encerrou um ano digno de mérito, em que procedeu à gestão de um património de 42.800 milhões de euros, o que pressupõe um aumento de 6% em relação a 2019, depois de captar no ano em questão 2.700 milhões de euros de novo património líquido. E quanto ao segmento imediatamente inferior, da Banca Pessoal, o crescimento foi de 9%, com um novo património líquido de 2.300 milhões de euros. Esta dinâmica foi ainda observada na

evolução da carteira hipotecária que, apesar de apresentar praticamente uma paragem na atividade nos meses mais complicados da pandemia, está, independentemente do EVO, a crescer em Espanha em 1,7% em relação a uma queda de 1,5% no setor, de acordo com dados do Banco de Espanha apresentados em novembro. Outro produto que também capta novos clientes é a conta ordenado, uma das propostas mais apreciadas no mercado na sua categoria, o que confirma o bom desempenho dos anos anteriores, com um crescimento da carteira de 22%, até 12.700 milhões de euros.

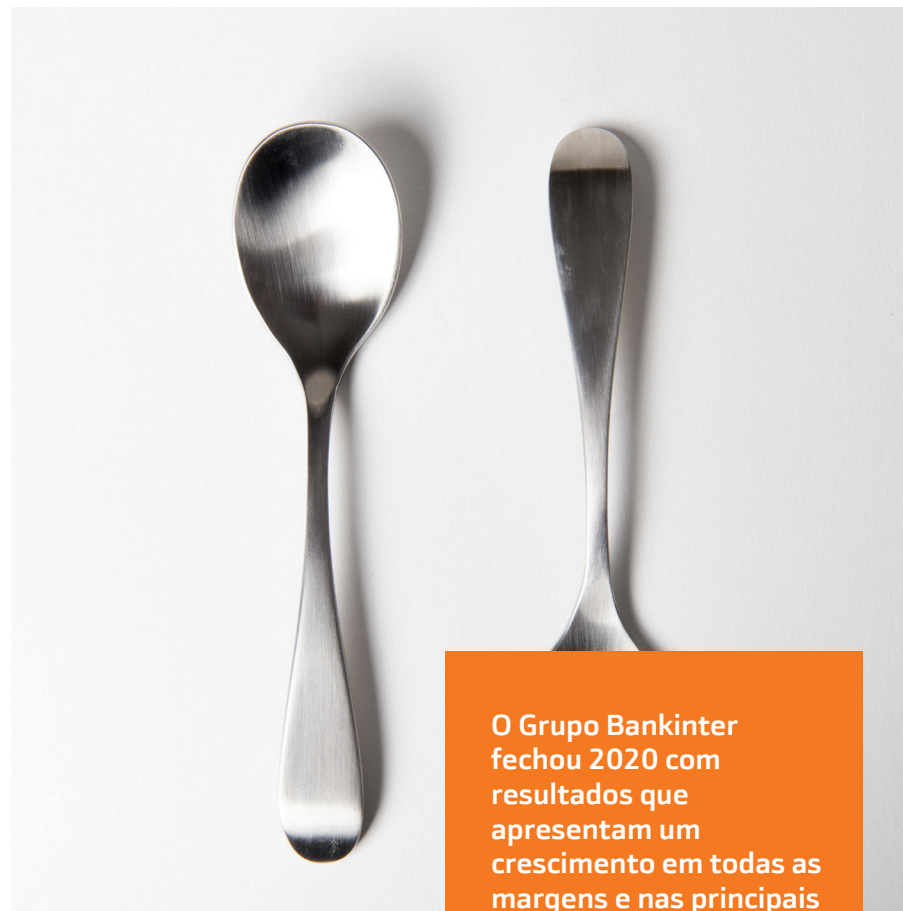
Quanto à atividade de **Consumo**, desenvolvida pelo Bankinter Consumer Finance em Espanha, Portugal e Irlanda, refletiu nos seus números o impacto da pandemia sobre a despesa das famílias, que foi reduzida devido aos meses de confinamento, às limitações quanto à mobilidade e ao decréscimo da atividade económica em geral. Mesmo assim, a carteira de crédito manteve valores semelhantes aos do ano passado: 2.900 milhões de euros, com um rácio de incumprimento controlado de 6,2%. Dentro desta área, vale a pena assinalar a consolidação da Avantcard no mercado irlandês como um dos principais operadores de Consumo, que está agora a expandir a sua atividade para o mercado hipotecário através da nova marca Avant Money.

Bankinter Portugal. Uma evolução ascendente da atividade junto dos clientes tem sido também a tendência do Bankinter Portugal. A carteira de investimentos em crédito aumentou 7% no ano, para 6.600 milhões de euros. Os fundos dos clientes apresentaram um aumento de 6%, até

4.800 milhões, e um aumento de 2% nos fundos geridos fora do património, para 3.600 milhões de euros. Em termos de margens, houve aumentos de dois dígitos: 10% da margem de juros e 13% da margem bruta, impulsionados pelo bom desempenho das comissões. No entanto, o resultado antes de impostos, 45 milhões de euros, apresentou um decréscimo de 31%, devido principalmente ao facto de o banco ter deixado de libertar provisões este ano, como aconteceu em anos anteriores, tendo começado a fornecê-las.

No que se refere à **Línea Direta Aseguradora**, empresa de venda direta de seguros detida em 99,9% pelo Bankinter, atingiu um lucro líquido de 135 milhões de euros, superior em 26% em relação ao ano anterior, com um ROE de 35% e um rácio combinado de 83,4%. O rácio de solvência II situa-se em 276%. O número de riscos cobertos por seguro atingiu 3,22 milhões, um aumento de 1,7%, e um volume de prémios emitidos que aumentou ligeiramente, para 899 milhões de euros.

Por sua vez, o **Banco EVO** obteve, durante o ano de 2020, o reconhecimento tanto do mercado, com a conquista de dois prémios "World Finance" como Melhor Banco Digital e Melhor App Financeira de Espanha, como dos próprios clientes, com bons valores de captação. Este banco digital aumentou em 48% o número total de clientes (financeiros e de serviços) e apresentou um crescimento de 38% na sua carteira de hipotecas, um produto ao qual o EVO dedicou uma boa parte das suas energias comerciais. Por sua vez, o saldo de aforro está a crescer 8,5%.



O Grupo Bankinter fechou 2020 com resultados que apresentam um crescimento em todas as margens e nas principais linhas de negócios.

O impacto dessa conjuntura difícil tem tido menos efeitos no Bankinter, tal como sucedeu em crises anteriores, devido ao melhor posicionamento da instituição em termos de riscos, estratégia de negócios e tipologia de clientes.

Estratégia

Proximidade com o cliente numa conjuntura complexa

A realidade económica do ano foi marcada pela pandemia e pelas medidas restritivas implementadas para conter a sua expansão, o que resultou numa contração sem precedentes na nossa economia, que se viu mais afetada do que outras devido à nossa maior dependência de setores como o turismo, o lazer ou o consumo, que sofreram um grande impacto.

Nesta difícil conjuntura, a banca tem desempenhado um papel fundamental, garantindo o financiamento de famílias em situação de vulnerabilidade e de empresas dos setores mais afetados, garantindo a continuidade da sua atividade.

Uma série de medidas que, juntamente com as implementadas pelos organismos públicos, têm vindo a de atenuar o impacto da crise, que continuará a gerar incerteza económica durante os próximos trimestres.

A fim de antecipar essa mudança no cenário macroeconómico e fortalecer seus resultados, as instituições financeiras fizeram provisões durante 2020 para cobrir a possível deterioração dos seus lucros, o que irá obrigar o setor a redobrar esforços para melhorar a rentabilidade da atividade, que

há muito tempo tem sido atingida por baixas taxas de juros, ou para melhorar a eficiência.

Embora esta pandemia tenha atingido um setor financeiro muito mais solvente em relação ao que se passou na anterior crise, o facto é que acelerou os processos de reestruturação e digitalização em curso, alguns já consolidados e outros ainda por definir.

O Bankinter conseguiu absorver todas essas adversidades, como aconteceu em crises anteriores, graças ao bom posicionamento da instituição em termos de riscos, estratégia de negócios e tipologia de clientes.

Apesar das provisões extraordinárias realizadas pelo banco, no montante de 242,5 milhões de euros, que reduziram o lucro anual, o resultado da atividade com clientes atingiu valores muito positivos, com um forte crescimento de todas as margens da conta em relação ao ano anterior, que denotam o impulso comercial e os bons resultados de todas as suas linhas de negócio, apesar de, em 2020, ter tido quase um trimestre de escassa atividade comercial.

Neste contexto, o Bankinter desenvolveu uma estratégia baseada na manutenção de uma estreita relação com os clientes, promovendo a assessoria e a comercialização de produtos com um maior contributo de valor e, conseqüentemente, um maior retorno para o banco, tal como fundos de investimento e pensões, intermediação em rendimento fixo e variável, gestão de património ou investimento alternativo, onde a instituição se tornou uma referência no mercado espanhol.

Na área de Empresas, o banco deu um forte impulso à sua carteira de investimentos, graças aos créditos do ICO, e realizou uma gestão ativa dos saldos dos clientes. A instituição consolidou igualmente a boa evolução de alguns dos seus principais canais de receitas, como a atividade internacional ou a atividade transacional. Tudo isso, aplicando modelos exaustivos de contenção dos saldos de incidência e morosidade.

Integração de aspetos não financeiros na atividade

O Bankinter tem um Plano Estratégico de Sustentabilidade para o período 2016-2020, que sob o nome "Tres en Raya" está articulado em três eixos (económico, social e ambiental) que se alinham com as necessidades e expectativas da conjuntura.

O objetivo consiste em responder aos três grandes desafios: económico devido à mudança do modelo de produção, social devido às alterações demográficas

e ambiental provocado pelas alterações climáticas.

O Plano de Sustentabilidade foi implementado a partir de uma Política de Sustentabilidade, que foi submetida ao Conselho de Administração do Bankinter em janeiro de 2016, a solicitação da Comissão de Nomeações e Governo Societário.

Os princípios desta política visam contribuir para o desenvolvimento sustentável da conjuntura em que a instituição desenvolve sua atividade, com base nos seus três pilares estratégicos de Qualidade, Inovação e Tecnologia, e de forma coerente com seus valores empresariais de Agilidade, Originalidade, Integridade e Entusiasmo.

Durante o ano de 2020, o Bankinter trabalhou na elaboração de um novo Plano de Sustentabilidade, para o período 2021-2023, que integra as melhores práticas disponíveis em matéria de gestão de aspetos não financeiros, e que pretende continuar a avançar na linha dos últimos anos, onde esta gestão tem sido reconhecida com a inclusão do Bankinter nos principais índices de sustentabilidade.

Mais informações são fornecidas no capítulo Gestão da Sustentabilidade deste relatório.



O Bankinter tem um Plano Estratégico de Sustentabilidade para o período 2016-2020, que sob o nome "Tres en Raya" está articulado em três eixos (económico, social e ambiental) que se alinham com a atividade da instituição.

**Gestão
de riscos**



ESTADO DAS
INFORMAÇÕES
NÃO FINANCEIRAS
CONSOLIDADO
2020

A responsabilidade final pela gestão dos riscos cabe ao Conselho de Administração, que aprova anualmente a estratégia de riscos.

Gestão do risco

Um ano marcado pela crise sanitária

A pandemia provocada pelo SARS-COV-2 deu origem a uma situação adversa sem precedentes em 2020, que obrigou à adoção de medidas extraordinárias a partir do mês de março. Tanto a crise sanitária como as medidas adotadas para enfrentar a pandemia afetaram de forma muito significativa o desenvolvimento normal da atividade produtiva, do consumo e, consequentemente, da economia no seu todo.

Com o objetivo de atenuar a situação das famílias em situação de vulnerabilidade, bem como promover o fluxo de crédito necessário para proteger as empresas e os trabalhadores independentes, o governo espanhol adotou diferentes medidas. Especificamente, foram criados dois tipos de moratórias legislativas para pessoas singulares e profissionais em situação de vulnerabilidade, abrangendo os empréstimos com garantia hipotecária e o crédito sem garantia hipotecária. O elemento comum é a suspensão temporária dos compromissos de pagamento a efetuar pelos devedores, sem implicar qualquer custo.

A estas iniciativas foi acrescentada a criação de duas modalidades de moratórias não legislativas, com garantia hipotecária e sem garantia, de acordo com os demais parceiros financeiros, o que aumenta o âmbito das moratórias aprovadas nas medidas legais supra mencionadas. Neste sentido, nos casos de clientes que se encontram numa situação transitória de falta de liquidez e que, devido ao seu caso específico, não cumpriram os requisitos exigidos pelos Decretos Reais do Governo, o Bankinter criou um período de carência que prevê um adiamento até quatro meses no pagamento do capital que, dependendo da situação dos clientes, pode ser prorrogado até um máximo de 12 meses.

Além disso, foram aprovadas linhas de garantia realizadas através do Instituto de Crédito Oficial com o objetivo de garantir a liquidez e as necessidades de capital circulante dos trabalhadores independentes, PME e empresas, para manter a atividade produtiva e o emprego. Estas linhas com o aval do ICO têm sido um instrumento fundamental para evitar a destruição do tecido produtivo e

apoiar as necessidades extraordinárias de financiamento dos clientes. Posteriormente, no mês de novembro, o Governo aprovou, entre outras coisas, a prorrogação do prazo de vencimento destes avals por um período adicional de três anos, não podendo a operação avalizada exceder oito anos após a sua formalização, bem como aumentar o período de carência em 12 meses, até um máximo de 24 meses.

Igualmente e com o mesmo objetivo, o Governo português estabeleceu medidas semelhantes, tanto sob a forma de moratórias para pessoas singulares e empresas, como linhas de Apoio à Economia – Covid-19, sob a coordenação das Sociedades de Garantia Mútua (SGM).

Desde o início da crise sanitária, o Bankinter tem tido como primeira prioridade satisfazer as necessidades financeiras extraordinárias dos clientes e tem estado muito ativo na aplicação destas medidas, juntamente com outras medidas de apoio indicadas noutras secções do presente Relatório e do Relatório Anual Integrado. Em resultado disso, os saldos no final do ano relativos a estes programas de moratória e de financiamento são apresentados nos quadros abaixo.

No final do ano, o Grupo mantém um valor contabilístico bruto de moratórias de 2.206 milhões de euros e 5.794 milhões de euros em financiamento ao abrigo de regimes de garantia pública. Estes saldos representam, como um todo, 11,2% do risco calculável.

Analisando a distribuição das ajudas por ramo de atividade, destaca-se o peso do setor grossista e retalhista. Segue-se a

Moratórias legislativas e não legislativas

	Valor contabilístico bruto, milhares de €				Distribuição por fases		
	Número de devedores	Total	Moratórias legislativas	Moratórias não vencidas	1	2	3
Agregados familiares		1.704.780	817.968	1.131.603	95,2%	4,4%	0,4%
Garantidos por imóveis residenciais		1.537.036	768.816	1.101.205			
Sociedades não financeiras		484.328	484.232	461.664	87,6%	11,4%	1,0%
Pequenas e médias empresas		386.960	386.863	368.239			
Garantidos por imóveis comerciais		152.547	152.547	149.948			
Total de empréstimos e adiantamentos	23.620	2.206.491	1.319.582	1.610.340	93,0%	6,4%	0,6%

Empréstimos e adiantamentos originados ao abrigo dos regimes de garantia pública no contexto da crise da COVID-19

	Número de devedores	Valor contabilístico bruto, milhares de €	Distribuição por fases		
			1	2	3
Agregados familiares		62.447	99,9%	0,0%	0,1%
Sociedades não financeiras		5.707.242	97,8%	2,0%	0,2%
Total de empréstimos e adiantamentos	30.664	5.794.119	97,9%	1,9%	0,2%

indústria transformadora devido à grande dimensão deste agregado setorial, embora, em termos relativos, também se destaque a indústria hoteleira e as atividades artísticas, recreativas e de entretenimento.

A implementação destas medidas teve um efeito claramente positivo na contenção dos efeitos económicos da pandemia. Prova disso é que o volume de exposição com saldos não pagos se encontra em mínimos dos últimos anos, tendo diminuído 39% em dezembro de 2020, em comparação com o encerramento de 2019. Este facto demonstra também que a deterioração potencial da carteira de crédito terminará com algum atraso e em função da queda acumulada de atividade.

O Banco está a preparar-se ativamente para gerir os momentos mais adversos que previsivelmente irão ocorrer.

Na Nota 1bis. do Relatório Jurídico Consolidado desenvolvem-se amplamente as informações sobre estas medidas extraordinárias, as estimativas do impacto económico e a política de cobertura destes riscos seguida pelo Grupo.

O perfil de risco prudente é mantido

No meio destas circunstâncias extraordinárias, o Grupo mantém os seus princípios e níveis de apetite de risco, e ainda um prudente perfil de riscos. A gestão de riscos é um dos eixos centrais da estratégia competitiva do Bankinter. A instituição possui um modelo de gestão de riscos de eficácia comprovada, alinhado com as normas regulamentares e as melhores práticas internacionais, e proporcional à escala e complexidade de suas atividades.

A responsabilidade final pela gestão de riscos é do Conselho de Administração, que aprova anualmente a estratégia de riscos e, nomeadamente, define o Enquadramento do Apetite de Risco, um documento de governação interna que define:

- A tipologia e os níveis dos vários riscos que o Grupo considera razoável assumir no desenvolvimento da sua estratégia de negócio.

- Um conjunto de métricas e indicadores-chave para monitorização e gestão de riscos. Cobrem dimensões de níveis e custo de risco, rentabilidade, liquidez e capital, entre outras variáveis. Para cada métrica, define-se uma tolerância e um limite, que, no caso de serem alcançados, ativam medidas corretivas.

Assim, no Enquadramento do Apetite de Risco é definida a seguinte declaração geral e princípios de apetite de risco, que regem a estratégia de risco do Grupo:

Declaração de apetite de risco. O Bankinter desenvolve a sua atividade com um perfil de risco prudente, procurando um equilíbrio e uma conta de resultados recorrente e saudável, para maximizar o valor da instituição a longo prazo.




O Bankinter desenvolve a sua atividade com um perfil de risco prudente, procurando um balanço equilibrado e uma conta de resultados recorrentes e saneados.

Princípios de gestão do risco. O apetite e a tolerância ao risco que o Grupo assume são coerentes, nomeadamente, com os seguintes princípios:

- Estratégias, políticas, organização e sistemas de gestão prudentes e adequados à dimensão, âmbito e complexidade das atividades da entidade, baseando-se numa prática bancária de qualidade.
- Respeito e adequação da atuação da entidade para as exigências, limites e restrições regulamentares estabelecidas, velando sempre pelo cumprimento adequado das normas em vigor.
- Manutenção de uma exposição relativa ao risco de crédito baixa ou moderada, com um índice de morosidade no intervalo mais baixo do sistema financeiro espanhol.
- Adequação da cobertura de ativos problemáticos.
- Remuneração adequada do capital investido, assegurando uma rentabilidade mínima sobre a taxa livre de risco ao longo do ciclo.
- Manutenção de um nível baixo de risco de mercado, de modo a que, em cenários de stress, as perdas geradas tenham um impacto reduzido sobre a conta de resultados da entidade.
- Crescimento nos segmentos estratégicos prioritários de médias e grandes empresas.
- Equilíbrio da carteira de investimento de crédito de pessoas singulares e entidades jurídicas.
- Crescimento equilibrado dos recursos de financiamento grossista.
- Diversificação das fontes de financiamento grossista, tanto sob o ponto de vista de instrumentos como de mercados, e manutenção de um perfil de vencimentos equilibrado.
- Otimização do custo da financiamento de retalho, mantendo uma relação equilibrada com o rendimento do crédito e a situação de taxas no mercado.
- Utilização de um princípio de diversificação dos riscos com a finalidade de evitar níveis de concentração excessivos que se possam traduzir em dificuldades para a entidade.
- Limitação da atividade em setores sensíveis que possam supor um risco para a sustentabilidade da entidade, tais como os relacionados com a promoção ou a construção, ou um impacto negativo na sua reputação e/ou honorabilidade.
- Apetite de risco de taxa de juro moderado.
- Manutenção de uma posição estrutural em moeda muito reduzida.
- Controlo reforçado do posicionamento reputacional da entidade (Bom Governo Societário, riscos sistémicos, etc.).
- Vontade de completar o nível de serviço que o Bankinter presta aos seus clientes, tanto de Banca Privada como de Banca de Empresas, prestando serviços de Banca de Investimento de risco limitado.
- Otimização do Rácio de Eficiência.
- Maximização da geração de valor para os acionistas ao longo dos ciclos através tanto dos dividendos como da revalorização da ação, tudo isto sobre

- uma forte base de capital e liquidez.
- Manutenção de um *Common Equity Tier 1* (CET1) dentro da faixa de flutuação fixada pela entidade, superior aos mínimos regulamentares. O Bankinter conta ainda com um modelo de governo corporativo alinhado com os padrões de supervisão mais exigentes. Para estimular e reafirmar a sua forte cultura de riscos, conta com uma equipa altamente qualificada e um apoio de sistemas de informação avançados.

O Bankinter tem a taxa de incumprimento no nível mais baixo do sistema financeiro espanhol.

 Informação mais detalhada sobre riscos de crédito, distribuição da carteira, riscos estruturais e de mercado, riscos operacionais, riscos de liquidez, etc., encontra-se no Relatório de Relevância Prudencial, no Relatório Jurídico Consolidado do Grupo, no Relatório Anual Integrado e no Relatório Anual de Governo Societário.

O modelo de gestão destes riscos consiste na sua prevenção, identificando-os e controlando-os de forma proactiva para reduzir a probabilidade da sua ocorrência e mitigar o seu impacto.



Risco Reputacional

Proatividade na identificação e controlo dos riscos

O risco reputacional é o risco gerado quando as expectativas dos grupos de interesse (clientes, acionistas, colaboradores, investidores, etc.) não são satisfeitas e cuja reação pode acabar por afetar de forma negativa as relações comerciais em curso ou futuras com eles.

Para gerir este tipo de riscos, é necessário que se entenda a sua natureza única. Eles têm a singularidade de dependerem de uma avaliação externa e de poderem ter origem numa grande variedade de fontes, inclusivamente, derivar de outros riscos.

O modelo de gestão destes riscos consiste em prevenir, identificar e controlar de forma proactiva esses riscos, para reduzir a probabilidade de sua ocorrência e mitigar o seu impacto. Para fazer isso, a instituição dispõe de diferentes ferramentas:

- Medição periódica da perceção e expectativas dos principais grupos de interesse da instituição com base na metodologia RepTrak®, que é o padrão internacional para medição e gestão da reputação.
- Monitorização e análise das menções sobre a instituição nos meios de

comunicação e redes sociais, para além da escuta ativa para obter conhecimentos sobre as tendências de mercado e da conjuntura.

- Avaliação do risco reputacional antes da comercialização de um produto ou terceirização de um serviço.
- Monitorização e comunicação trimestral à alta direção de métricas para cada uma dos grupos de interesse.
- Protocolo de gestão de crises para preservar a reputação e continuidade da atividade.

Todos os colaboradores têm a responsabilidade de salvaguardar a reputação da instituição, orientados por vários manuais de conduta e ética profissional. Por essa razão, é importante formar e sensibilizar toda a equipa, a fim de consolidar a cultura preventiva interna.

Ao longo de 2020, foram realizados progressos no modelo de gestão destes riscos, através da atualização da priorização dos grupos de interesse, do repertório de eventos de risco reputacional e desenvolvendo um indicador global de exposição ao risco reputacional.

O Bankinter tem um processo sistemático de identificação, medição e gestão de todos os riscos materiais que afetam a sua atividade.



Riscos emergentes

Medidas para prevenir e gerir esses riscos

O Bankinter tem um processo sistemático de identificação, medição e gestão de todos os riscos materiais que afetam a sua atividade, cujos resultados são refletidos num Mapa de Risco que é regularmente comunicado à Comissão de Riscos e ao Conselho de Administração.

Além do mais, nos processos normais de estratégia, planeamento e gestão da atividade e dos riscos, os riscos emergentes são identificados a médio prazo, tendo também em conta as indicações do Banco Central Europeu.

Adiante é feita uma descrição breve dos principais riscos emergentes a médio prazo identificados pelo Bankinter e das medidas que estão a ser adotadas para os prevenir e gerir.

Aumento previsível do incumprimento:

Em 2020, este risco, que foi central na atividade bancária, passou para primeiro plano, tal como indicado pelo BCE no seu *Assessment of risks and vulnerabilities for 2021*. Como é explicado noutras secções do presente relatório, a crise sanitária causada pela COVID19 levou a uma mudança drástica no cenário económico. As medidas extraordinárias de carácter monetário, fiscal e regulamentar que foram implementadas

em 2020 foram decisivas para que os bancos facilitem liquidez à economia, mas a verdade é que as economias e, em particular, determinados setores, sofreram uma forte perturbação externa que acabará por se manifestar num maior incumprimento.

Neste contexto, em junho de 2020, o Conselho de Administração aprovou um plano de medidas extraordinárias de curto e médio prazo (internamente denominadas "Potenciar Riesgos") destinado a reforçar a capacidade de antecipação e gestão face ao aumento previsível dos incumprimentos que ainda não tinha ocorrido em finais de 2020. Estas medidas incluem o aumento e a formação de pessoas nas funções de acompanhamento, antecipação e recuperação, o desenvolvimento de sistemas de informação e processos integrados que facilitem esta gestão de forma eficiente, ordenada e sistemática e a aplicação de uma análise avançada para apoiar a gestão destes processos.

Por outro lado, o Bankinter realizou provisões extraordinárias muito significativas prevendo este aumento da morosidade, conforme está detalhado no Relatório Jurídico Consolidado relativo ao ano fiscal.

Riscos macroeconómicos: Antes do início da pandemia, a reversão das políticas monetárias ultraexpansivas da última década tinha-se revelado difícil e estava a atrasar os ajustes graduais no sistema económico que ocorrem quando os preços estão a funcionar normalmente. Com a necessidade de aplicação de medidas monetárias e fiscais adicionais e de uma magnitude sem precedentes para responder aos efeitos económicos da pandemia, estes desequilíbrios acentuaram-se de forma significativa. Nomeadamente, e o próprio Banco Central Europeu sublinha este facto, existe um risco significativo decorrente do aumento da dívida pública e privada e da sua sustentabilidade numa conjuntura de crescimento estruturalmente menor. Isto pressupõe importantes incertezas sobre o futuro que as instituições financeiras terão de enfrentar, com especial ênfase quanto às que se encontram localizadas em países com maiores desequilíbrios macroeconómicos.

Tal como nos anos anteriores, o Bankinter prepara-se para este risco, mantendo um nível de capital adequado, um perfil prudente (expresso no Quadro de Apetite de Risco supra citado), monitorizando de perto as suas tolerâncias e limites de risco, e fazendo uma gestão ativa das fontes de risco de mercado e do seu perfil de liquidez, bem como da sua qualidade de ativos e níveis de capital. Consequentemente, o Bankinter mantém atualmente, entre os bancos espanhóis, os níveis mais baixos de capital suplementar exigidos pelo Banco Central Europeu no seu processo de supervisão (SREP).

Risco de interrupção nos modelos de negócio: em consequência de alterações tecnológicas disruptivas, surgem novos agentes económicos que captam a relação com o cliente e se apresentam cada vez mais como novos concorrentes em algumas das atividades bancárias clássicas, tais como pagamentos e cobranças e atividade de financiamento.

Em relação a este risco, o Bankinter continua com a sua firme política de transformação digital e de aplicação da tecnologia à atividade bancária, áreas nas quais a instituição tem mantido historicamente uma posição de liderança. O Bankinter tem sido pioneiro em Espanha no que se refere à implementação de canais alternativos à rede de escritórios para interagir com os seus clientes, como a banca telefónica ou a Internet e a banca móvel, que torna o Banco num dos concorrentes com a mais elevada curva de experiência acumulada em termos de estratégia multicanal, o que é um ativo muito importante para defender e aumentar a relação com os clientes.

Em 2020, as equipas de Marketing Digital e Análise de Dados (Analítica) passaram de estar localizadas na área de Transformação Digital para uma total integração na organização do Banco. E novos negócios que estavam a ser desenvolvidos, como o "roboadvisor Popcoin", passaram a fazer parte integrante da organização comercial. A aquisição do Banco EVO reforçou a inovação e a busca por melhores experiências na interação digital com os clientes, sem abandonar a ideia de haver a necessidade de gerar qualquer retorno económico. Por outro lado, o Banco

está a utilizar as possibilidades oferecidas pela PSD2 para reforçar as oportunidades de captação e fidelização de clientes.

Em janeiro de 2021, o Banco deu mais um passo na sua firme estratégia de transformação digital, integrando numa única Direção-Geral os processos operacionais e tecnológicos convencionais (Direção de Operações e Direção de Sistemas de Informação) com as áreas e iniciativas de transformação digital (Gestão de Dados e Analytics, Transformação Digital, Inovação de Processos) e as unidades de desenvolvimento de produtos.

O Bankinter é hoje uma referência no setor no domínio da digitalização, na qual a instituição tem um longo historial que sempre encontrou o apoio dos seus clientes. Assim, 95% dos clientes ativos da instituição utilizam telemóveis, PCs ou tablets para interagir com o banco, seja de forma exclusiva ou em combinação com outros canais, o que demonstra o grau de desenvolvimento e a forte implementação que essa estratégia alcançou.

O Bankinter é hoje uma referência no setor no domínio da digitalização, na qual a instituição tem um longo historial que sempre encontrou o apoio dos seus clientes.

Risco climático: Este risco representa, neste momento, tanto uma ameaça como uma oportunidade.

Do lado do risco, os riscos físicos associados a eventos climáticos extremos que parecem ter aumentado recentemente em frequência e intensidade. Por outro lado, os riscos de transição estão a aumentar (impactos potenciais nos clientes, decorrentes das mudanças nas políticas e na regulamentação para combater as alterações climáticas) uma vez que é previsível um aumento da regulamentação e da consciência social a este respeito nos próximos anos.

Por outro lado, o Plano de Recuperação para a Europa face à pandemia aprova um incentivo fiscal extraordinário (*NextGenerationEU*) no qual se atribui 30% dos fundos do orçamento europeu à luta contra as alterações climáticas, o que constitui a percentagem mais elevada na história do orçamento europeu. Isto representa um total de 374.000 milhões de euros a nível europeu destinados à luta contra as alterações climáticas. Este incentivo sem precedentes poderia, por um lado, contribuir para a redução dos riscos físicos e, por outro lado, apresentar uma grande oportunidade de investimento e contribuição para o crescimento económico nos próximos anos.

Em relação a este risco, o Bankinter incorporou no seu Quadro de Controlo e Gestão de Riscos uma série de princípios de sustentabilidade que evoluem e se expandem à medida que as melhores práticas nesta área amadurecem, bem como algumas políticas específicas de financiamento para setores com um impacto potencial no ambiente, como o setor agrícola, extrativo e energético. Estes princípios e políticas podem ser consultados no site empresarial do Bankinter.

Além disso, e conforme se encontra detalhado na secção “Gestão dos riscos das alterações climáticas” do presente Relatório, o Banco está a fazer progressos decisivos na identificação e medição destes riscos, estabelecendo objetivos que possam ser alcançados e na integração destes riscos no processo global de admissão de Riscos, em conformidade com as diretrizes da EBA sobre concessão e acompanhamento de empréstimos.

Do lado do risco, houve um aumento dos riscos físicos associados a eventos climáticos que parecem ter aumentado recentemente em frequência e intensidade.



Riscos tecnológicos e cibernéticos: O Banco Central Europeu tem vindo a salientar a forma como a digitalização contínua dos serviços financeiros aumentou estes riscos em consequência da aceleração tecnológica e do cibercrime organizado. Assim, no seu Relatório de Riscos Emergentes de 2020, indicou como a interligação entre partes dentro e fora do sistema financeiro e a terceirização de serviços tem vindo a intensificar-se e continuará a fazê-lo, aumentando os riscos de incidentes operacionais. E, por outro lado, o cibercrime representa uma ameaça crescente, aumentando constantemente a variedade e o número de ataques às instituições, aos seus clientes e aos seus colaboradores. A expansão do teletrabalho em consequência da pandemia intensificou essas tendências.

O setor financeiro também intensificou sua atenção e investimentos para enfrentar esta realidade. O Bankinter presta a máxima atenção a esses riscos, monitorizando e gerindo os mesmos de forma pormenorizada e permanente, de acordo com as recomendações da EBA GL 2019/04 sobre Tecnologias e Segurança da Informação, e possui as certificações ISO 27001 sobre Segurança da Informação e ISO 22301 sobre Continuidade da Atividade.

No que se refere à cibersegurança, a primeira linha de defesa é constituída pela Direção de Segurança da Informação, que opera de forma independente em relação à função operacional dos Sistemas de Informação. Esta Direção monitoriza e gere permanentemente os ataques externos e estabeleceu procedimentos de informação e escalonamento, se for o caso até à alta Direção, de quaisquer ações que sejam requeridas de acordo com a relevância dos incidentes, para assegurar a sua gestão imediata. Além do mais, os incidentes de segurança cibernética são monitorizados de forma ativa a nível mundial, para assegurar a melhoria contínua dos mecanismos de adaptação e defesa. E são, de forma regular e frequente, realizadas campanhas de sensibilização e de simulação para clientes e colaboradores.

No que se refere aos riscos de operacionalidade tecnológica, são efetuados regularmente testes de continuidade dos sistemas no caso de incidentes fortuitos ou extremos, existindo uma política rigorosa de terceirização (*outsourcing*) para assegurar, antes da implementação dos serviços, o cumprimento dos mais elevados padrões de nível de serviço e segurança.

Como segunda linha de defesa, a função de Controlo de Riscos efetua uma monitorização permanente da implementação e resultados de todos os controlos e mecanismos de prevenção estabelecidos.

Os sistemas do Bankinter demonstraram uma enorme resistência e adaptabilidade na pandemia, permitindo que até 90% dos colaboradores estivessem a trabalhar à distância nos momentos mais complicados da pandemia. Em termos de segurança, foram intensificadas as campanhas de sensibilização de clientes e colaboradores. A nível técnico, os controlos atenuantes dos projetos e processos do Plano Diretor de Segurança permitiram manter o controlo dos vetores de ataques, alinhando todas as políticas de segurança, tanto regulamentares como técnicas, em todo o modelo de trabalho à distância. Além disso, foi criado um modelo robusto de ligação remota para terceiros baseado em virtualização isolada.

Ao rever toda a atividade, pode dizer-se que os ataques evoluíram de acordo com a nova situação produzida pela pandemia, e neste contexto, foi possível conter de forma eficaz todas as ameaças ocorridas durante o ano e, portanto, manter o nível adequado de segurança no Bankinter, garantindo confidencialidade, integridade e disponibilidade dos nossos ativos digitais.

No que se refere à cibersegurança, a primeira linha de defesa é constituída pela Direção de Segurança da Informação, que opera de forma independente em relação à função operacional dos Sistemas de Informação.

O Bankinter está a trabalhar ativamente para se alinhar com as diretrizes e regulamentos relacionados com o impacto que as alterações climáticas terão nas instituições financeiras.

Gestão de riscos das alterações climáticas

O Bankinter está a trabalhar ativamente para se alinhar com as diretrizes e regulamentos relacionados com o impacto que as alterações climáticas terão nas carteiras de crédito das instituições financeiras.

A este respeito, são estabelecidas três linhas de trabalho:

1) Identificação e medição:

Está a ser implementado um sistema de *rating* que nos permitirá avaliar os riscos físicos e de transição da carteira de riscos de crédito de pessoas coletivas. Este *rating* terá em conta variáveis relacionadas com a atividade da empresa e a localização geográfica das suas sedes ou fábricas e ainda

algumas relacionadas com a sua dimensão e qualidade de crédito, o que poderia ajudá-lo a investir para se adaptar às normativas relacionadas com este risco.

Este sistema de *rating* tornará também possível organizar a carteira da menor à maior sensibilidade aos riscos climáticos e ambientais, desenvolvendo políticas específicas para os segmentos mais vulneráveis.

Indica-se a seguir a distribuição da carteira de crédito com empresas financeiras e não financeiras com domicílio em Espanha, em 31 de dezembro de 2020, numa escala de 5 níveis, dependendo da sensibilidade aos fatores climáticos:

Grupo de risco	Montante comprometido (MM €)		Riscos físicos				Fuga de carbono	Transição (potencialmente sustentável)
			Temp.	Vento	Água	Solo		
1	21.739	54%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
2	11.277	28%	2%	0%	2%	2%	2%	43%
3	3.049	8%	5%	0%	5%	5%	6%	7%
4	3.293	8%	10%	1%	10%	10%	14%	18%
5	1.018	3%	3%	0%	3%	3%	80%	25%
Total	40.376	100%	2%	0%	2%	2%	4%	15%

Como se pode ver, 82% da exposição (risco mais disponível comprometido) concentra-se nos dois melhores níveis de notação e apenas 3% está no *rating* de risco mais elevado, caracterizado pelas atividades mais poluentes.

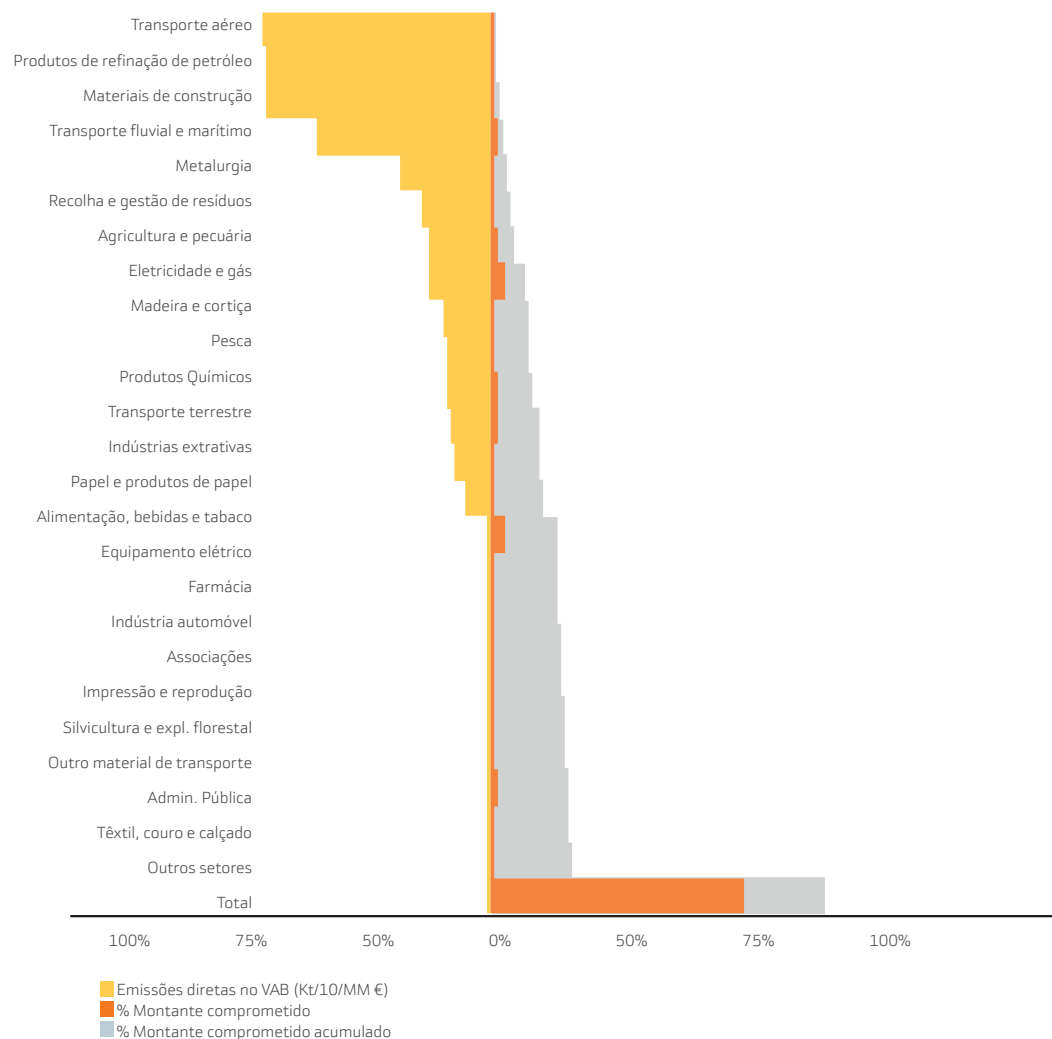
A tabela seguinte apresenta a distribuição por atividades e o *rating* médio associado, bem como o *rating* mínimo e máximo:

Setor	Imp. Compr. (MM €)	Rating médio	Rating mínimo	Rating máximo
Produtos de refinação de petróleo	294	976	892	979
Metalurgia	351	733	435	808
Produtos Químicos	607	665	462	745
Indústrias extrativas	164	636	281	905
Materiais de construção	413	610	285	796
Transporte aéreo	102	559	427	577
Papel e produtos de papel	202	555	311	684
Outro material de transporte	890	552	351	693
Seguros	210	532	3	558
Borracha e plásticos	269	512	403	551
Têxtil, couro e calçado	286	512	244	740
Agricultura e pecuária	623	507	217	740
Distribuição de água	166	505	367	540
Farmácia	113	500	380	536
Produtos informáticos, eletrónicos e óticos	98	491	289	661
Recolha e gestão de resíduos	122	490	285	682
Equipamento elétrico	156	455	355	510
Máquinas e equipamentos, n.e.c.	479	434	337	460
Indústria automóvel	272	433	335	462
Alimentação, bebidas e tabaco	1.564	402	59	672
Móveis	171	392	215	477
Madeira e cortiça	130	359	276	513
Produtos metálicos, exceto máquinas e equipamentos	595	351	8	652
Eletricidade e gás	1.365	337	75	983
Silvicultura e expl. florestal	20	316	13	517
Alojamento e restauração	2.183	316	10	503
Transporte fluvial e marítimo	521	279	189	419
Pesca	47	252	186	454
Construção e promoção imob.	4.204	244	12	400
Transporte terrestre	875	219	111	272
Comércio por grosso	4.351	181	49	316
Armazenamento e auxiliares de transporte	868	173	53	395
Serviços desportivos, recreativos e de entretenimento	272	154	91	303
Impressão e reprodução	112	152	61	183
Outros setores	17.280	37	8	177
Total	40.376	209		

O *rating* é realmente expresso numa pontuação no intervalo [0, 1000] que se divide em cinco partes.

Complementarmente, os índices relativos por setores de atividade são construídos no que se refere tanto às emissões diretas de CO₂ equivalente (nível 1), como à pegada de carbono dos produtos finais, que é construído tendo em consideração a propagação das emissões através de cadeias de valor (tabelas *input-output*). Esta informação é particularmente útil para se poder calcular a sensibilidade da carteira de crédito a possíveis aumentos do preço das emissões:

Intensidades de emissões diretas de gases com efeito de estufa (CO₂ equivalente)



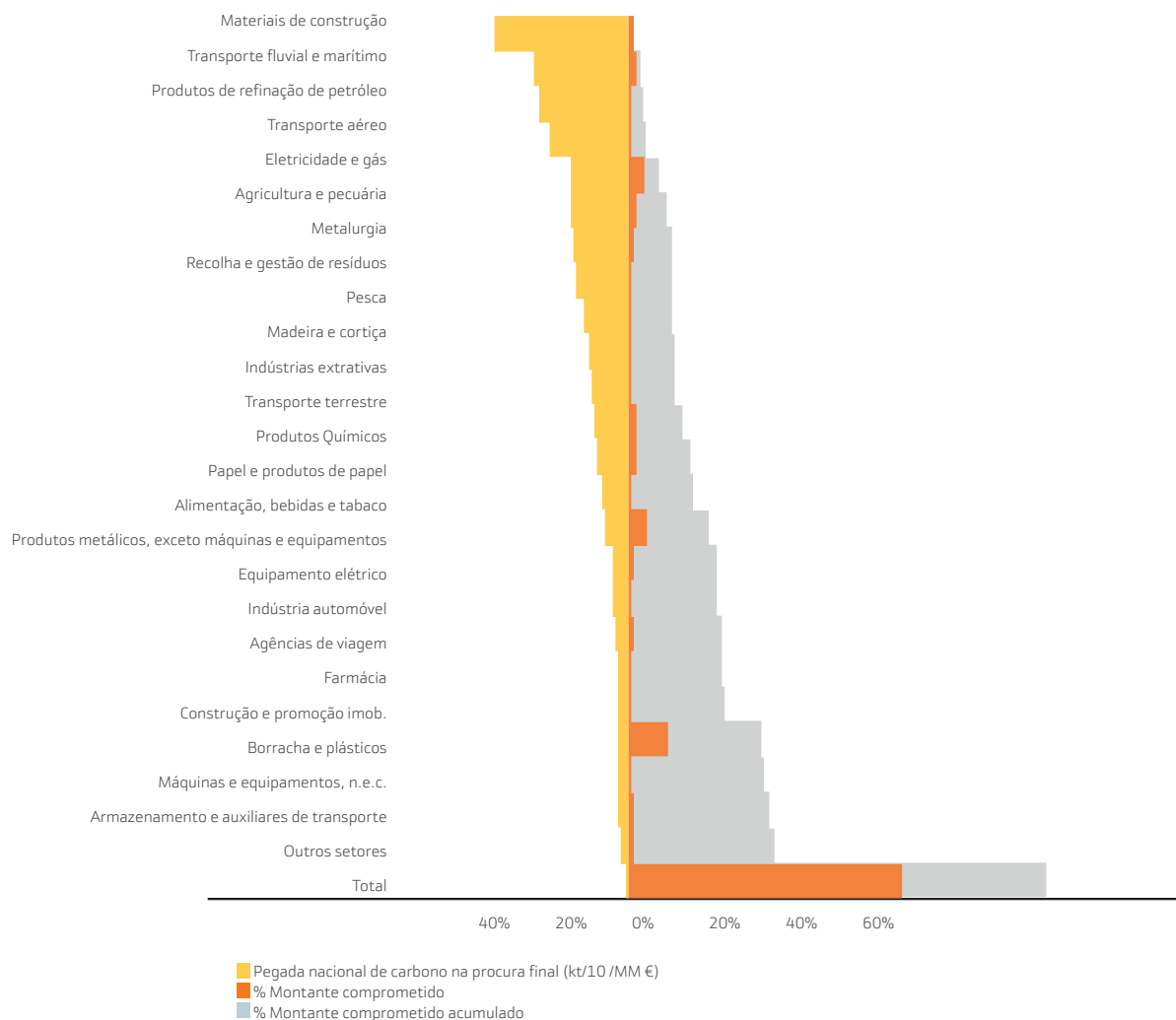
Elaborado com base nas estatísticas de Emissões para a atmosfera por setores de atividade do Instituto Nacional de Estatística (ano 2019-P) e na carteira de empresas não financeiras do Banco em dezembro de 2020.

Como se pode ver, mesmo excluindo as atividades financeiras, a exposição do Bankinter às atividades mais poluentes, ou àquelas que incorporam, nos seus produtos finais, uma densidade de emissões mais elevada, é muito moderada.

O Bankinter está, por outro lado, a integrar a Metodologia PCAF, que é atualmente utilizada com frequência por outras instituições financeiras, para o cálculo das emissões financiadas pela Instituição. Isso permitir-nos-á alinhar a carteira com os objetivos do Acordo de Paris e a redução de emissões

No que se refere à carteira de empréstimos hipotecários, a influência do risco climático será definida pela sua localização geográfica e por algumas variáveis relacionadas com a construção de habitação e respetivas características. Isso requer informações precisas que devem ser recolhidas através dos processos de avaliação dos imóveis. Por esta razão, foi aberto um diálogo com as empresas de avaliação aprovadas pelo Bankinter, para que a informação necessária possa ser progressivamente incorporada para permitir identificar tanto os fatores físicos como os transitórios.

Pegada de carbono dos produtos finais



Elaborado a partir das estatísticas sobre Emissões para a atmosfera por setores de atividade (Ano 2019-P) e das tabelas Input-Output da Economia Espanhola atualizadas em Dez-19, ambas do Instituto Nacional de Estatística. A exposição corresponde à carteira de empresas não financeiras do Banco em dezembro de 2020.

2. Estabelecer objetivos e limiares de tolerância:

Para além da política de sustentabilidade estabelecida pelo Bankinter, que inclui limites e critérios de exclusão em relação a determinados tipos de atividades com potenciais impactos ambientais, a Instituição está a trabalhar para estabelecer objetivos que possam se alcançados, que estejam relacionados com estes efeitos e adaptados às particularidades da sua carteira. A este respeito, o Banco pretende desenvolver uma política que facilite a transição para uma economia sustentável. Por esta razão, e tendo em conta que os compromissos de Paris implicam vias de adaptação progressiva a longo prazo, é necessário comparar o grau de alinhamento da nossa carteira com estes compromissos. Para esse efeito, pretendemos integrar a metodologia PACTA.

3. Integração no processo geral de Riscos:

Finalmente, o Bankinter está a fazer progressos na incorporação dos riscos climáticos e ambientais no processo habitual de gestão de riscos através das medições supra mencionadas. Neste sentido, o *rating* que está a ser implementado pode ser de grande utilidade, na medida em que fornece uma classificação individualizada de acordo com as características do cliente. Além do mais, essa classificação é acompanhada por indicadores adicionais de sensibilidade a diferentes riscos físicos e de transição, bem como de uma margem de incerteza. Tudo isto permitirá focar o diálogo necessário com os clientes, para efeitos de compreender a sua situação específica e as necessidades de financiamento de que necessitam para enfrentar o processo de transição.

É evidente que tudo isto deve ser acompanhado por um programa de formação nesta área.



No que se refere à carteira de empréstimos hipotecários, a influência do risco climático será definida pela sua localização geográfica e por algumas variáveis relacionadas com a construção de habitação e respetivas características.

A Instituição estabeleceu diferentes níveis de gestão ou "defesa", garantindo que, para cada um dos tipos de riscos identificados.

Gestão de Riscos na Línea Direta

Em consonância com as melhores práticas do setor

A Línea Direta Aseguradora possui um sistema de gestão de riscos em linha com as melhores práticas do setor.

A função de gestão de riscos é descentralizada em diferentes áreas da Instituição, sendo a Unidade de Gestão de Riscos e Controlo Interno, dependente da Direção de Governo Societário e Riscos, responsável pela unificação e integração de toda a informação de risco da Empresa, bem como pela aplicação das Políticas de Controlo do Risco e verificar o seu cumprimento.

A Unidade de Gestão de Riscos e Controlo Interno unifica todas as informações relacionadas com os riscos da Línea Direta, integrando-a no Mapa de Risco Corporativo, monitoriza a sua evolução através do Quadro de Avaliação dos Indicadores-Chave de Risco (KRI) e comunica o seu estado ao Comité Permanente de Riscos.

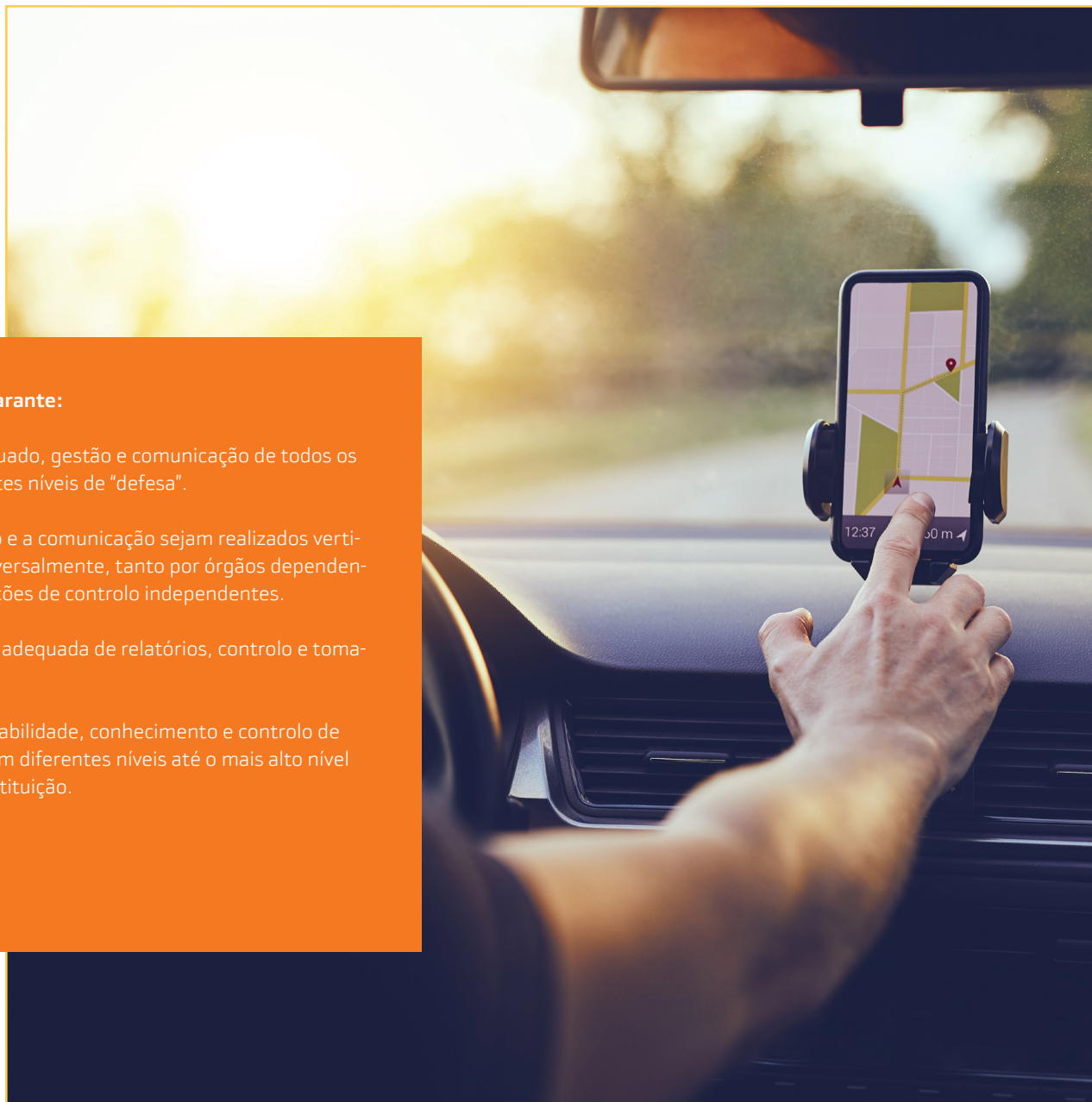
Para assegurar a gestão e o controlo adequados de cada um dos riscos, a Instituição estabeleceu diferentes níveis de gestão ou de "defesa", garantindo que, para cada um dos tipos de riscos identificados, existam:


- Uma Unidade de Gestão com responsabilidade direta pela gestão diária ou atual de tais riscos, como primeira linha de defesa.
- Uma estrutura de comités, cada um deles responsável pela identificação, gestão e comunicação de riscos as órgãos de administração da organização, e aos quais as Unidades de Gestão comunicam e submetem determinadas decisões. Devido à sua composição e funções, estes comités são executivos, visto que tomam decisões relacionadas com os riscos que gerem.

- Uma pessoa responsável pela gestão e coordenação de todos os riscos da Instituição, é o Diretor de Governo Societário e Riscos.
- O controlo funciona como uma segunda linha de defesa, que são a função de gestão de riscos, a função atuarial e a função de Conformidade.
- Uma função de supervisão como terceira linha de defesa, que é a função de Auditoria Interna.

Esta estrutura garante:

- 1.- Controlo adequado, gestão e comunicação de todos os riscos em diferentes níveis de "defesa".
- 2.- Que o controlo e a comunicação sejam realizados verticalmente e transversalmente, tanto por órgãos dependentes como por funções de controlo independentes.
- 3.- Escalabilidade adequada de relatórios, controlo e tomada de decisões.
- 4.- Que a responsabilidade, conhecimento e controlo de riscos se realize em diferentes níveis até o mais alto nível de governo da Instituição.





Os critérios ASG (Ambientais, Sociais e de Governança) foram estabelecidos no Acordo-Quadro de Risco, bem como políticas de financiamento com critérios extrafinanceiros para determinados setores considerados como tendo um maior impacto ambiental e social.

Gestão de riscos não financeiros

O Grupo Bankinter definiu processos para a identificação e controlo dos riscos não financeiros ao longo de sua cadeia de valor e, mais especificamente, nas questões ou temas ambientais, sociais internos e externos, de direitos humanos, anticorrupção, cadeia de fornecedores e clientes.


Riscos ambientais

O Grupo Bankinter dispõe de sistemas de gestão ambiental, que identificam, controlam e mitigam os riscos ambientais diretos de sua atividade. Dispõe ainda de políticas (Política Ambiental, Política de Sustentabilidade) e comités internos (Comité de Sustentabilidade, Comité de Sistemas de Gestão) que servem de enquadramento e controlo destes riscos.

Na área dos aspetos ambientais indiretos, foi implementada uma Estratégia Relativa às Alterações Climáticas, que identifica os riscos a curto, médio e longo prazo e define objetivos para a sua mitigação progressiva para vários horizontes temporais, com a finalidade de os mitigar. Esta estratégia segue as recomendações das iniciativas

internacionais mais reconhecidas, como a TCFD (*Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*). Da mesma forma, tal como desenvolvido no capítulo "Gestão de Riscos de Alterações Climáticas", o Bankinter está a trabalhar ativamente para se alinhar com as diretrizes e normativas relacionadas com o impacto que as alterações climáticas terão nas carteiras de crédito das instituições financeiras através de três linhas de trabalho: implementação de um *rating* interno destinado a avaliar a exposição a estes riscos, estabelecer objetivos e limites de tolerância e integração no processo geral de Riscos.

Por outro lado, foram estabelecidos critérios ASG (Ambientais, Sociais e de Governança) no Acordo-Quadro de Risco, bem como políticas de financiamento com critérios extrafinanceiros para determinados setores considerados como tendo maior incidência ambiental e social.


 Esta informação é detalhada nos capítulos sobre "Gestão da Sustentabilidade, Questões Ambientais e Compromissos com o Desenvolvimento Sustentável".

Riscos sociais

No âmbito social interno, o Grupo Bankinter possui políticas (Política de Sustentabilidade, Políticas de Direitos Humanos ou Políticas de Diversidade), procedimentos e planos de formação para assegurar a disponibilidade de uma equipa devidamente formada (no que se refere às formas de trabalho e normativas em vigor e às que possam surgir a curto e médio prazo), com a possibilidade de desenvolvimento contínuo e que garantam a igualdade de oportunidades, diversidade e respeito pelos direitos dos colaboradores.

Esta informação encontra-se mais detalhada no capítulo sobre “Questões Sociais e Relativas ao Pessoal” e no capítulo sobre “Direitos Humanos”.

Por outro lado, no que diz respeito ao âmbito social externo, o Grupo Bankinter dispõe de mecanismos de diálogo com os seus grupos de interesse para identificar as suas necessidades, expectativas e gerir os riscos potenciais a curto, médio e longo prazo, e de forma proativa, poder dar-lhes uma resposta adequada. Possui ainda uma estratégia e políticas para permitir que as suas parcerias com o setor terciário gerem projetos de elevado valor no âmbito das linhas de ação social definidas.

 Pode ser encontrada informação mais detalhada nos capítulos sobre “Gestão da Sustentabilidade” e “Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável”


Riscos relacionados com direitos humanos

O Grupo Bankinter dispõe de políticas de direitos humanos, que refletem o seu compromisso com o respeito, apoio e proteção dos direitos humanos no desenvolvimento de sua atividade e na sua relação com os grupos de interesse na conjuntura em que opera: colaboradores, clientes, fornecedores e outros parceiros comerciais, todos ao abrigo do slogan da ONU: “Proteger, respeitar, resolver”.

Assim, no processo de aprovação dos seus fornecedores, o banco valoriza positivamente o seu compromisso com a proteção dos direitos humanos no desenvolvimento da sua atividade.

Por outro lado, de acordo com estes princípios, o banco assumiu, na sua análise de financiamento e investimento, o compromisso de não financiar operações que possam resultar numa violação dos direitos humanos.


Foi efetuada uma identificação e avaliação dos riscos em matéria de direitos humanos nas relações com os principais grupos de interesse.

 Para mais informações, consultar o capítulo sobre “Direitos Humanos”.

Riscos de corrupção

O Grupo Bankinter dispõe de sistemas e políticas rigorosas para garantir o cumprimento normativo, a prevenção da corrupção e do branqueamento de capitais, na relação com seus principais grupos de interesse, identificando riscos potenciais a curto, médio e longo prazo e definindo políticas e procedimentos para mitigá-los, como, por exemplo, os Códigos de Ética, as Políticas Anticorrupção e as Políticas de Prevenção de Branqueamento de Capitais.


Além disso, demonstrando a sua tolerância zero ao crime, foram tomadas todas as medidas necessárias para transferir esse compromisso e a obrigação de prevenir, detetar e processar o crime em todas as suas manifestações, e até às suas últimas consequências, a todos os níveis da estrutura do Grupo.

 Para mais informações, consultar o capítulo sobre “Luta Contra a Corrupção” e o capítulo sobre “Direitos Humanos”.

Outros riscos na relação com os grupos de interesse

Dentro da cadeia de valor do Grupo Bankinter, são analisados os potenciais riscos a curto, médio e longo prazo que existem ou que possam surgir da relação com os clientes, fornecedores e a sociedade em geral.

Para esse efeito, existem canais de diálogo com estes grupos, geridos por diferentes áreas, que estabeleceram políticas e procedimentos para monitorizar, controlar e mitigar possíveis situações que possam resultar em riscos para as entidades do Grupo. Em relação a essas medidas, podemos destacar os Códigos de Ética implementado tanto para colaboradores como para fornecedores, o trabalho das áreas de Qualidade e Serviço de Atendimento ao Cliente, a monitorização contínua da reputação empresarial e até mesmo as relações com organizações do setor terciário.

 Para mais informações, consultar o capítulo sobre “Gestão da Sustentabilidade, Qualidade, Atendimento ao Cliente e Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável”.

**Gestão da
sustentabilidade**



ESTADO DAS
INFORMAÇÕES
NÃO FINANCEIRAS
CONSOLIDADO
2020



Gestão da Sustentabilidade

A estratégia no Plano “Tres en Raya”

A estratégia de sustentabilidade do Bankinter foi incorporada no Plano “Tres en Raya” 2016-2020, com o objetivo de desenvolver uma gestão responsável das três dimensões empresariais (económica, social e ambiental) para gerar o triplo do valor nas regiões onde o banco opera.

O plano baseia-se na Política de Sustentabilidade, que foi aprovada pelo Conselho de Administração em janeiro de 2016 com o objetivo de contribuir para um desenvolvimento sustentável e inclusivo do ambiente, com base nos três pilares estratégicos do banco (qualidade, inovação e tecnologia) e de forma coerente com os seus valores empresariais de agilidade, entusiasmo, integridade e originalidade.

O Comité de Sustentabilidade é o órgão executivo responsável por assegurar a correta evolução do Plano. É liderado pelo presidente da instituição, e é composto pelos responsáveis de áreas-chave para a integração dos critérios ASG (Ambientais, Sociais e de Governança) na tomada de decisões em toda a cadeia de valor do banco.

Para definir a estratégia de sustentabilidade, foram consideradas, entre outras, as seguintes referências:

- Os objetivos associados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.
- Normativas, tais como a Lei de Informação Não Financeira e Diversidade ou o Código de Boa Governança das Empresas Cotadas na CNMV.
- A análise dos resultados das avaliações efetuadas pelos analistas e agências de classificação ASG de maior renome.
- As normas e quadros internacionais relacionados com a gestão da sustentabilidade (GRI, IIRC, ISO 26000, SGE 21, etc.).
- A consideração das melhores práticas dos líderes globais do setor.
- A análise dos resultados dos inquéritos de satisfação dos seus grupos de interesse, como clientes e colaboradores.
- A análise de modelos de medição da reputação, como o “Reprack”.

O objetivo consiste em desenvolver uma gestão responsável das três dimensões empresariais (económica, social e ambiental)

A Política de Sustentabilidade é complementada pelas restantes políticas internas da instituição.

O Bankinter está incluído nos índices de sustentabilidade mais prestigiados, como o Dow Jones Sustainability Index World, que o reconhece como um dos vinte e cinco bancos mais sustentáveis a nível mundial.

O banco está também incluído noutros índices de sustentabilidade relevantes ("FTSE4Good", "MSCI" ou "Carbon Disclosure Project") e figura no Anuário de Sustentabilidade 2020, elaborado pela Robeco SAM.

Além de desenvolver uma gestão direta da ação social e da gestão ambiental da organização, a Direção de Sustentabilidade também atua como observatório de tendências e riscos, através de um diálogo permanente com os seus grupos de interesse. Desta forma, pode conhecer em primeira mão as suas expectativas e identificar as necessidades de uma conjuntura em constante mudança, de forma a considerar a sua integração na estratégia de sustentabilidade.

Promove também uma ação coordenada das áreas para o desenvolvimento de iniciativas destinadas a responder a essas necessidades. Além disso, propõe e monitoriza os programas incluídos no Plano Estratégico, verificando o grau de cumprimento dos objetivos atribuídos e identificando áreas suscetíveis de melhoria, de acordo com reconhecidos padrões e índices de ética e sustentabilidade.

O Plano 2016-20 inclui 17 linhas estratégicas de ordem económica, social e ambiental.

Eixo económico

- Boa Governação
- Práticas sustentáveis
- Serviços orientados para o cliente
- Investimento Socialmente Responsável
- Produtos sustentáveis
- Gestão responsável de fornecedores
- Comunicação e Formação

Para facilitar o acompanhamento do desenvolvimento das linhas do Plano de Sustentabilidade e o grau de cumprimento dos seus correspondentes objetivos, a instituição implementou um sistema de gestão que facilita a comunicação de 149 indicadores primários recolhidos no quadro de resultados.

Por outro lado, o banco estabelece um Plano Anual de Formação em Sustentabilidade com objetivos tais como formar o pessoal na aplicação dos Direitos Humanos na empresa, ou a qualificação específica para colaboradores em áreas-chave como Riscos ou Gestão de Ativos, no conhecimento e aplicação de critérios ASG no seu desempenho.

Eixo social

- Inclusão financeira
- Gestão avançada de recursos humanos
- Voluntariado
- Cidadania
- Gestão da pegada social
- Fundação de Inovação Bankinter
- Comunicação e Formação

Eixo Ambiental

- Estratégia relativa às alterações climáticas (pegada de carbono)
- Sistema de gestão ambiental
- Comunicação e Formação

O Bankinter está incluído nos índices de sustentabilidade mais prestigiados, como o "Dow Jones Sustainability Index World".

Diálogo com os grupos de interesse

Os aspetos da atividade que têm maior influência na conjuntura são identificados pelo Bankinter através de um sistema de gestão das necessidades e expectativas de seus principais grupos de interesse. Este sistema está em conformidade com as diretrizes incluídas no quadro internacional de relatórios não financeiros Global Reporting Initiative (GRI).

A instituição realiza regularmente estudos de materialidade, que permitem melhorar a eficácia dos canais de diálogo com os parceiros sociais e detalhar as questões prioritárias de acordo com dois parâmetros: a maturidade dos aspetos relacionados com a atividade financeira de acordo com analistas de sustentabilidade e a importância que é atribuída a estes aspetos pelos principais grupos de interesse da instituição (clientes, colaboradores, fornecedores, motivadores sociais e sectoriais, meios de comunicação, etc.).

Grupos de interesse	Canais de diálogo	Responsáveis pela gestão
Acionistas	Escritório de Acionistas Assembleia de Acionistas	Responsável do Escritório de Acionistas
Investidores e Analistas	Road-shows Reuniões Questionários	Diretor Relações com investidores Diretor Sustentabilidade
Clientes	Inquéritos Sobre Qualidade Serviço de Atendimento ao Cliente Mediador externo Banco de Espanha Multicanal comercial	Diretor Qualidade Diretor Assessoria Jurídica
Órgãos reguladores (Banco de España, CNMV, BCE)	Circulares	Diretor Cumprimento da Regulamentação Departamento de relações com supervisores
Colaboradores	Inquéritos globais Avaliação Canal de denúncia confidencial Caixa de correio eletrónico de consultas Reuniões com representantes dos colaboradores Intranet	Diretor Gestão de Recursos Humanos Diretor Auditoria Diretor Qualidade Diretor Comunicação interna Diretor Sustentabilidade
Fornecedores	Portal de compras Reuniões de acompanhamento Questionários	Diretor Eficiência e transformação Diretor Sustentabilidade
Parceiros Universidades e Escolas de Negócios	Reuniões Fóruns Jornadas	Diretor Fundação Diretor de Comunicação e RSE
Setor Terciário	Caixa de correio eletrónico de envolvimento social Reuniões	Diretor Sustentabilidade
Meios de comunicação	Conferências de imprensa Comunicados de imprensa Redes Sociais Sala de imprensa Caixa de correio externa	Diretor Comunicação e RSC
Sociedade (restante não incluído nos anteriores)	Redes Sociais. Site corporativo Pesquisa "Reptrak"	Diretor Comunicação e RSC Diretor Reputação

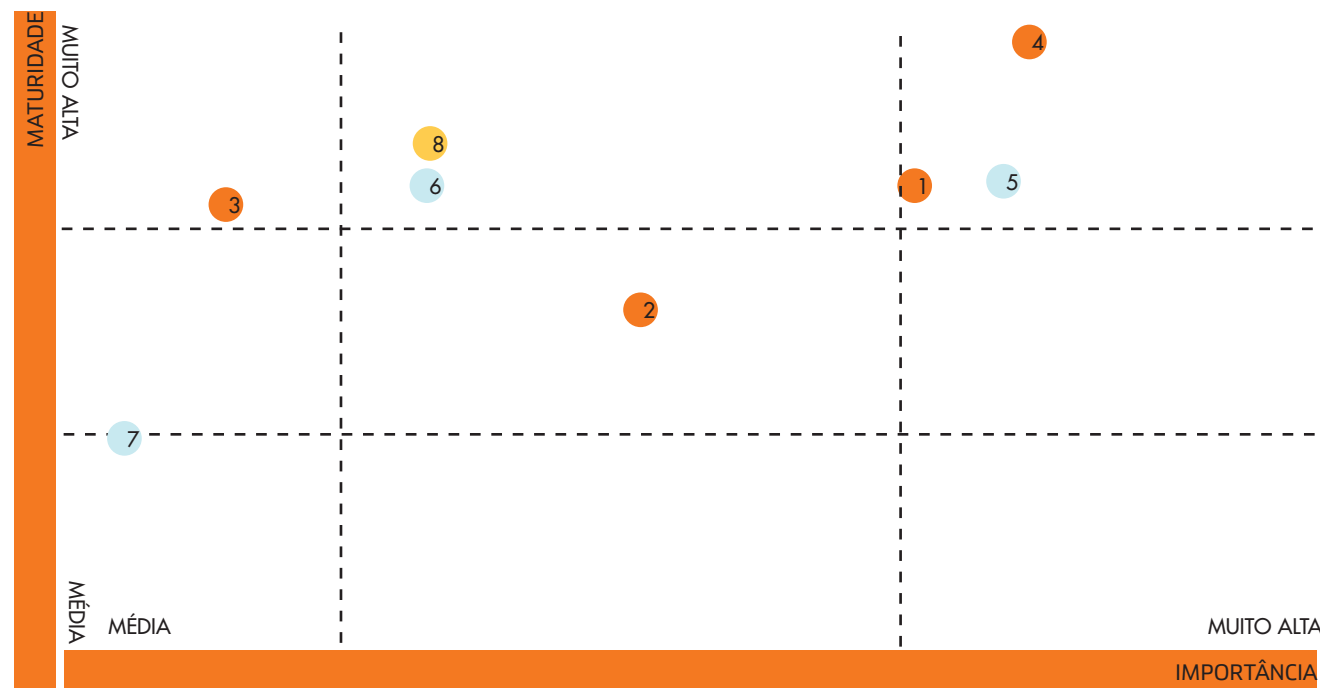
Análise de materialidade

Para elaborar um novo Plano de Sustentabilidade do Banco, definido para o período 2021-2023, o Bankinter realizou uma nova análise de materialidade, através do envio de um questionário aos seus principais grupos de interesse, com os objetivos de:

- Fazê-los participar da cocriação do novo Plano.
- Conhecer as suas necessidades e expectativas.
- Identificar quais são as questões que consideram mais relevantes em termos de sustentabilidade e incorporá-las no novo Plano.
- Obter sugestões e comentários dos grupos de interesse para continuar a trabalhar na melhoria contínua da gestão dos aspetos ambientais, sociais e de boa governação e na geração de valor partilhado.

Além disso, foi tida em consideração a maturidade dos aspetos relacionados com a atividade financeira de acordo com os principais analistas de sustentabilidade.

A seguinte matriz mostra os aspetos considerados de importância média, alta ou muito alta pelos grupos de interesse, e o grau de maturidade demonstrado pelo banco na gestão dos mesmos. Além do mais, dentro de cada um destes grandes aspetos, as questões relacionadas foram ordenadas, de acordo com a importância que lhes é dada pelos grupos de interesse.



Dimensão económica

1. Gestão da Relação com Clientes (Económica)
2. Estratégia Empresarial (Económica)
3. Governo Societário (Económica)
4. Ética (Económica)

Dimensão social

5. Gestão de Recursos Humanos (Social)
6. Relação com a Comunidade (Social)
7. Gestão da Cadeia de Suprimentos (Social)

Dimensão ambiental

8. Estratégia Relativa a Alterações Climáticas e Capital Natural (Ambiental)

Questões relacionadas com a gestão das relações com os clientes

Fornecer um serviço de qualidade orientado para a satisfação do cliente.

Estabelecer uma relação comercial transparente e equilibrada.

Garantir a privacidade dos dados pessoais.

Oferecer serviços financeiros multicanal: sucursal física, banca telefónica e banca online.

Oferecer canais físicos e digitais acessíveis.

Questões relacionadas com a estratégia empresarial

Aplicar inovação em novas tecnologias, produtos e sistemas de marketing.

Ter políticas e procedimentos para garantir a Segurança da Informação.

Considerar aspetos ambientais, sociais e de governação no modelo de negócios e na estratégia empresarial.

Criar e comercializar produtos sustentáveis, com um valor agregado social e/ou ambiental.

Incorporar a análise de risco social e ambiental nas operações de investimento e financiamento.

Comercializar produtos de investimento sustentáveis.

Questões relacionadas com a Governança Societária

Controlo e gestão de riscos não financeiros (ambientais, sociais e de boa governação) nas respetivas operações, compras e investimentos

Funcionamento e composição do Conselho de Administração (equilibrado, diversificado, qualificado, etc.)

Transparência na remuneração do Conselho de Administração

Questões relacionadas com a ética

Dispor de mecanismos internos para prevenir a corrupção e o branqueamento de capitais.

Assumir o compromisso público com o cumprimento dos Direitos Humanos e integrar a gestão de riscos de violação nas suas próprias atividades e nas de terceiros na sua relação com o Grupo.

Excluir determinados produtos e serviços da nossa carteira por estarem ligados a atividades controversas.

Dispor de mecanismos internos para assegurar o cumprimento do Código de Conduta e de canais de denúncia disponíveis para colaboradores, clientes, fornecedores...

Ter Programas de Cumprimento Normativo.

Fornecer informação transparente sobre a estratégia fiscal nos países onde opera.

Questões relacionadas com a Gestão de Recursos Humanos

Criação e estabilidade no emprego.

Clima laboral.

Oportunidades de desenvolvimento profissional.

Igualdade de oportunidades.

Gestão da segurança e da saúde.

Atração e retenção de talentos.

Medidas de conciliação.

Subsídios e benefícios empresariais.

Oferta de formação.

Aspetos da relação com a comunidade

Incentivar o diálogo com as comunidades nas quais o Banco opera e apoiar o investimento social.

Identificar e gerir o valor gerado na comunidade a partir das contribuições sociais, dos seus impactos e objetivos.

Desenvolver um Programa de Voluntariado Empresarial.

Questões relacionados com a cadeia de fornecimento

Integrar critérios ambientais, sociais e de governação no processo de aprovação de fornecedores.

Ter uma Política de Compras Responsável.

Aplicar um Código de Conduta para fornecedores e dispor de mecanismos de supervisão do cumprimento do mesmo.

Questões relacionadas com a estratégia relativa a alterações climáticas e capital natural

Gerir recursos de forma eficiente (energia, água, materiais).

Implementar uma Estratégia Sobre Alterações Climáticas e Biodiversidade.

Integrar medidas de economia circular: redução, reutilização e reciclagem na gestão de recursos.

Gerir a Pegada de Carbono (gestão das emissões diretas, indiretas e induzidas de CO2).

Envolver os diferentes grupos de interesse na Estratégia Relativa Alterações Climáticas.

Gestão dos impactos da atividade financeira no capital natural.

Plano de Sustentabilidade 2021-2023

Tendo em conta os resultados da análise da materialidade, bem como as principais tendências e normativas relacionados com os aspetos ASG da atividade financeira, foi definido um novo Plano de Sustentabilidade 2021-2023.

É um plano mais ambicioso do que os precedentes e visa responder às crescentes expectativas dos grupos de interesse do banco no que se refere à gestão sustentável da sua atividade.

Para cada uma das linhas estratégicas trabalhámos com as diferentes áreas responsáveis e pertencentes ao Comité de Sustentabilidade da instituição, na conceção de programas, indicadores de gestão, indicadores de impacto e objetivos para os próximos três anos.

GOVERNAÇÃO

Governo Societário
Práticas de atividade responsáveis
Riscos Extrafinanceiros
Finanças sustentáveis
Diálogo com grupos de interesse
Estratégia fiscal
Serviços orientados para o cliente
Segurança da informação



SOCIAL

Inclusão Financeira
Direitos Humanos
Gestão avançada de recursos humanos
Fundación Innovación
Voluntariado
Cidadania
Produtos solidários



AMBIENTAL

Estratégia relativa às alterações climáticas
Sistemas de Gestão
Biodiversidade



O novo Plano de Sustentabilidade visa responder às crescentes expectativas dos grupos de interesse em relação à gestão sustentável da atividade do banco.

Estratégia de sustentabilidade do Grupo Línea Directa

Durante 2020, o Grupo Línea Directa lançou o IV Plano de Sustentabilidade 2020-2022. Após a conclusão do III Plano Diretor de RSE 2017-2019, a empresa quis alterar o conceito de Responsabilidade Social Empresarial, o que dá maior peso à comunicação externa, reputação e ação social, com o intuito de fazer evoluir seu Plano rumo ao conceito de Sustentabilidade, que liga a estratégia empresarial às dimensões ESG. O Conselho de Administração assume a responsabilidade final pela supervisão da gestão da sustentabilidade do Grupo, e um Comité de Sustentabilidade, formado pelo Comité Diretivo, pelo CEO e pelo Presidente, que se reúne semestralmente para supervisionar e promover as ações aí aprovadas.

Como novidade, o IV Plano inclui um compromisso com a estratégia de desenvolvimento global das Nações Unidas, que está materializada nos ODS e na Agenda 2030. Concretamente, o Grupo Línea Directa está vinculado a 8 dos 17:



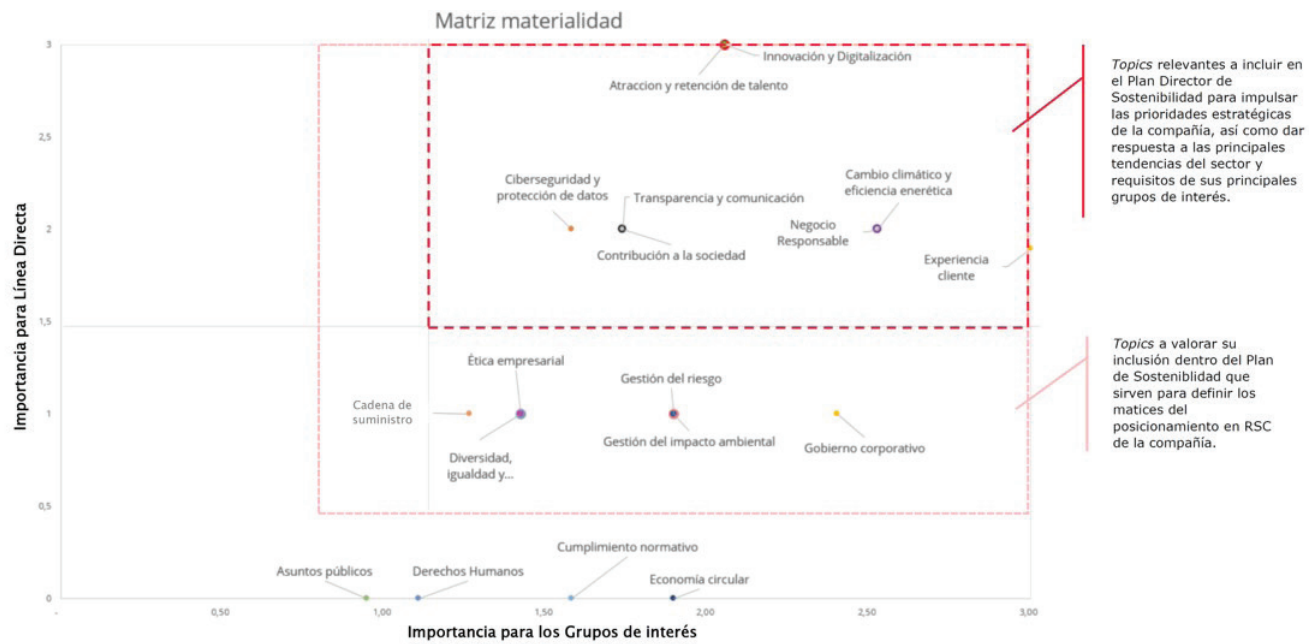
Para a elaboração do Plano, por um lado, foi efetuada uma análise externa que, além de ter um *benchmark* de diferentes *peers* e a informação proveniente de estudos setoriais, incluiu as dimensões de análise das principais normas de gestão ESG e de alguns índices de sustentabilidade relevantes, bem como diferentes regulamentações que afetam o setor segurador e as empresas em geral sobre esta matéria.

Por outro lado, foram realizadas entrevistas internas aos diretores das áreas de gestão que têm um maior peso nas questões de sustentabilidade.

O resultado desta análise permitiu obter uma matriz de materialidade que inclui tanto a importância que os Grupos de Interesse atribuem a diferentes aspetos transversais ao setor e à atividade económica empresarial, como a importância da própria empresa na gestão da sua estratégia.



linea directa



Para completar o IV Plano de Sustentabilidade 2020-2022, foi efetuada uma análise à *lacuna* que a empresa poderia enfrentar face às necessidades de cumprimento como empresa cotada, dada a possibilidade da futura entrada da empresa na Bolsa. Como tal, o Plano incluiu questões-chave de Governo Societário, Gestão de Riscos ESG, Transparência e Fiscalidade, Finanças Sustentáveis e Alterações Climáticas, entre outras.

O resultado foi o IV Plano de Sustentabilidade 2020-2022, que cruza as dimensões ESG na Atividade, Organização e sua presença na Empresa.

Foram identificadas 15 áreas de ação que, por sua vez, se traduzem em 71 ações. Destas, 16% são do eixo Ambiental, 42% são do eixo Social e outros 42% do eixo da Boa Governação.

Por fim, durante 2020, deve destacar-se a definição do Objetivo Empresarial do Grupo Línea Directa. Este objetivo foi criado com a finalidade de inspirar e orientar a estratégia de sustentabilidade a longo prazo, e é um fator-chave de diferenciação, no qual se apoia a forma de a empresa fazer as coisas e tomar decisões coerentes, não só em relação à atividade, mas também em relação aos seus principais grupos de interesse: colaboradores, clientes, fornecedores e investidores. Este objetivo, formulado e aprovado pelo Comité de Sustentabilidade e Reputação da empresa, composto pela sua equipa de Direção, pelo seu CEO e pelo seu presidente, está definido sob o título "Inovar, proteger e aproximar". Desta forma, reflete a natureza disruptiva do grupo desde a sua criação, refere-se ao compromisso de estabelecer relações de confiança, seguras com a comunidade e o ambiente e, por fim, reflete a relação direta, franca, próxima e acessível com seus Grupos de Interesse e com a sociedade em geral.

	Eje Ambiental	Eje Social	Eje de Buen Gobierno
Negocio	<ul style="list-style-type: none"> Cadena de suministro responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> Productos comprometidos con la sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> Innovación y responsabilidad en el negocio.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> Cambio Climático. 	<ul style="list-style-type: none"> Empresa saludable. Empresa responsable. Compromiso. Talento y Cultura. 	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Corporativo. Salud y seguridad laboral.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Impacto ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad Vial. Contribución positiva a la sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> Alianzas. Transparencia del negocio.



Indicadores relevantes em matéria de sustentabilidade*

Dimensão	Indicador	2020	2019	Varição	Aspeto Material	ODS	Alcance
Económico	Índice de recomendação de cliente do NPS (%)	41,5	38,9	6,7%	Gestão da relação com clientes	8	Bankinter
	% Mulheres no Conselho de Administração	36	33,3	9,2%	Governo Societário/Gestão de Recursos Humanos	8/10	Grupo Bankinter
	% Mulheres em cargos de direção	33	31	5,5%	Governo Societário/Gestão de Recursos Humanos	8/10	Grupo Bankinter
	% de pessoal signatário do Código de Ética	100	100	-	Ética	8/10	Grupo Bankinter
	% de fornecedores avaliados segundo critérios ASG	39,7	28	41,8%	Gestão da cadeia de suprimentos	8	Bankinter
	Índice de Reputação Empresarial - Reprtrak (%)	60,4	57,2	5,6%	Relação com a comunidade	8	Bankinter
Social	Montante da contribuição social de acordo com a metodologia LBG (MM€)	3,7	3,6	2,8%	Relação com a comunidade	10/17	Grupo Bankinter
	Índice de Satisfação dos colaboradores (%)	87	83	4,8%	Gestão de Recursos Humanos	8	Bankinter
	Índice de Qualidade Interna NSS (%)	48,2	39,3	22,6%	Gestão de Recursos Humanos	4/8	Bankinter
	Número de horas de formação/colaborador	59	49	20,2%	Gestão de Recursos Humanos	4/8/10	Grupo Bankinter
	Nº de medidas Empresa Familiarmente Responsável	167	167	-	Gestão de Recursos Humanos	8/10	Bankinter
	% de pessoal ao abrigo do Sistema de Acessibilidade Universal	10	9	9,7%	Gestão de Recursos Humanos/clientes	10	Bankinter
Ambiental	% de pessoal ao abrigo do Sistema de Gestão Ambiental	54	54	-	Estratégia relativa às alterações climáticas e capital natural	13	Grupo Bankinter
	Tn CO ₂ /colaborador (Âmbito I e II)	0,36	0,55	-34,5%	Estratégia relativa às alterações climáticas e capital natural	13	Grupo Bankinter
	Consumo de energia (GJ/colaborador)	15,36	16,25	-5,5%	Estratégia relativa às alterações climáticas e capital natural	13	Grupo Bankinter
	Consumo de Eletricidade Verde (% do total)	87	73	19,2%	Estratégia relativa às alterações climáticas e capital natural	13	Grupo Bankinter
	Consumo de papel (Tn/colaborador)	0,04	0,06	-33,3%	Estratégia relativa às alterações climáticas e capital natural	13	Grupo Bankinter

* Informações do Grupo Bankinter, incluindo o EVO e o Avantcard a partir de 1 de junho de 2019, data de integração no Grupo.

**Questões
ambientais**



ESTADO DAS
INFORMAÇÕES
NÃO FINANCEIRAS
CONSOLIDADO
2020

Os critérios ambientais estão presentes nas políticas de financiamento e investimento da instituição.



Questões ambientais

Uma estratégia para minimizar os impactos ambientais no nosso ambiente

O Bankinter continua firmemente empenhado em abordar a sua gestão ambiental, assumindo o desafio e a responsabilidade de operar de uma forma que respeite mais o ambiente, adotando as medidas necessárias para mitigar o seu impacto ambiental direto e indireto, de acordo com o princípio da prevenção, fazendo a análise e gestão dos seus principais riscos ambientais em toda a sua cadeia de valor, tanto os riscos diretos inerentes aos imóveis onde a sua equipa trabalha, como também os indiretos decorrentes da sua atividade.

A Política Ambiental da instituição está orientada para o reforço dos efeitos positivos e minimização dos negativos que a sua atividade possa ter sobre o ambiente. A área de Sustentabilidade, juntamente com o Comité de Sustentabilidade do banco, asseguram o cumprimento dos princípios que regem esta política e garantem o compromisso da instituição com a proteção ambiental.

O eixo ambiental inclui também a Estratégia Relativa às Alterações Climáticas, com objetivos de curto, médio e longo prazo, e o sistema de gestão da Pegada de Carbono, através dos quais os impactos ambientais diretos e indiretos decorrentes da atividade do banco são identificados, medidos e controlados.

Os critérios ambientais estão presentes nas políticas de financiamento e investimento da instituição. No final de 2016, o Bankinter aderiu aos Princípios do Equador, efetuando análises ambientais e sociais aos projetos de financiamento que, devido à sua qualificação, assim o exigem.

Além do mais, o banco definiu diretrizes de financiamento setoriais, com critérios sociais e ambientais, para determinados setores que, devido ao seu potencial impacto social ou ambiental, são considerados mais relevantes. A política do setor energético foi implementada em 2020.

Por seu lado, o Bankinter Gestión de Ativos, Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Coletiva (SGIIC) detida a 100% pelo Grupo Bankinter, irá aumentar o seu firme compromisso com a Sustentabilidade e incluir critérios ambientais, sociais e de boa governação (ASG) em todos os seus fundos de investimento ao longo de 2021.

O banco colabora com organismos de referência que avaliam e fazem uma estimativa sobre o seu desempenho ambiental, como o "Carbon Disclosure Project" (CDP), do qual o Bankinter é signatário desde o seu lançamento. Na avaliação do ano 2020, o Bankinter foi reconhecido como um dos principais bancos na gestão das alterações climáticas, obtendo uma classificação "A-", dentro da categoria "Leadership".

O Bankinter também aderiu este ano à iniciativa sectorial do Programa das Nações Unidas para o Ambiente (UNEPFI), assinando os Princípios para uma Banca Responsável. Este é um quadro estabelecido para a realização de uma atividade bancária sustentável, em linha com os ODS e a Agenda 2030.

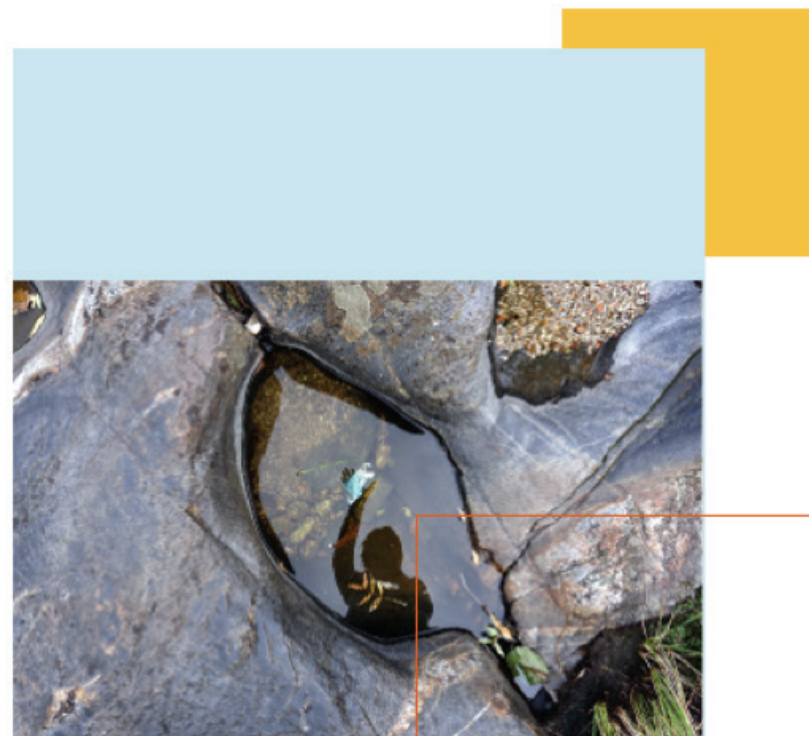
Por outro lado, foi introduzida uma Política Ambiental para a Línea Direta Aseguradora.

A Línea Direta caracteriza-se pelo seu modelo de negócio direto, sem redes de balcões. Não se encontra num setor crítico no que diz respeito às alterações climáticas, embora esteja consciente das suas responsabilidades em matéria de boa gestão para reduzir as suas emissões, e esteja envolvida na promoção de novas formas de mobilidade face às novas oportunidades e aos novos

desafios colocados pela transição energética.

Tanto o Evo como o Avantcard fazem a gestão da dimensão ambiental através da eficiência energética, racionalização do consumo de recursos, gestão adequada dos resíduos e aquisição de produto ecológicos e tecnologias que respeitam o ambiente. Promovem também entre seus profissionais e clientes a utilização de canais eletrónicos e correspondência digital.

No que diz respeito à sua gestão ecológica, durante o exercício financeiro, o Grupo não considerou necessário registar qualquer disposição relativa aos riscos e encargos de âmbito ambiental na ausência de contingências relacionadas com a proteção e melhoria do ambiente, nem recebeu qualquer tipo de sanção ou multa relacionada com a gestão ambiental desenvolvida pelo Grupo Bankinter. Os Administradores do Grupo consideram mínimos, e em todo o caso adequadamente cobertos, os riscos ambientais que possam derivar da sua atividade, e estimam que não surgirão passivos adicionais relacionados com esses riscos. O Grupo também não incorreu em despesas nem recebeu subsídios relacionados com os referidos riscos.



Bankinter reconhecido como uno de los bancos líderes en gestión del cambio climático por CDP.

Primer Premio de la XVI edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. María Lorna Cuadrado – Que tu salud no interfiera en la suya.

Estratégia Relativa às Alterações Climáticas

No desafio colocado pela mudança climática, cada ator deve identificar o seu papel. E embora o setor financeiro não seja uma indústria intensiva em carbono, as instituições financeiras desempenham um papel relevante na transição para uma economia de baixas emissões.

Portanto, a responsabilidade da instituição para com o ambiente não reside tanto na gestão dos impactos diretos que a sua atividade gera no ambiente (aspeto que tem sido gerido há mais de uma década), mas na identificação e gestão de impactos indiretos, ou seja, os que são gerados pela aplicação das políticas de financiamento e investimento.

Assim, em 2019, o Bankinter elaborou uma estratégia que inclui as recomendações das principais iniciativas internacionais nesta área, com base no importante trabalho realizado anteriormente, e estabeleceu objetivos de curto, médio e longo prazo para melhorar seu desempenho ambiental, com as áreas do banco mais diretamente envolvidas (Riscos, Banca de Investimentos, Gestão de Ativos, etc.).

bankinter.

Si lo decimos, lo hacemos.

Bankinter en su lucha contra la emergencia climática

Puede que seamos uno de los bancos más sostenibles del mundo.

Pero aún queremos más.
Seguir avanzando.
Más rápido.

Solo así seremos capaces de lograr un cambio real y necesario allí donde estemos presentes.

Y si lo decimos, lo hacemos.

¿Qué decisiones hemos tomado?

01. Liderar y compartir

Queremos liderar la transición hacia una economía sostenible y compartir los resultados obtenidos con todos nuestros públicos

02. Integrar

Queremos integrar en nuestro modelo de negocio la gestión de los riesgos relacionados con la crisis climática



03. Comercializar

Queremos comercializar productos y servicios financieros de impacto orientados a un modelo económico bajo en carbono

04. Involucrar

Queremos involucrar a nuestros grupos de interés en todas y cada una de las medidas derivadas de nuestro plan de acción colectivo

¿Cuáles son nuestras metas?



En 2020

- Neutralizaremos la huella de carbono organizacional
- El 100% de la energía utilizada procederá de fuentes renovables
- Adoptaremos las recomendaciones de la TFCO
- Contaremos con políticas específicas para sectores con potencial impacto en el entorno
- Comunicaremos nuestra exposición a combustibles fósiles
- Participaremos en iniciativas internacionales para las finanzas sostenibles
- Ampliaremos nuestra gama de productos y servicios sostenibles



En 2030

- Incrementaremos la financiación de energías renovables
- Dispondremos del primer balance contable de crisis climática
- Incrementaremos la inversión en I+D contra la emergencia climática
- Tendremos un sistema de cálculo de emisiones de nuestras carteras de inversión y financiación
- Contaremos con un sistema de contabilidad propio que integre aspectos ambientales



En 2040

- Dispondremos de una cartera de inversión y financiación 100% sostenible

Estratégia

Liderar a transição para uma economia sustentável a fim de contribuir para a adaptação e mitigação dos efeitos das alterações climáticas.

Gestão

Integrar os riscos das alterações climáticas no modelo de gestão.
Desenvolver um sistema contabilístico que inclua os aspetos ambientais da instituição no seu balanço.

Atividade

Comercializar produtos e serviços financeiros orientados para um modelo económico de baixo teor de carbono.

Envolvimento

Participar com todos os nossos grupos de interesse no compromisso coletivo de atuação contra as alterações climáticas.

Em relação aos objetivos estabelecidos para este ano:

- O Bankinter é neutro em carbono para os âmbitos 1 e 2.
- 100% da eletricidade consumida nas instalações do banco provém de fontes renováveis.
- Foram realizados progressos significativos na implementação das recomendações da TCFD.
- A política energética foi acrescentada ao grupo de diretrizes sectoriais com critérios ASG.
- Foi efetuada uma análise da exposição do banco aos riscos das alterações climáticas (ver capítulo sobre riscos)
- Adesão à UNEPFI, aos Princípios de Banca Responsável e ao Compromisso Financeiro para com a Biodiversidade.
- Foram comercializados novos produtos sustentáveis, como a emissão de Obrigações verdes ou um Plano de pensões com critérios ASG.

Implementação das recomendações TCFD sobre alterações climáticas			
Área	Recomendações	Implementado	Próximas atuações
Governança	<ul style="list-style-type: none"> • A avaliação e monitorização dos riscos climáticos devem ser integrados nos processos de governação. • Descrever a supervisão do Conselho. • Os processos de governação utilizados para analisar as informações publicadas deveriam ser semelhantes aos utilizados para a divulgação da informação financeira. 	<ul style="list-style-type: none"> • A Política de Sustentabilidade aprovada pelo Conselho inclui isto. • Apresentação da estratégia sobre alterações climáticas pelo Comité de Sustentabilidade perante Conselho de Administração, que a aprovou. • Acompanhamento regular do desenvolvimento da estratégia pelo Comité de Sustentabilidade e pelo Conselho. • O Estado das Informações Não Financeiras, que inclui informações sobre as Alterações Climáticas, é elaborado pelo Conselho de Administração e verificado por um auditor externo independente. • Grupo de Trabalho de Finanças Sustentáveis, que reporta ao Comité de Sustentabilidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento regular do desenvolvimento da estratégia e do nível de realização dos seus objetivos.
Estratégia	<ul style="list-style-type: none"> • Descrever os riscos e as oportunidades climáticas da organização. • Descrever o impacto dos riscos e oportunidades climáticas na estratégia da atividade e no planeamento financeiro. • Descrever a resiliência da estratégia da organização perante os diferentes cenários climáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação dos riscos e oportunidades das alterações climáticas na Estratégia. • Definir os principais objetivos a curto, médio e longo prazo da Estratégia Relativa às Alterações Climáticas. • Desenvolvimento das oportunidades identificadas: novos produtos e serviços sustentáveis. • Análise da carteira do banco em relação aos riscos de alterações climáticas com base em diferentes cenários. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento das oportunidades identificadas: novos produtos e serviços sustentáveis. • Adesão à iniciativa "Science Based Targets". • Definição de um roteiro para a adaptação da carteira do banco aos objetivos de taxonomia e redução de emissões.
Gestão de riscos e oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Descrever os processos para identificar e avaliar os riscos climáticos. • Descrever os processos para gerir os riscos climáticos. • Descrever a forma como estes processos são integrados no quadro geral de gestão de riscos. • Descrever como se identificam novas oportunidades de negócios relacionadas com o clima. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementação de políticas sectoriais ASG. • Implementação dos Princípios do Equador. • Políticas sectoriais e Princípios de Sustentabilidade no Acordo-Quadro de Risco. • Reuniões de trabalho com as áreas de negócios. • Primeira análise da carteira do banco no que se refere ao Risco das alterações climáticas. • Implementação de ferramenta para análise de risco da carteira do banco. • Ativação do Grupo de Trabalho de Finanças Sustentáveis... • Definição de uma política energética sectorial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de processos de gestão dos riscos climáticos. • Alargamento das políticas sectoriais a outros setores. • Desenvolvimento das oportunidades identificadas: novos produtos e serviços sustentáveis.
Métricas e objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar as métricas utilizadas para gerir as oportunidades e os riscos climáticos. • Comunicar emissões de gases com efeito de estufa Âmbito 1, Âmbito 2 e, se for o caso, Âmbito 3. • Descrever os objetivos sobre oportunidades e riscos climáticos e o desempenho em relação aos mesmos. 	<ul style="list-style-type: none"> • As emissões de âmbito 1, 2 e 3 (parciais) comunicadas e verificadas externamente. • Estudo para aumentar a comunicação de âmbito 3 com base na publicação do GHG Protocol "Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard". • Principais objetivos a curto, médio e longo prazo da Estratégia Relativa às Alterações Climáticas. • Primeira abordagem para o cálculo da pegada de carbono da carteira do banco. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adoção da metodologia padrão para o cálculo de todas as emissões do Âmbito 3. • Responsabilidade pelo nível de realização dos objetivos perante os grupos de interesse.

Na pendência da publicação final da Lei Sobre as Alterações Climáticas, foram analisadas as implicações das recomendações do “Financial Stability Board” e da “Task Force on Climate-related Financial Disclosures” (TCFD), que apontam para a necessidade de as instituições financeiras fazerem a gestão dos riscos e das oportunidades relativas às alterações climáticas a curto, médio e longo prazo.

Em 2019, o Bankinter estava empenhado em integrar as recomendações da TCFD no seu modelo de negócio e definir um roteiro para as incorporar. Além disso, foi criado um grupo de trabalho sobre finanças sustentáveis para antecipar os requisitos regulamentares da União Europeia.

A atividade da Línea Direta visa principalmente a mobilidade, que é uma das principais fontes de emissões de CO₂ e outras emissões de GEI. O Grupo Línea Direta opera no território nacional espanhol. Assim, os riscos existentes decorrentes do aumento da frequência e intensidade de eventos climáticos extremos causados pelas alterações climáticas são coletados, em princípio, por um sistema de cobertura, estabelecido por lei e gerido pelo Consórcio de Compensação de Seguros (CCS), instituição pública estatal.

O setor dos seguros espanhol já dispõe, através deste sistema de seguros de riscos

extraordinários, de um instrumento útil para lidar com a eventualidade de aumentar o perigo das alterações climáticas. A CCS, com o aumento destes fenómenos, poderia avaliar o aumento das taxas oferecidas pelas seguradoras privadas. Para todos os outros fenómenos dispõe de um resseguro. A Línea Direta Aseguradora promove condutas ambientais que procuram mitigar e reduzir as emissões de efeitos de gases com efeito de estufa, antecipando futuros regulamentos europeus que avançam para uma transição do modelo energético.

No caso do EVO, encontra-se totalmente alinhado com as principais políticas de ética empresarial, boa governação e gestão responsável, incluindo, portanto, a Estratégia Relativa às Alterações Climáticas. O Avantcard, por sua vez, já incluiu algumas das boas práticas do Grupo, como a compra de energia de fontes renováveis ou a sua participação no lançamento de produtos sustentáveis.



Segundo Premio de la XVI edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Alfredo Rubin Rodriguez - Flow

Pegada de carbono

Desde 2009 que o Bankinter calcula sua pegada de carbono integral, nos seus três âmbitos de emissões: direto (consumo de combustíveis fósseis e possíveis fugas de gases refrigerantes), indireto (consumo de eletricidade) e induzido (viagens in itinere, consumo de papel, toner e água, entre outros)

Em 2020, o banco voltou a verificar o cálculo da pegada de carbono organizacional em Espanha e Portugal, operação que foi efetuada pela SGS em conformidade com o Protocolo de Gases com Efeito de Estufa e em linha com os requisitos do Painel Intergovernamental Relativo a Alterações Climáticas. O Bankinter também registou sua pegada de carbono (calculada para 2019) no Registo de Pegada de Carbono do Ministério para a Transição Ecológica e o Desafio Demográfico.

O Bankinter, desde meados de 2020, tem sido neutro em carbono no que se refere às emissões de âmbito 1 e 2, na sua atividade desenvolvida em Espanha, Portugal e Luxemburgo. As emissões diretas totais são compensadas através da iniciativa Zero CO2 da Fundación Ecología y Desarrollo, no projeto de Conservação da Amazônia em Madre de Dios (Perú). Além disso, graças à colocação de um pavimento especial sustentável na sede em Alcobendas, Madrid, houve uma compensação de um adicional de 34 toneladas de CO₂.

Por outro lado, 100% da eletricidade consumida (âmbito 2) nas instalações do Bankinter em Espanha é energia verde com garantias de origem desde meados de 2018 e, desde julho de 2020, em Portugal, daí o decréscimo muito significativo dos valores das emissões de âmbito 2.

Devido à situação especial vivida durante 2020 como resultado da pandemia COVID 19, as tendências nos indicadores de emissões foram influenciadas, uma vez que, durante parte do ano, os edifícios e escritórios não foram ocupados a 100% e grande parte do pessoal esteve em teletrabalho (com a consequente influência, por exemplo, nas emissões decorrentes da deslocação de colaboradores)

Com vista a 2021, serão incluídos mais campos de emissões de âmbito 3, com base na publicação do GHG Protocol " *Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard*", através da estimativa das emissões a partir das contas.

No caso da Línea Direta, as principais fontes de energia encontram-se identificadas e seu desempenho é avaliado, com a finalidade de estabelecer objetivos, monitorizar e, dessa forma, completar um sistema de gestão ambiental integral. Esta gestão tem por objetivo reduzir o impacto da atividade da empresa, proteger o ambiente, minimizar a poluição, dispor de um sistema de melhoria contínua na empresa, cumprir

com os requisitos legais em vigor, incentivar a aquisição de produtos e serviços mais eficientes e assegurar a disponibilidade de informação para poder realizar tudo isso. Além do mais, como medidas de prevenção e redução das emissões de carbono, dispõe de uma frota de veículos elétricos para as deslocações do pessoal entre os centros de escritórios. Também, desde o último trimestre de 2019, o consumo de eletricidade é verde com garantias de origem.



Emissões de CO₂ Âmbito 1 (Tn) *

	2020	2019
Gás/Gasóleo/Gases	1.852,88	1.738,36
Total/Colaborador	0,21	0,20

* O âmbito dos dados é o Grupo Bankinter (incluindo o EVO e o Avantcard desde sua integração em junho de 2019)

* Fatores de emissão OECC Registo da pegada de carbono, compensação e projetos de absorção de dióxido de carbono (Versão 15 - junho de 2020)

Emissões de CO₂ Âmbito 3 (Tn) *

	2020	2019
Viagens empresariais	1.239,36	3.299,67
Deslocações in itinere	5.921,69	8.953,21
Água	17,74	23,44
Papel	317,00	444,75
Toner	44,79	31,90
Resíduos	4,79	5,09
Equipamentos informáticos	879,15	879,21
Mobiliário	65,28	76,28
Eletricidade de Clientes	1.051,89	1.053,81
Produtos de limpeza	6,39	3,37
Deslocações de manutenção	11,84	13,88
Total	9.559,92	14.775,12
Total/Colaborador	1,10	1,73

* O âmbito dos dados é o Grupo Bankinter (incluindo o EVO e o Avantcard desde sua integração em junho de 2019)

* Fatores de emissão OECC Registo da pegada de carbono, compensação e projetos de absorção de dióxido de carbono (Versão 15 - junho de 2020) / SIMAPRO (Ecoinvent System Processes)

* Equipamento informático, mobiliário e produtos de limpeza: estimativa feita tendo em conta as compras destes materiais. Eletricidade dos clientes: uma estimativa feita tendo em conta as ligações registadas dos clientes no site do Bankinter, a duração média destas ligações e o consumo médio de um computador".

Emissões de CO₂ totais (Tn)

	2020	2019
Emissões totais	12.663,97	19.449,61
Total/Colaborador	1,46	2,28

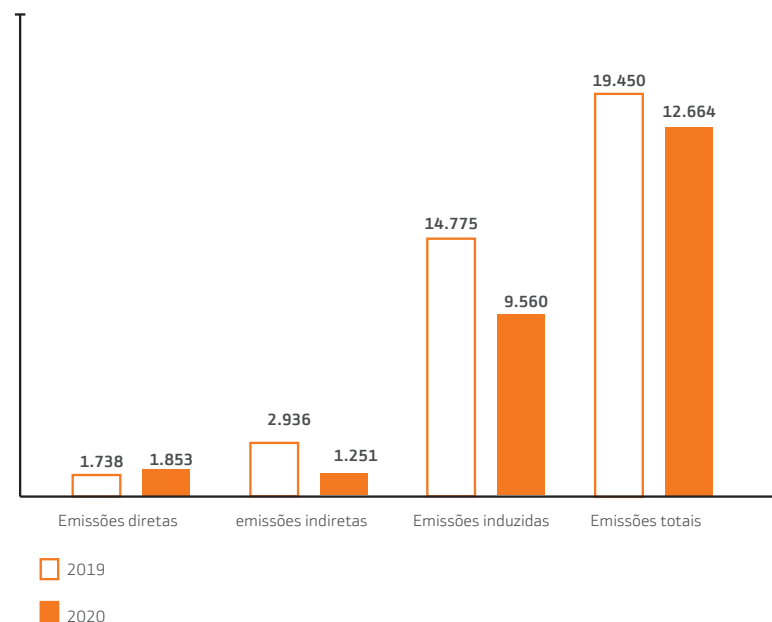
Emissões de CO₂ Âmbito 2 (Tn) *

	2020	2019
Eletricidade	1.251,17	2.936,12
Total/Colaborador	0,14	0,34

* O âmbito dos dados é o Grupo Bankinter (incluindo o EVO e o Avantcard desde sua integração em junho de 2019)

* Fatores de emissão OECC Registo da pegada de carbono, compensação e projetos de absorção de dióxido de carbono (Versão 15 - junho de 2020)

Emissões (T CO₂)



Indicadores de ecoeficiência e utilização sustentável dos recursos

A instituição identificou os principais indicadores de ecoeficiência decorrentes da sua atividade para efeitos de medição e controlo. O objetivo consiste em implementar as medidas necessárias para otimizar o consumo de suprimentos e materiais. Isto traduz-se em reduzir a sua pegada de carbono. Isso traduz-se em minimizar os seus consumos e, portanto, a sua pegada de carbono.

Devido à situação especial vivida durante o ano de 2020 decorrente da pandemia da COVID-19, as tendências dos indicadores foram influenciadas, uma vez que, durante uma parte do ano, os edifícios e escritórios não foram ocupados a 100%.

O consumo indireto de energia no banco corresponde ao consumo de eletricidade. Esta é a principal fonte de energia utilizada pelo Bankinter e o seu consumo foi progressivamente reduzido nos últimos anos, em resultado das medidas de eficiência adotadas (troca de equipamentos por outros mais eficientes, substituição de lâmpadas por LEDs, sistemas de controlo remoto, etc.). Além disso, como referido supra, 100% da eletricidade consumida nas instalações do banco em Espanha e em Portugal já provém de fontes de energia renováveis.

No caso do papel, o Bankinter faz a respetiva aquisição de acordo com critérios ambientais exigentes. É 100% reciclado (em Espanha) e é rotulado com os selos ecológicos Angel Azul e Cisne Nórdico.

Para reduzir o seu consumo, o banco tem vindo a implementar medidas como a assinatura biométrica, já em vigor em escritórios fixos e que foram alargadas nos últimos anos a diversas operações e produtos (contratação de fundos de investimento, contas correntes, depósitos, planos de pensões, atualização de dados de clientes, autorizações, etc.). Calculou-se uma redução anual de mais de 100.000 documentos em papel.

Outro marco importante consistiu na digitalização do processo de contratação de colaboradores. Além da assinatura digital do contrato, toda a documentação associada a cada colaborador faz já parte de um arquivo digital pessoal, reduzindo assim as necessidades de papel.

As campanhas de informação ao cliente prosseguiram em 2020 para substituir a receção de correspondência em papel pelo modelo de correspondência através da internet.

Quanto ao consumo de água, o mesmo é controlado através da monitorização dos indicadores do Sistema de Gestão Ambiental (que são os derivados da utilização sanitária), e têm sido progressivamente instalados dispositivos para reduzir os consumos nos edifícios certificados.

Por sua vez, a Línea Direta implementa operações e estratégias para controlo e gestão de consumos e resíduos que visam minimizar os seus impactos ambientais, no âmbito de seus sistemas de gestão ambiental e energética, para gerir de forma adequada os aspetos energéticos decorrentes da sua

Evolução do Consumo Energético (GJ) *

	2020	2019	Variação
Eletricidade	109.700,66	115.886,99	-5,3%
Gasóleo	4.966,44	3.802,82	30,6%
Gás natural	18.442,60	19.415,12	-5,0%
Total	133.109,70	139.104,93	-4,3%
Total/Colaborador	15,36	16,25	-5,5%

* O âmbito dos dados é o Grupo Bankinter (incluindo o EVO e o Avantcard desde sua integração em junho de 2019)
* Quando, no momento da recolha de informação, não se encontravam disponíveis todas as faturas do consumidor em relação ao ano, foi efetuada uma anualização para 365 dias, para efeitos de obter os dados para o ano inteiro. *A variação em relação ao gasóleo deve-se ao facto de o Avantcard também utilizar este combustível e, em 2020, o ano total foi já contabilizado (em 2019, apenas 7 meses)"

Evolução do Consumo de Água (m³) *

	2020	2019	Variação
Total	55.253,37	72.723,52	-24,0%
Total/Colaborador	6,37	8,52	-25,2%

* O âmbito dos dados é o Grupo Bankinter (incluindo o EVO e o Avantcard desde sua integração em junho de 2019)
* O cálculo do consumo de água na rede de escritórios é efetuado por estimativa, extrapolando o rácio por colaborador a partir de uma amostra de escritórios com contadores independentes e não comunitários.

Evolução do Consumo de Papel (Tn) *

	2020	2019	Variação
Total	378,02	532,52	-29,0%
% A4 e A3 reciclado	87%	85%	2,5%
Total/Colaborador	0,04	0,06	-27,3%

* O âmbito dos dados é o Grupo Bankinter (incluindo o EVO e o Avantcard desde sua integração em junho de 2019)
* Os dados de consumo de papel referem-se ao consumo de formatos DIN A4, DIN A3 e envelopes.

atividade, o que se traduz numa economia real e quantificável do custo energético.

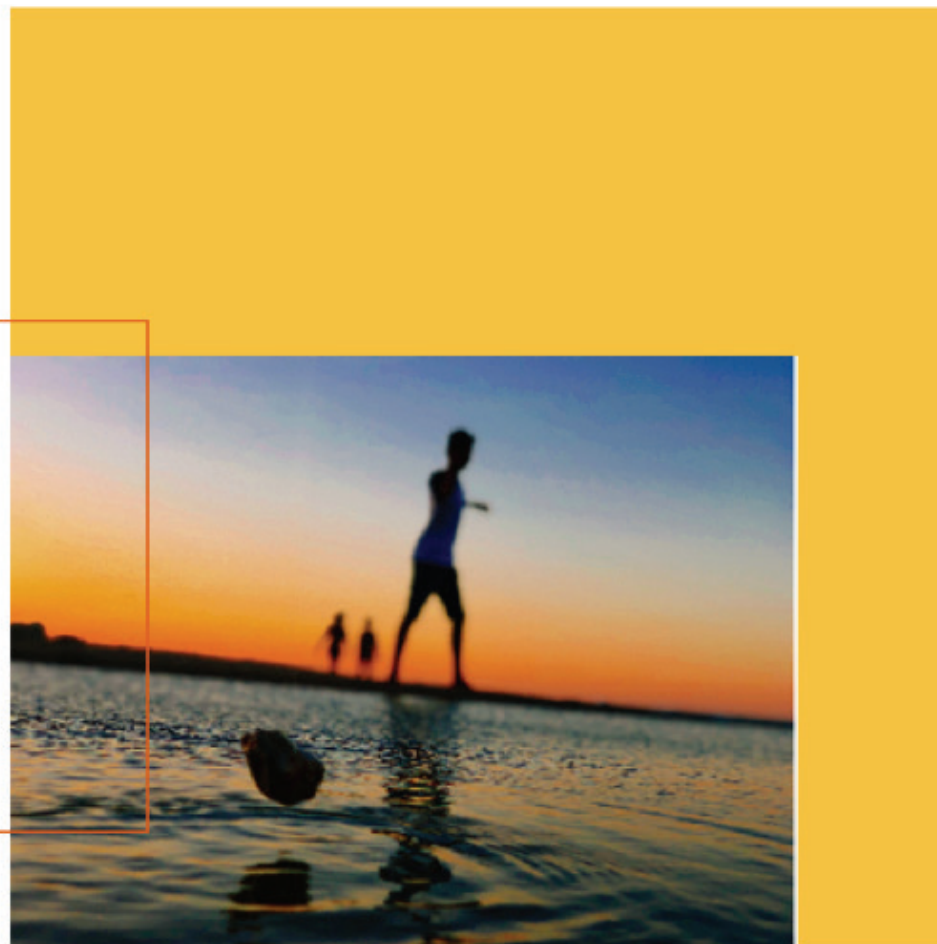
Entre as medidas destacáveis adotadas em 2020 encontram-se a substituição de todas as lâmpadas exteriores por lâmpadas LED, a compra de energia verde e a campanha de comunicação a toda a equipa através do Manual de Boas Práticas Ambientais e os objetivos de poupança estabelecidos para o ano, solicitando a colaboração da equipa na sua implementação.

Em relação ao consumo de energia fora da organização, o consumo de eletricidade dos clientes foi calculado quando se ligam aos sites do banco e quando fazem videochamadas em 12.215 GJ (9.253 GJ em 2019), consumo relativo a viagens in itinere de 78.721 GJ (117.239 GJ em 2019) e consumo de viagens de negócios de 4.103 GJ (47.729 GJ em 2019)

Em termos de consumo de papel, em 2020 foram adotadas medidas para reduzir o seu consumo, graças à implementação de meios digitais. Essa mudança tecnológica e cultural terá um impacto gradual na gestão ambiental da organização, melhorando os índices de monitorização nos indicadores desse recurso. Desde 2016, a seguradora conta também com o produto totalmente digital designado por "Política Digital".

Para o uso sustentável do consumo de água, as inspeções diárias das instalações são realizadas por pessoal competente da empresa para evitar qualquer fuga de água. Para tornar o consumo deste recurso mais eficiente, para além de dispor de sistemas de irrigação eficientes nos jardins das instalações, são utilizadas plantas de baixo consumo de água ou plantas xerófitas, aplicando progressivamente um modelo de jardinagem mais ecológico.

Tercer Premio de la XVI edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Jorge Rabasco Sánchez – Atardecer en la playa



Gestão de Resíduos

Em todo o Grupo Bankinter, com sistemas de gestão ambiental certificados, a gestão de resíduos produzidos nos seus edifícios e escritórios é altamente controlada e todos os indicadores relevantes de documentação e monitorização são mantidos atualizados. São adiante apresentados os resíduos mais relevantes produzidos devido à atividade de escritório.

Tanto os resíduos de papel como os resíduos de toner são geridos por gestores autorizados que certificam que 100% dos resíduos deste tipo são reutilizados para nova utilização. No caso de papel confidencial, para pasta de papel e produção de papel reciclado. Por sua vez, os toners são reutilizados com novas tintas para novas utilizações.

No caso dos equipamentos eletrónicos, os gestores autorizados asseguram que estes resíduos sejam devidamente tratados, dando prioridade às operações de gestão e superando os índices de reciclagem referenciados nos Planos e Programas sectoriais em vigor. De acordo com a legislação em vigor sobre resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos, a partir de 2018, e dependendo das categorias de resíduos, são necessárias percentagens de recuperação entre 75% e 80%, e de reciclagem, entre 55% e 80%, dependendo do tipo de materiais geridos.

Para uma gestão correta dos resíduos, existem centros de recolha de resíduos corretamente sinalizados em cada piso e escritório, para que todo o pessoal possa fazer a separação entre resíduos orgânicos, de papel e embalagens.

As medidas estabelecidas pelo Grupo em matéria de economia circular são as referidas supra sobre os requisitos para a reutilização e reciclagem de resíduos, bem como sobre a utilização de materiais reciclados (papel de escritório, mobiliário no edifício sustentável em Alcobendas, etc.)

Foram realizadas outras melhorias, como a substituição de copos de plástico por outros de cartão ecológico, a eliminação de talheres de plástico nas cafetarias, o fornecimento de garrafas de vidro aos colaboradores para reduzir o consumo de garrafas de plástico, disponibilização de garrafas de plástico reciclado em máquinas de venda automática, etc.

Destaca-se ainda, no caso do Bankinter, a identificação de mais de 300 CPUs que já não são utilizadas no banco, que irão ser preparadas (eliminação de informação) e completadas com material informático, por um grupo de voluntários do departamento de sistemas, para serem doadas a várias ONGs.

Evolução da gestão de resíduos (Kg)

	2020	2019	Variação
Papel confidencial	147.954	162.045	-8,7%
Toner	2.133	1.472	44,9%
Equipamentos eletrónicos	19.564	37.308	-47,6%

* O âmbito dos dados é o Grupo Bankinter (incluindo o EVO e o Avantcard desde sua integração em junho de 2019)

* O aumento dos resíduos de toner em 2020 deveu-se ao aproveitamento da mudança na metodologia de gestão para remover toners que estavam acumulados



Sistema de gestão ambiental

Para garantir a melhoria contínua do seu desempenho ambiental, o Bankinter possui um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), certificado de acordo com a norma UNE EN ISO 14001. Assim, estão atualmente incluídos neste certificado os quatro edifícios únicos da instituição em Madrid (Paseo de la Castellana, Tres Cantos, os dois edifícios em Alcobendas), o edifício em Barcelona e o designado Escritório Sustentável em Madrid, o que significa que 44% do pessoal do banco se encontra em edifícios que possuem a referida certificação ambiental. Durante o ano de 2020, o edifício bancário em Bilbao foi incluído no âmbito do sistema, sendo auditado em 2021. A área de Auditoria Interna participa no processo de verificação anual.

Em Portugal, existe também um Sistema de Gestão Ambiental certificado, que inclui a sede do Marquês de Pombal e o edifício Torre Oriente, ambos em Lisboa, e que, neste caso, abrange 47% dos colaboradores.

No caso do Grupo Línea Directa, todos os edifícios da empresa-mãe, a Línea Directa Aseguradora, possuem certificação ambiental. No total, 86% dos colaboradores do Grupo são abrangidos por esta certificação. Por outro lado, possui também um sistema de gestão de energia certificado em conformidade com a norma internacional ISO 50001.

Nas empresas EVO e Avantcard, embora atualmente não existam sistemas de gestão certificados, é assegurado o controlo e redução dos consumos de energia e de materiais, bem como uma gestão adequada de resíduos.

Nos seus Programas Anuais de Gestão Ambiental, o Grupo Bankinter estabelece uma série de objetivos e metas destinados a otimizar os consumos e a gestão correta dos resíduos, reduzir as emissões para a atmosfera, programar campanhas de comunicação, sensibilização e formação dos colaboradores sobre boas práticas ambientais.

Em Portugal, foi lançado um Plano de Ação de Sustentabilidade Ambiental com horizonte em 2030, com 19 medidas sobre energia, mobilidade, água, economia circular, participação dos cidadãos e extensão da certificação ISO 14001. Este programa faz parte do pacote de medidas da Agenda Climática de Lisboa para 2030 e os compromissos decorrentes da designação de Lisboa como capital verde europeia para o ano de 2020.

Especificamente para 2021, foram estabelecidos os seguintes objetivos ambientais:

- Consumo de eletricidade: redução de 1% kwh/colaborador
- Consumo de papel: redução de 5% tn papel/colaborador
- Resíduos: redução de 5% tn/colaborador de resíduos de plástico
- Aumentar o âmbito do sistema de gestão ambiental com os 15 escritórios de Lisboa, em conformidade com o Compromisso Lisboa Capital Verde, assinado em 2019.

Os principais objetivos ambientais do Bankinter em Espanha.

1. Estender o âmbito do SGA à sede principal do Bankinter em Bilbao.
2. Continuar com a implementação da Estratégia Relativa às Alterações Climáticas.
3. Adesão a iniciativas para a gestão de riscos e oportunidades de alterações climáticas e biodiversidade.
4. Plano de formação e comunicação ambiental.
5. Redução de 2% no rácio consumos/colaborador nos principais indicadores de ecoeficiência (consumos de energia, consumo de papel e emissões de âmbito 1 e 2).

Por seu turno, a Línea Directa define objetivos de melhoria em todos os indicadores de ecoeficiência relevantes que monitoriza através dos seus sistemas de gestão.

Biodiversidade

O Grupo Bankinter tem as suas sedes em terrenos urbanos, portanto, não tem um impacto direto em áreas naturais protegidas e/ou na biodiversidade.

Não obstante, tal como no caso das alterações climáticas, embora normalmente o setor financeiro não seja identificado como tendo um impacto elevado na biodiversidade, as instituições financeiras desempenham um papel importante na transição para uma economia neutra em termos de impactos na biodiversidade.

Já em 2018, o Bankinter liderou um projeto em Espanha com a "Natural Capital Coalition". O seu objetivo consistia em elaborar um conjunto de orientações específico para o setor financeiro, que facilitasse a identificação e a gestão dos impactos no capital natural. Desta forma, o Bankinter deu um primeiro passo, ao avaliar a carteira do banco em matéria de impactos e dependências do capital natural. Como resultado deste projeto, foram obtidas informações sobre os

setores da carteira do banco que apresentam maiores impactos e dependências em relação ao capital natural, bem como à exposição do banco aos mesmos.

O banco juntou-se ao grupo de trabalho das instituições financeiras e da biodiversidade " *Business and Biodiversity*" para se manter a par das melhores práticas em relação a estes aspetos. Em 2020, por iniciativa deste grupo, o Bankinter assinou sua adesão ao "Compromiso financiero por la biodiversidad", sendo uma das 26 instituições financeiras a nível mundial a assinar este manifesto, que foi apresentado no evento "Nature for life Hub", organizado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, o Programa das Nações Unidas para o Ambiente e a Convenção sobre a Diversidade Biológica. Em dezembro, 11 novas instituições financeiras juntaram-se a este compromisso.



Objetivos com horizonte em 2024:

Colaboração e intercâmbio de conhecimentos entre as entidades signatárias.

Integração da biodiversidade nas políticas ASG.

Avaliação do impacto das atividades na biodiversidade.

Estabelecimento de objetivos para reduzir o impacto na biodiversidade.

Comunicação anual

Influência nos grupos de interesse

O Grupo conta com diferentes canais de comunicação, tanto internos como externos, para a divulgação das suas diversas iniciativas em matéria social e ambiental, promovendo assim a participação de todos os seus grupos de interesse.

Entre as ações de sensibilização realizadas destacam-se as seguintes: site ambiental, secção de sustentabilidade no blog do Bankinter, financiamento de jornadas de empreendedorismo ecológico, prémios de fotografia ambiental atribuídos aos colaboradores, jornadas de voluntariado ambiental. Além disso, o Bankinter é uma empresa líder do Cluster de Alterações Climáticas organizado pela Forética e intervém em fóruns e eventos sobre

alterações climáticas e ambiente. Apoia ainda a campanha anual da Hora do Planeta, promovida pela WWF, e usa meios como os calendários de mesa para divulgar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e as iniciativas do banco para contribuir para os mesmos.

Por outro lado, a Línea Direta lançou campanhas dirigidas aos seus colaboradores, com recomendações sobre o ambiente, e disponibiliza ainda um Manual de Boas Práticas Ambientais.

**Questões sociais
e relativas ao
pessoal**



ESTADO DAS
INFORMAÇÕES
NÃO FINANCEIRAS
CONSOLIDADO
2020

Neste ambiente complexo e inesperado, o Plano Estratégico Destinado às Pessoas continuou a ser consolidado com as suas quatro áreas de atuação

2020: um ano para recordar

Um ano cheio de desafios impensáveis para todos nós

2020 tem sido um ano repleto de desafios impensáveis para todos nós, claramente marcados pelo impacto da crise sanitária e económica, que aceleraram a transformação cultural tanto nas estruturas como, principalmente, nas formas de trabalhar, incentivando mais do que nunca a inovação, a digitalização e a agilidade de aprendizagem num ambiente seguro.

Seguindo as prioridades estabelecidas pela Administradora-Delegada no início da pandemia, durante este ano, a atividade concentrou-se nas seguintes áreas:

1. Saúde: para a criação de um ambiente de trabalho seguro, tanto em meios materiais como através da divulgação e formação sobre comportamentos e hábitos seguros para todos, reforçando a proximidade da equipa de Gestão de Recursos Humanos com todos os colaboradores num ano particularmente turbulento, tanto a nível pessoal como profissional.

2. Preservação do emprego: através da formação e desenvolvimento de novas competências e conhecimentos, necessários num ambiente de trabalho que se desenvolveu remotamente durante grande parte do ano, adotando novos modelos de trabalho, mais eficientes e seguros.

3. Clientes: acelerando o processo de digitalização da nossa rede comercial, através de ferramentas e comportamentos de venda digital, que permitem continuar a ficar perto dos clientes e atender às suas necessidades, mesmo em alturas de confinamento.

Neste ambiente complexo e inesperado, continuamos a consolidar o nosso Plano Estratégico Destinado às Pessoas, com as suas quatro áreas de atuação, com especial enfoque na proteção da saúde, na manutenção da "proximidade à distância" e na adaptação à digitalização acelerada.

Um plano estratégico de 360° transformado pela COVID-19



No caso da Línea Direta, as principais ações do ano também tiveram enfoque em novas formas de trabalho, ferramentas e competências digitais, flexibilidade e eficiência. É evidente que a gestão da pandemia antes, durante e depois do estado de emergência concentrou muito esforço no que se refere à comunicação, monitorização da saúde dos colaboradores, adaptação a novas formas de trabalho e de novas medidas para os cuidados de saúde dos colaboradores. E, finalmente, a preparação da organização para uma futura entrada da empresa em Bolsa em 2021, o que implicará mudanças nos modelos de gestão de recursos humanos, incorporação de novos talentos e desafios em termos de suporte à atividade, experiência dos colaboradores, agilidade e flexibilidade, reputação e marca.

Um plano estratégico de 360° transformado pela COVID-19

Tipo de contrato

	2020			2019		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Indeterm.	4.017	4.422	8.439	3.927	4.319	8.246
Temporário	105	124	229	149	136	285
Total	4.122	4.546	8.668	4.076	4.455	8.531

Tipo de dia

	2020			2019		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
A tempo inteiro	3.708	3.383	7.091	3.679	3.320	6.999
A tempo parcial	414	1.163	1.577	397	1.135	1.532
Total	4.212	4.546	8.668	4.076	4.455	8.531

Divisão por idade e tipo de contrato

	2020			2019		
	Indeterm.	Temporário	Total	Indeterm.	Temporário	Total
Menos de 30	464	90	554	459	148	607
De 30 a 39	2.395	80	2.475	2.590	79	2.669
De 40 a 49	3.806	41	3.847	3.636	37	3.673
De 50 a 56	1.273	13	1.286	1.141	18	1.159
Mais de 56	501	5	506	420	3	423
Total	8.439	229	8.668	8.246	285	8.531

Divisão por tipo de contrato e categoria profissional

	2020			2019		
	Indeterm.	Temporário	Total	Indeterm.	Temporário	Total
Colaboradores	1.831	195	2.026	1.778	262	2.040
Comerciais / Técnicos	2.767	30	2.797	2.505	22	2.527
Comerciais/ Técnicos Superiores	1.875	4	1.879	1.837	1	1.838
Quadros Intermédios	1.764	0	1.764	1.916	0	1.916
Diretores	202	0	202	210	0	210
Total	8.439	229	8.668	8.246	285	8.531

Distribuição por categoria profissional 2020

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda		Total
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	
Colaboradores	696	1.132	9	20	0	0	76	93	2.026
Comerciais / Técnicos	1.001	1.354	155	235	4	3	20	25	2.797
Comerciais/Técnicos Superiores	898	829	51	55	8	5	19	14	1.879
Quadros Intermédios	881	626	152	86	8	1	9	1	1.764
Diretores	126	65	7	2	1	0	1	0	202
Total	3.602	4.006	374	398	21	9	125	133	8.668

Distribuição por categoria profissional 2019

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda		Total
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	
Colaboradores	697	1.140	10	24	0	0	70	99	2.040
Comerciais / Técnicos	942	1.132	165	235	4	3	19	27	2.527
Comerciais/Técnicos Superiores	821	868	53	59	9	4	15	9	1.838
Quadros Intermédios	971	711	141	74	7	2	8	2	1.916
Diretores	136	64	6	2	1	0	1	0	210
Total	3.567	3.915	375	394	21	9	113	137	8.531

Distribuição por secções etárias 2020

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda		Total
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	
Menos de 30	236	253	4	10	0	2	23	26	554
De 30 a 39	1.033	1.204	59	107	7	2	32	31	2.475
De 40 a 49	1.509	1.770	234	225	8	5	49	47	3.847
De 50 a 56	514	622	62	50	5	0	16	17	1.286
Mais de 56	310	157	15	6	1	0	5	12	506
Total	3.602	4.006	374	398	21	9	125	133	8.668

Distribuição por secções etárias 2019

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda		Total
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	
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
Mais de 56	263	129	11	4	1	0	4	11	423
Total	3.567	3.915	375	394	21	9	113	137	8.531

Distribuição por secções de antiguidade

	2020			2019		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Até 5	1.527	1.284	2.811	1.525	1.265	2.790
De 6 a 15	1.523	1.877	3.400	1.566	1.931	3.497
De 16 a 25	588	1.035	1.623	498	988	1.486
Mais de 25	484	350	834	487	271	758
Total	4.122	4.546	8.668	4.076	4.455	8.531

Tipo de contrato 2020 (Média)

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Indeterminado	3.501	3.867	373	395	21	10	92	106
Temporário	94	93	3	4	0	0	26	28
Total	3.595	3.960	376	399	21	10	117	133

Tipo de contrato 2019 (Média)

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Indeterminado	3.341	3.738	381	399	20	10	85	100
Temporário	137	115	1	5	0	0	27	35
Total	3.478	3.853	382	404	20	10	111	135

Tipo de contrato 2020 (Média)

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
A tempo inteiro	3.191	2.843	376	399	21	10	117	119
A tempo parcial	404	1.117	0	0	0	0	0	15
Total	3.595	3.960	376	399	21	10	117	133

Tipo de contrato 2019 (Média)

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
A tempo inteiro	3.117	2.763	382	404	20	10	111	122
A tempo parcial	362	1.090	0	0	0	0	0	13
Total	3.478	3.853	382	404	20	10	111	135

Distribuição do pessoal por categoria profissional 2020 (Média)

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Indeterminado	Temporário	Indeterminado	Temporário	Indeterminado	Temporário	Indeterminado	Temporário
Colaboradores	1.681	164	26	7	0	0	114	53
Comerciais / Técnicos	2.173	20	393	0	6	0	44	0
Comerciais/Técnicos Superiores	1.719	2	106	0	13	0	28	0
Quadros Intermédios	1.595	1	235	0	10	0	10	0
Diretores	201	0	8	0	1	0	1	0
Total	7.368	187	769	7	31	0	197	53

Distribuição do pessoal por categoria profissional 2019 (Média)

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Indeterminado	Temporário	Indeterminado	Temporário	Indeterminado	Temporário	Indeterminado	Temporário
Colaboradores	1.594	219	35	6	0	0	107	59
Comerciais / Técnicos	1.983	30	406	0	7	0	41	3
Comerciais/Técnicos Superiores	1.660	3	115	0	14	0	26	0
Quadros Intermédios	1.653	1	216	0	9	0	10	0
Diretores	191	0	8	0	1	0	1	0
Total	7.080	252	780	6	30	0	185	62

Distribuição do pessoal por categoria profissional 2020 (Média)

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	T. Inteiro	T. Parcial	T. Inteiro	T. Parcial	T. Inteiro	T. Parcial	T. Inteiro	T. Parcial
Colaboradores	726	1.118	33	0	0	0	154	14
Comerciais / Técnicos	1.951	241	393	0	6	0	43	1
Comerciais/Técnicos Superiores	1.590	131	106	0	13	0	28	0
Quadros Intermédios	1.566	30	235	0	10	0	10	0
Diretores	201	0	8	0	1	0	1	0
Total	6.034	1.520	775	0	31	0	236	15

Distribuição do pessoal por categoria profissional 2019 (Média)

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	T. Inteiro	T. Parcial	T. Inteiro	T. Parcial	T. Inteiro	T. Parcial	T. Inteiro	T. Parcial
Colaboradores	777	1.036	41	0	0	0	153	13
Comerciais / Técnicos	1.776	236	406	0	7	0	44	0
Comerciais/Técnicos Superiores	1.515	147	115	0	14	0	26	0
Quadros Intermédios	1.620	33	216	0	9	0	10	0
Diretores	191	0	8	0	1	0	1	0
Total	5.880	1.452	786	0	30	0	233	13

Distribuição do pessoal por idade e contrato 2020 (Média)

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Indeterminado	Temporário	Indeterminado	Temporário	Indeterminado	Temporário	Indeterminado	Temporário
Menos de 30	441	88	8	7	2	0	18	30
De 30 a 39	2.250	53	170	0	11	0	58	11
De 40 a 49	3.173	33	460	0	13	0	83	5
De 50 a 56	1.067	12	111	0	4	0	26	4
Mais de 56	437	1	19	0	1	0	13	3
Total	7.368	187	769	7	31	0	197	53

Distribuição do pessoal por idade e contrato 2019 (Média)

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Indeterminado	Temporário	Indeterminado	Temporário	Indeterminado	Temporário	Indeterminado	Temporário
Menos de 30	398	128	3	6	1	0	13	37
De 30 a 39	2.387	78	226	0	13	0	64	12
De 40 a 49	2.955	35	435	0	12	0	75	7
De 50 a 56	959	10	101	0	3	0	21	4
Mais de 56	381	1	14	0	1	0	11	3
Total	7.080	252	780	6	30	0	185	62

Distribuição do pessoal por idade e dia de trabalho 2020 (Média)

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	T. Inteiro	T. Parcial	T. Inteiro	T. Parcial	T. Inteiro	T. Parcial	T. Inteiro	T. Parcial
Menos de 30	320	208	14	0	2	0	47	1
De 30 a 39	1.739	564	171	0	11	0	69	0
De 40 a 49	2.597	609	460	0	13	0	81	6
De 50 a 56	965	113	111	0	4	0	27	4
Mais de 56	413	25	19	0	1	0	12	4
Total	6.034	1.520	775	0	31	0	236	15

Distribuição do pessoal por idade e dia de trabalho 2019 (Média)

	Espanha		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	T. Inteiro	T. Parcial	T. Inteiro	T. Parcial	T. Inteiro	T. Parcial	T. Inteiro	T. Parcial
Menos de 30	331	194	9	0	1	0	48	1
De 30 a 39	1.887	578	226	0	13	0	75	0
De 40 a 49	2.415	575	435	0	12	0	76	6
De 50 a 56	886	83	101	0	3	0	22	3
Mais de 56	361	21	14	0	1	0	11	3
Total	5.880	1.452	786	0	30	0	233	13

Saúde e Segurança

A crise sanitária gerada pela pandemia SARS-CoV-2 afetou todos os países e cidadãos do nosso ambiente sem exceção. Cuidar do bem-estar e da saúde e segurança de todos os colaboradores do Grupo Bankinter, que já por si só é um elemento prioritário nas políticas de Gestão de Recursos Humanos, ganhou uma relevância única neste ano de 2020.

Por essa razão, desde o início do mês de março, a área de Prevenção de Riscos Laborais, consciente da gravidade da crise sanitária, formou um grupo de trabalho destinado a informar, formar e prestar assessoria aos colaboradores em relação às medidas preventivas a adotar de acordo com a evolução da situação sanitária, bem como em relação às instruções e recomendações regularmente emitidas tanto pelo Governo, como pelas autoridades sanitárias. Este grupo de trabalho, coordenado pela Direção de Gestão de Recursos Humanos, contou com os Técnicos de Prevenção de Serviços de Prevenção da Instituição, da área de Relações de Laborais, a assessoria de Técnicos do Serviço de Prevenção Externa da Valora Prevención S.L., e o constante apoio e reforço das restantes áreas de Gestão de Recursos Humanos.

Trabalhando em coordenação com a área Imobiliária e Serviços Gerais, bem como com a área de Compras, informaram e prestaram assessoria de forma permanente ao Comité de Crise composto pela Direção do Bankinter, sobre todos os aspetos técnicos de saúde e segurança que foram sendo implementados para lidar com a pandemia e garantir um ambiente de trabalho seguro nestas circunstâncias especiais.

A atividade dos serviços financeiros foi declarada pelas autoridades como sendo uma atividade essencial para a população, tanto durante a declaração do estado de emergência, como nas fases posteriores. Isso exigiu um grande esforço para assegurar que todos os locais de trabalho e escritórios fossem ambientes seguros para os colaboradores que prestam serviços presencialmente e para os clientes que precisam de se dirigir aos mesmos. Estas medidas incluem, entre outras, as seguintes:

- Separação de postos de trabalho, que garantissem distância de segurança.
- Sinalização de distância de segurança para clientes e colaboradores.
- Providenciar máscaras cirúrgicas e luvas a todos os colaboradores, juntamente com o respetivo Manual do Utilizador.
- Instalação de divisórias.
- Álcool gel acessível a qualquer pessoa no escritório.
- Limitação da quantidade de clientes para evitar qualquer superlotação (atendimento de um cliente por colaborador)
- Limpeza diária com produtos desinfetantes, bem como nebulizações pontuais com produtos antivírus nos locais de trabalho onde sua conveniência foi potencialmente avaliada, por se verificar a presença de pessoas confirmadas como estando infetadas pela COVID-19 e que não cumpriram as medidas preventivas adequadas.

- Criação de protocolos preventivos para o regresso gradual ao trabalho presencial após o confinamento, bem como para o uso adequado das áreas comuns, áreas de trabalho e utilização de cantinas.
- Realização de testes serológicos a toda a equipa que se foi integrando presencialmente nos seus postos de trabalho após o confinamento.

Além disso, foi feito um esforço significativo, juntamente com a área de Comunicação Interna, para informar, formar e atualizar todos os colaboradores acerca de todas as recomendações estabelecidas pelas Autoridades de Saúde sobre comportamentos e hábitos seguros para todos, bem como sobre as ações e recomendações implementadas pelo Bankinter.

Em particular, o facto de, ao longo do ano, terem sido realizados 8 cursos de forma remota, tanto para a Rede de Escritórios como para os Serviços Centrais, e os vídeos dessas formações terem sido posteriormente publicados na Intranet para aqueles que pretendam consultá-los. As gravações destes cursos foram visualizadas por mais de 70% dos colaboradores.

Por outro lado, e incluída na secção da Saúde, foi efetuado o acompanhamento direto e individualizado da evolução de todos os colaboradores que foram infetados, e foi feito um rastreio de monitorização de todas as pessoas que potencialmente tiveram contacto com eles nas instalações do Bankinter. A monitorização preventiva foi também efetuada em relação a todos os colaboradores que comunicaram, de acordo

Foi feito um esforço significativo, juntamente com a área de Comunicação Interna, para informar, formar e atualizar todos os colaboradores sobre todas as recomendações estabelecidas pelas Autoridades de Saúde

com o procedimento estabelecido, ter tido contacto próximo com casos confirmados de Covid-19, independentemente do local onde estes ocorreram. A área de Prevenção de Riscos Laborais tem acompanhado continuamente a evolução das referidas pessoas, apoiando e apresentando soluções para todas as dúvidas e consultas decorrentes da situação (o que fazer, com quem contactar, duração da quarentena, etc.). Essa gestão tem sido apoiada pela implementação de um protocolo interno de atuação baseado no protocolo do Ministério da Saúde e respetivas atualizações contínuas, adotando um critério rigoroso de prudência e segurança.

No que se refere à gestão da situação dos colaboradores com patologias anteriores que os tornavam potencialmente mais vulneráveis ao risco de possível contágio da doença, o Bankinter optou sempre por um critério de saúde e segurança extremamente prudente, com o único objetivo de salvaguardar essas pessoas e as suas famílias. Para esse efeito, manteve estes colaboradores em teletrabalho, durante o tempo necessário, dependendo da situação da pandemia e das recomendações das autoridades de saúde.

Na Intranet, acessível a todos os colaboradores, foi mantida uma total transparência de informação através da publicação de todas as informações necessárias em relação à situação sanitária, bem como um relatório diário da Alta Direção - durante os meses em que o estado de emergência se encontrava em vigor - em que a Sra. D^a Maria Dolores Dancausa, CEO do Grupo Bankinter, informou todos os colaboradores sobre os principais impactos da Covid-19 no Banco, sobre a situação tanto

a nível de saúde como a nível empresarial, sobre as medidas preventivas adotadas, protocolos de prevenção e quaisquer outras informações de relevo.

No que se refere ao programa de Saúde e Bem-Estar, durante 2020, o Bankinter optou por continuar a promover entre os colaboradores a adoção de hábitos saudáveis, através do programa "Bankinter Te Cuida", que na sua plataforma digital continuou a oferecer conteúdos, ferramentas e aconselhamento especializado sobre rotinas de formação adaptadas, planos nutricionais, técnicas de bem-estar emocional, etc.

Em meados de abril, em pleno confinamento, foi lançada a IV edição de um desafio que tem lugar anualmente no Bankinter e que, em 2020, teve como objetivo somar minutos de atividade física por uma boa causa. Desta forma, além de promover a atividade durante semanas de confinamento domiciliário, pretendemos contribuir para a Cruz Vermelha Espanhola e para o plano de emergência sanitária ativado em consequência da crise causada pela COVID-19.

Nas outras empresas e países do Grupo Bankinter, a gestão da saúde e segurança dos colaboradores também foi igualmente a questão central durante o ano de 2020, e a forma de trabalhar e as medidas implementadas estiveram muito alinhadas com as desenvolvidas pelo banco.

A preservação do emprego, a criação de comités de crise, planos de contingência, comunicação contínua e proximidade com os colaboradores, implementação de medidas de proteção, realização de testes, serviços

para a continuidade da atividade, planos de regresso gradual ao trabalho presencial e colaboração com ações sociais, foram os aspetos em destaque durante o ano.

Especificamente, na Línea Direta, as medidas implementadas relacionadas com a pandemia foram estruturadas em quatro áreas:

- Concentração na saúde dos colaboradores "A sua saúde é o que mais importa para nós": rapidez de atuação e novas formas de trabalho permitiram uma percentagem de 100% de trabalho remoto. Informação contínua focada no estado de saúde dos colaboradores, medidas adotadas pela empresa para preservar o funcionamento da atividade, medidas preventivas, etc.
- Motivação dos colaboradores, através de auscultações de opinião e informação contínua.
- Garantir os postos de trabalho, o serviço e o cumprimento do plano de negócios. Adequação tecnológica imediata. Além disso, reforço das medidas de conciliação, adiantando-se às legalmente regulamentadas e melhorando o que já se encontra estabelecido.
- Apoio à Sociedade. Colaboração com várias ações sociais relacionadas com a luta contra a pandemia.

Durante o ano 2020, o Bankinter optou por continuar a cuidar de todos os colaboradores e a incentivar a adoção de hábitos saudáveis, através do programa "Bankinter Te Cuida"

Modelo de relação com o colaborador

Num ano tão complexo como foi 2020, o principal objetivo da equipa de Gestão de Recursos Humanos tem sido fornecer valor acrescentado especial à atividade e ficar especialmente perto dos colaboradores, procedendo à digitalização de processos e promovendo o autoatendimento digital, enquanto realiza campanhas específicas de contacto com todos os colaboradores, na procura de um equilíbrio mais adequado entre proximidade e digitalização.

E para aumentar a proximidade e manter-se junto dos colaboradores nos meses mais duros de confinamento e posterior abrandamento, a equipa de Gestão de Recursos Humanos realizou as seguintes ações de contacto:

- **Campanha Contacto com Colaboradores na COVID-19:** durante a segunda quinzena dos meses de março e no mês de abril, a equipa de Gestão de Recursos Humanos realizou 5.069 chamadas para os colaboradores, chegando a toda a equipa, com o objetivo de se interessar pelo seu estado de saúde, ambiente familiar e situação profissional, além de recolher as principais preocupações quanto à gestão da crise e futuro da atividade. Além disso, durante o mesmo período, a equipa de Prevenção de Riscos Laborais realizou 668 chamadas, relacionadas, neste caso, com o impacto da pandemia e monitorização dos casos identificados de contágio.
- **Plano de regresso ao escritório:** no mês de maio, a equipa de *HR Business Partners* contactou com mais de 1.000

gestores para testar a situação das equipas após sete semanas em estado emergência, identificar as preocupações e dificuldades do regresso e apoiar o Gestor no desafio de liderar o regresso da sua equipa à “nova normalidade”.


- Entre maio e julho realizaram-se vários **sessões de divulgação dos protocolos de segurança e saúde para o regresso ao trabalho presencial**, que foram efetuadas em regime remoto e às quais estavam ligados mais de 2.200 colaboradores.

Um dos aspetos mais relevantes do nosso Modelo de Relação é o objetivo de transferir para os colaboradores a oferta de recursos humanos do ponto de vista do colaborador, em relação ao que cada pessoa precisa em cada momento.

Neste contexto, a partir de setembro, foi lançada uma nova campanha de contacto com colaboradores, chamada “#GestiónDePersonas @Vosotros”, que nesta ocasião, foi pensada para realizar reuniões com equipas naturais (escritórios da Rede ou departamentos SSSC) em que os Parceiros de Negócios de RH partilham, com os colaboradores, os produtos e serviços que o Bankinter disponibiliza a partir da Gestão de Recursos Humanos, de acordo com um cronograma de conteúdos planeado de acordo com a época do ano.

Além disso, seguindo esta linha de construção de uma oferta e ferramentas que sirvam os interesses dos colaboradores em cada momento de sua carreira profissional, em outubro de 2020, foi lançado um novo Site Destinado às Pessoas, projetado pelos e para os colaboradores, permitindo a

personalização de conteúdos, em função das necessidades de cada um, e que funciona como um verdadeiro autoatendimento digital, fornecendo soluções imediatas e eficazes ao colaborador. O objetivo consiste em que 40% das consultas sejam resolvidas através do site, de forma rápida e simples.

 Para obter mais informações, consultar a secção de “Diálogo com Colaboradores”

Em outubro de 2020, foi lançado o novo Site Destinado às Pessoas, projetado pelos e para os colaboradores, permitindo a personalização de conteúdos, em função das necessidades de cada um.



Formação e talento

Ao longo de 2020, com as adaptações necessárias devido à impossibilidade de proporcionar formação presencial a partir do mês de março, foi possível implementar o plano intensivo anual de formação, que previa apoiar o desenvolvimento dos conhecimentos, as competências e conhecimentos dos profissionais do banco, nestas três principais áreas de atuação:

1. Cumprimento da regulamentação:

Em cumprimento das necessidades decorrentes da crescente regulamentação e, em concreto, da nova Lei de Crédito Imobiliário, foi dada formação a mais de 2.300 pessoas da nossa rede comercial e das áreas que estão diretamente relacionadas com o processo de hipoteca, que resultou na certificação oficial de 96% das pessoas formadas. Para atender aos requisitos da Diretiva Europeia MIFID 2, foi também desenvolvido um programa de formação para assessoria financeira aos clientes, que permitiu que 98% das pessoas que necessitam dessa certificação a mantenham atualizada. Foi ainda realizada a formação exigida pela Lei de Mediação de Seguros, com 97% de cumprimento.

2. Implementação do programa B-Líder.

Com início em finais de 2017, atingiu o seu desenvolvimento completo em 2019, como uma ferramenta sólida de liderança e transformação cultural, envolvendo 659 gestores de recursos humanos. Com base no feedback de 360º, os participantes concebem um plano de desenvolvimento individual (através de workshops, coaching, monitorização, etc.) para alcançar o seu potencial máximo de liderança. Em finais de 2021, todos os gestores de recursos humanos do Bankinter tê-lo-ão alcançado.

3. Consolidação do modelo de gestão integral de talentos.

Permite ter definidas os postos críticos do banco e um plano de sucessão para cada um deles, bem como conhecer o tipo de talento de certos grupos do banco. Em 2020, teve lugar o segundo exercício de análise de talentos e sucessão para os 82 relatórios da equipa de gestão, em que existe um mapa de talentos para cada área e todos os planos de sucessão foram atualizados.

Por outro lado, em 2020, tal como todos os anos, o desempenho dos profissionais do banco foi avaliado através do programa "BKcrece", cujo principal objetivo consiste em ajudar o seu desenvolvimento, medindo o seu desempenho e contribuição, identificando os seus pontos fortes e áreas de melhoria e facilitando um feedback de qualidade. Durante o ano, 99,6% dos colaboradores elegíveis para receber avaliação de desempenho em Espanha receberam essa avaliação e 95,2% dos gestores de recursos humanos tiveram uma avaliação mais elevada.

Ao longo de 2020, foi desenvolvido um intenso plano anual de formação elaborado para apoiar o desenvolvimento de conhecimentos, competências e aptidões dos profissionais do banco.



O nosso modelo de aprendizagem

O núcleo da atividade de formação no Bankinter é a Universidade Empresarial, na qual a aprendizagem e o desenvolvimento dos nossos profissionais são incentivados a partir da proatividade e responsabilidade de cada um.

A Universidade Empresarial está estruturada em oito escolas:



A ampla diversidade da oferta de formação do Bankinter em Espanha, com 316 ações de formação ministradas, é acompanhada pelas atividades do campus virtual. Durante 2020, foram ministradas 387.000 horas de formação, um valor 30% superior em relação a 2019, sendo 90% dessas horas online. 99% dos colaboradores receberam formação ao longo do ano, com uma média de 79 horas por colaborador. O índice de satisfação dos inquiridos (NPS) foi de 48,73%, em média móvel anual.

O Bankinter Portugal continuou a investir no desenvolvimento dos recursos humanos, com um investimento significativo na formação e promoção de talentos. Um exemplo claro são as Certificações Internacionais da EFPA (European Financial Planning Association), tendo já 65% dos gestores da Rede Comercial obtido certificados, sendo os únicos em Portugal nessa situação.

Além das Certificações Internacionais e com a colaboração de fornecedores especializados, o Banco tem incentivado a participação de seus colaboradores em ações de formação de "Public Speaking" e "Presentaciones Efetivas", gestão do trabalho à distância, todas online e adaptadas à situação atual.

Por outro lado, a Línea Direta desenvolveu o seu modelo de formação e realizou uma mudança na sua estrutura com os objetivos de: assegurar que as pessoas estejam preparadas para a transformação digital, tanto em conteúdo, como nas suas práticas, encorajar a cultura de autoaprendizagem

e autodesenvolvimento, aumentar a percentagem de formação digital face a metodologias presenciais, centralizar a formação e canalizá-la através da plataforma, adoção da mesma como ferramenta por parte das outras empresas do grupo, necessidade de uma maior e melhor exploração dos dados, bem como de uma gestão rápida.

A nova estrutura de conteúdos é classificada em Escolas (semelhante ao modelo Bankinter) e Programas de Desenvolvimento, bem como um catálogo aberto de recursos de formação online para todos os colaboradores.

As ações de formação no EVO são consolidadas através da ferramenta de formação *B Smart* como uma única proposta de formação transversal para toda a organização, estando classificada em vários blocos: formação obrigatória e regulamentar, formação de desenvolvimento, sessões de formação lideradas por colaboradores, para dar visibilidade às suas áreas, e sessões destinadas a acompanhar os colaboradores durante os meses de confinamento.

O plano de formação do Avantcard está focado e envolvido no desenvolvimento dos colaboradores em competências e conhecimentos e na criação de oportunidades de aprendizagem. A competência técnica permanece na vanguarda, devido às alterações regulamentares.

A nossa adaptação a uma nova realidade

Durante 2020, as áreas de Formação e Talento têm-se concentrado no aumento da competência digital e tecnológica dos colaboradores, através de programas específicos e de referência, que facilitem a compreensão do ambiente atual, bem como em programas contínuos destinados a responder às exigências decorrentes de uma regulamentação cada vez mais elevada da atividade bancária, transformando profissionais bancários num grupo altamente qualificado.

Todos os programas são inspirados numa filosofia de crescimento pessoal e no protagonismo do colaborador como responsável pela sua própria aprendizagem e desenvolvimento, pela melhoria dos conhecimentos apoiada na evolução dos pontos fortes e pela criação de uma cultura de liderança que permita aos gestores de recursos humanos desenvolver todo o seu potencial.

- **Bdigital: Programa de aceleração da cultura digital**

O seu objetivo consiste em facilitar a evolução da cultura Bankinter, que já de si é rápida e inovadora, rumo a uma cultura mais digital, promovendo comportamentos e conhecimentos digitais através de metodologias rápidas e formas de trabalhar em colaboração. O programa é estruturado em torno de três eixos:

- **Melhoria dos comportamentos e conhecimentos digitais ligados aos objetivos empresariais**, com base num diagnóstico individual de conhecimentos digitais e disponibilizando a todos os colaboradores uma oferta de formação específica em conhecimentos digitais

e workshops destinados a melhorar as competências em venda digital. Paralelamente, o objetivo tem sido para cada centro/escritório ou equipa natural, implementar planos de ação sobre comportamentos digitais e indicadores de atividades que promovam a digitalização, com o apoio de agentes de alteração (82 embaixadores digitais e 667 cónsules) formados e treinados para facilitar a aplicação das metodologias rápidas e o desenvolvimento dos planos de ação.

- **Melhorar a eficiência, a digitalização e o trabalho em colaboração**

no quotidiano: o objetivo foi melhorar os conhecimentos sobre o trabalho conjunto, disponibilizando a todos os colaboradores cinco orientações práticas para a utilização de ferramentas conjuntas e 10 sessões de divulgação das mesmas, sessões essas que contaram com a presença de 1521 pessoas.

- **Melhorar o perfil digital dos líderes:**

Os líderes são exemplos para suas equipas, por isso é fundamental melhorar os seus conhecimentos no sentido de gerar uma cultura e uma forma de torná-la mais digital e rápida. Neste caso, existem dois programas: um destinado a todos os gestores de equipas e outro destinado aos principais líderes do banco, cujo objetivo consiste também em sensibilizá-los sobre a sua dupla responsabilidade como modelos e, portanto, como geradores de cultura.

- **Modelo de Gestão de Talentos STEAM**

As constantes transformações que o mundo digital nos traz centraram-se na

necessidade de atrair, desenvolver e reter novos perfis profissionais para enfrentar com sucesso a nova “era dos dados”.

Por essa razão, foi desenvolvido um modelo específico de Gestão de Talentos para perfis STEAM (Science, Technology, Engineering, Arts, Mathematics), apostando num conceito mais aberto do perfil necessário nestes profissionais com uma base académica basicamente tecnológica ou científica, sem esquecer outras disciplinas como a arte ou o design, relevantes num mundo que exige cada vez mais criatividade (ferramentas como “design thinking”, pensamento criativo ou resolução de conflitos, já são normalmente utilizadas nas empresas).

A identificação deste grupo tão específico teve em conta critérios de formação académica, formação específica em matéria de dados (Data Driven) e de experiência tanto em áreas puramente analíticas, como noutras áreas adjacentes a estas.

Deve salientar-se que, na conceção deste modelo, que se baseia essencialmente nos conhecimentos técnicos adquiridos tanto através da formação como da experiência, se considerou a experiência em áreas analíticas ao mesmo nível da formação aprofundada em matérias de “Data Drive” (em geral, desenvolvidas ao longo dos últimos cinco anos), de forma a que, após aplicação do modelo, o grupo que resultou do mesmo foi um grupo completamente diferente não só em género, mas principalmente em idade.

Graças a este novo modelo, este grupo foi identificado como estratégico para

o banco, distribuído em grupos de talento, o que nos permitiu estabelecer objetivos de retenção, desenvolvimento e mobilidade para cada um, bem como os planos de ação mais adequados em cada um dos casos.

No caso da Línea Direta, o leque de programas de Formação e Talento como, por exemplo, “Cresce” ou “Smile” têm por objetivo criar uma proposta de valor dirigida a profissionais que lideram equipas na Línea Direta, proporcionando uma formação que lhes cria uma visão estratégica da empresa e da gestão de recursos humanos. Estes programas baseiam-se ainda nas últimas tendências em formação e liderança, também com o objetivo de promover a transformação digital da Empresa. Nas últimas promoções estamos a trabalhar na capacidade de inspirar as equipas no que se refere à transformação digital, a novos paradigmas para gestão empresarial e a “management 3.0”.

Os grupos de Processos e Tecnologia têm-se concentrado na metodologia “Agile”. Através do programa “Despierta tu lado agile”, os profissionais de Processos e Tecnologia estão profundamente envolvidos na aprendizagem e utilização de princípios, metodologias e ferramentas baseadas no método Kanban. O objetivo consiste em introduzir uma mudança substancial que resulte na eficiência da gestão de projetos através da transparência da mesma e da criação de ambientes de colaboração, bem como na relação diária das equipas em termos de tarefas. Esta formação e a comunidade gerada em torno dela levaram a uma profissionalização superior das equipas de trabalho especializadas.

Formação*

	Grupo Total 2020	Grupo Total 2019
N.º de ações de formação	796	848
Pessoas formadas	8.349	8.273
Horas de formação	493.416	404.381
Horas de formação por colaborador	59	49

* As informações do Avantcard não estão incluídas

Horas de formação por categoria 2020*

	Homem	Mulher	Total geral
Colaboradores	24.302	35.796	60.098
Comerciais / Técnicos	70.043	92.820	162.863
Comerciais/Técnicos Superiores	68.176	63.842	132.017
Quadros Intermédios	81.259	51.257	132.516
Diretores	4.014	1.907	5.921
Total	247.794	245.622	493.416

* As informações do Avantcard não estão incluídas

Número médio de horas de formação por categoria 2020*

	Homem	Mulher	Total geral
Colaboradores	34	31	32
Comerciais / Técnicos	60	58	59
Comerciais/Técnicos Superiores	71	72	72
Quadros Intermédios	78	72	76
Diretores	30	28	29
Total	62	56	59

* As informações do Avantcard não estão incluídas

Horas de formação por categoria 2019*

	Homem	Mulher	Total geral
Colaboradores	25.884	35.574	61.458
Comerciais / Técnicos	50.888	68.319	119.207
Comerciais/Técnicos Superiores	51.165	50.641	101.805
Quadros Intermédios	68.968	44.801	113.769
Diretores	5.340	2.803	8.143
Total	202.244	202.137	404.381

* As informações do Avantcard não estão incluídas

Número médio de horas de formação por categoria 2019*

	Homem	Mulher	Total geral
Colaboradores	37	31	33
Comerciais / Técnicos	46	50	48
Comerciais/Técnicos Superiores	58	54	56
Quadros Intermédios	62	57	60
Diretores	37	42	39
Total	51	47	49

* As informações do Avantcard não estão incluídas

Avaliações de desempenho

País	2020			2019		
	N.º de Avaliações	Pessoal no fecho	Índice de realização	N.º de avaliações	Pessoal no fecho	Índice de realização
Espanha	7384	7608	97%	7.012	7.482	97%
Luxemburgo	30	30	100%	28	30	100%
Portugal	757	772	98%	746	769	98%
Irlanda	181	258	70%	-	-	70%
Total	8.352	8.668	96%	7.786	8.281	96%

Avaliações de desempenho por género

	2020					2019			
	Espanha	Luxemburgo	Portugal	Irlanda	Total	Espanha	Luxemburgo	Portugal	Total
Homem	3.484	21	369	84	3.958	3.282	19	366	3.667
Mulher	3.900	9	388	97	4.394	3.730	9	380	4.119
Total	7.384	30	757	181	8.352	7.012	28	746	7.786

Avaliações de desempenho por categoria profissional

Categoria Profissional	2020					2019			
	Espanha	Luxemburgo	Portugal	Irlanda	Total	Espanha	Luxemburgo	Portugal	Total
Colaboradores	1.834		27	107	1.968	1.811	0	47	1.858
Comerciais / Técnicos	2.107	7	384	37	2.535	1.869	7	396	2.272
Comerciais/Técnicos Superiores	1.633	13	104	28	1.778	1.598	12	96	1.706
Quadros Intermédios	1.636	9	235	8	1.888	1.572	8	200	1.780
Diretores	174	1	7	1	183	162	1	7	170
Total	7.384	30	757	181	8.352	7.012	28	746	7.786

Avaliações de desempenho por idade

Faixa etária	2020					2019			
	Espanha	Luxemburgo	Portugal	Irlanda	Total	Espanha	Luxemburgo	Portugal	Total
Menos de 30	452	2	11	14	479	468	1	7	476
de 30 a 39	2.176	9	162	46	2.393	2.238	12	217	2.467
de 40 a 49	3.206	13	454	82	3.755	2.979	11	422	3.412
de 50 a 56	1.106	5	110	26	1.247	965	3	89	1.057
mais de 56	444	1	20	13	478	362	1	11	374
Total	7.384	30	757	181	8.352	7.012	28	746	7.786

* Os dados de 2019 não incluem o Avantcard

Seleção

Em 2020 a pandemia e o período de confinamento que ocorreu a partir março levaram o setor a concentrar-se nos perfis que são essenciais para apoiar o estímulo da tecnologia e da digitalização.

Neste ambiente, o banco continuou a apostar no talento interno como uma das principais fontes de recrutamento, atingindo 11% de rotatividade interna em 2020. A política de rotatividade ou mobilidade interna permite que os colaboradores assumam novos desafios e evoluam profissionalmente, para além da formação contínua para se adaptarem às novas responsabilidades, promovendo a transmissão de conhecimentos e a integração cultural no caso da mobilidade internacional (Bankinter Luxemburgo e Bankinter Portugal).

No que se refere aos jovens talentos, durante este ano muito diferente, a prioridade do banco sempre foi cuidar da saúde das pessoas, sem esquecer o compromisso assumido quanto à formação e desenvolvimento profissional dos jovens integrados nos nossos Programas de estágio. Por esta razão, seguindo as recomendações estabelecidas pelas autoridades de saúde e docentes decretadas durante a situação de emergência, e aplicando posteriormente um critério de prudência, o banco decidiu suspender os estágios dos estudantes entre os meses de março e setembro, implementando um plano de regresso no mês de outubro, para que os jovens universitários possam concluir os seus estágios nas mesmas áreas e centros que tiveram que abandonar na primavera.

Em qualquer caso, o banco continua a apostar na diversidade e a integração de jovens talentos, e especialmente nos que têm perfis de especialização em ciências e dados, tendo lançado no último trimestre do ano um Programa de Universitários STEAM com o objetivo de integrar um novo grupo de estudantes no início de 2021 para realizar estágios em diferentes áreas analíticas da instituição (Gestão de Dados, Tecnologia de Dados, CRM Analítico, etc.).

Nas outras empresas do Grupo, a estratégia de seleção está também dirigida para dar resposta às necessidades estratégicas de cada atividade, apostando no talento interno e na melhoria do processo de integração e acolhimento de novos candidatos. Nos processos de seleção em todo o Grupo Bankinter, são reconhecidos e aplicados como princípios gerais o respeito pela igualdade de oportunidades e a não discriminação por qualquer motivo, sendo também incentivada a contratação de pessoas com deficiência.

O Bankinter Portugal continua com o programa *"Portugal First"*, que conta atualmente com 22 colaboradores portugueses entre Espanha e Luxemburgo, com excelentes resultados.

No caso específico da Línea Direta, 2020 tem sido um ano marcado pela futura entrada na bolsa e pela transformação digital da empresa, tendo as equipas sido preparadas para esse efeito com profissionais que trazem conhecimento e experiência essenciais para enfrentar os desafios desta nova etapa. Os principais objetivos da área de Seleção foram os seguintes:

- Garantir que a empresa tenha os melhores profissionais, preparados e identificados com o projeto da empresa com experiência principalmente em empresas listadas e transformação digital.¶
- Implementar o novo processo de *OnBoarding Digital*, entendido como o processo de integração de pessoas na empresa, que tem início 1 semana antes da respetiva integração e termina ao fim de 6 meses. Faz parte da nova experiência do candidato e do colaborador durante o seu ciclo de vida. O processo é baseado numa App.
- O foco mantém-se nos especialistas em Dados e Tecnologia, Talento Jovem e profissionais de relações com o cliente. Um ano marcado por processos de seleção feitos de forma remota, combinados com inúmeras iniciativas nas redes sociais (LinkedIn) e através de "Hackatons", bem como presença virtual nas Universidades. Um modelo de seleção baseado no aporte de valor ao candidato.

O banco continuou a apostar no talento interno, atingindo 11% de rotatividade interna em 2020.

Seleção

	Grupo Total 2020	Grupo Total 2019
N.º de processos de seleção	377	1.007
N.º de candidatos	6.307	16.854

Rotatividade interna

	Grupo Total 2020	Grupo Total 2019
Nº de vagas	137	260
Nº de candidatos	1.054	1.749

ADMISSÕES 2020

País	N.º de Admissões	Pessoal no fecho	Índice de contratação
Espanha	473	7.608	6%
Irlanda	28	258	11%
Luxemburgo	3	30	10%
Portugal	20	772	3%
Total geral	524	8.668	6%

ADMISSÕES 2020

Género	N.º de Admissões	Pessoal no fecho	Índice de contratação
Homem	283	4.546	6%
Mulher	241	4.122	6%
Total geral	524	8.668	6%

ADMISSÕES 2020

Faixa etária	N.º de Admissões	Pessoal no fecho	Índice de contratação
Menos de 30	178	554	32%
de 30 a 39	200	2.475	8%
de 40 a 49	114	3.847	3%
de 50 a 56	26	1.286	2%
mais de 56	6	506	1%
Total geral	524	8.668	6%

ADMISSÕES 2019

País	N.º de Admissões	Pessoal no fecho	Índice de contratação
Espanha	706	7.482	9%
Irlanda	30	250	12%
Luxemburgo	3	30	10%
Portugal	25	769	3%
Total geral	764	8.531	9%

ADMISSÕES 2019

Género	N.º de Admissões	Pessoal no fecho	Índice de contratação
Homem	426	4.076	10%
Mulher	338	4.455	8%
Total geral	764	8.531	9%

ADMISSÕES 2019

Faixa etária	N.º de Admissões	Pessoal no fecho	Índice de contratação
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%
mais de 56	5	423	1%
Total geral	764	8.531	9%

BAIXAS 2020

País	N.º de Baixas	Pessoal no fecho	Índice de rotatividade
Espanha	342	7.608	4%
Irlanda	2	30	7%
Luxemburgo	23	772	3%
Portugal	20	258	8%
Total geral	387	8.668	4%

BAIXAS 2020

Género	N.º de Baixas	Pessoal no fecho	Índice de rotatividade
Homem	194	4.546	4%
Mulher	193	4.122	5%
Total geral	387	8.668	4%

BAIXAS 2020

Faixa etária	N.º de Baixas	Pessoal no fecho	Índice de rotatividade
Menos de 30	92	554	17%
de 30 a 39	116	2.475	5%
de 40 a 49	114	3.847	3%
de 50 a 56	15	1.286	1%
mais de 56	50	506	10%
Total geral	387	8.668	4%

BAIXAS 2020

Voluntárias	N.º de Baixas	Pessoal no fecho	Índice de rotatividade
Grupo Bankinter	172	8.668	2%

Despedimentos por Idade

Idade	2020	2019
Menos de 30	30	22
de 30 a 39	29	80
de 40 a 49	34	57
de 50 a 56	2	23
mais de 56	1	6
Total	96	188

Despedimentos por Categoria Profissional

Categoria profissional	2020	2019
Colaboradores	71	102
Comerciais / Técnicos	12	43
Comerciais/Técnicos Superiores	6	23
Quadros Intermédios	7	19
Diretores	0	1
Total	96	188

Despedimentos por Género

Género	2020	2019
Homem	52	91
Mulher	44	97
Total	96	188

BAIXAS 2019

País	N.º de Baixas	Pessoal no fecho	Índice de rotatividade
Espanha	589	7.482	9%
Irlanda	20	250	12%
Luxemburgo	1	30	10%
Portugal	40	769	3%
Total geral	650	8.531	8%

BAIXAS 2019

Género	N.º de Baixas	Pessoal no fecho	Índice de rotatividade
Homem	337	4.076	8%
Mulher	313	4.455	7%
Total geral	650	8.531	8%

BAIXAS 2019

Faixa etária	N.º de Baixas	Pessoal no fecho	Índice de rotatividade
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%
mais de 56	73	423	17%
Total geral	650	8.531	8%

BAIXAS 2019

Voluntárias	N.º de Baixas	Pessoal no fecho	Índice de rotatividade
Grupo Bankinter	257	8.531	3%

Benefícios empresariais

O Bankinter proporciona benefícios sociais que vão para além do que é legalmente exigido e que se aplicam a todos os colaboradores. Os benefícios principais são os seguintes:

- Ajuda à formação dos colaboradores.
- Ajuda à formação dos filhos dos colaboradores.
- Seguro médico.
- Seguro de vida.
- Seguro de acidentes.
- Adiantamento sobre salários mensais (aqueles que se encontram incluídos no acordo dos bancários e aqueles que se destinam à compra de computador, financiamento de cursos de imersão linguística no estrangeiro e programas profissionais de pós-graduação).
- Produtos e serviços bancários com condições especiais para os colaboradores, tais como empréstimos hipotecários (incluindo novação), tanto normais como aqueles destinados à construção de habitação, revisão das taxas de juros sobre empréstimos hipotecários, empréstimos destinados à compra da primeira habitação de família e aqueles para outros efeitos sem justificação.
- Subsídio de alimentação, na folha de remunerações ou através do cartão-restaurante, dependendo do horário e

do tipo de dia de trabalho.

Os colaboradores podem igualmente participar num sistema de remuneração flexível, que lhes permita substituir parte da sua remuneração monetária fixa por determinados bens e serviços (remuneração em espécie), tais como vales de infantário, ações, seguro de saúde, formação, contribuições para um plano de pensão, cartão de transporte ou cartão-restaurante.

Desta forma, o colaborador melhora sua remuneração de duas formas: através da capacidade de negociação do banco para otimizar o preço dos bens e serviços incluídos no sistema e através das vantagens fiscais de determinados produtos contratados através deste sistema. 60% dos colaboradores em Espanha utilizam esta ferramenta de flexibilidade.

Por seu turno, a Línea Direta tem o Plano de Vantagens e Benefícios destinado aos colaboradores, que inclui mais de 130 vantagens, ações e medidas disponibilizadas a todas as pessoas que trabalham na empresa. São disponibilizados benefícios sociais relacionados com o desenvolvimento profissional, flexibilidade, bem-estar e poupança, contribuição para um mundo mais sustentável, conciliação, etc. Além disso, seguros de vida e acidentes, descontos em produtos da Línea Direta, descontos para aluguer de veículos, auxiliares de formação, adiantamentos, etc.

Na Línea Direta existe ainda um Programa de Remuneração Flexível que permite contratar ou renovar o Serviço de Infantário, o Serviço de Transporte, o Seguro de Saúde, bem como cursos de formação, beneficiando os colaboradores com vantagens fiscais significativas no IRS.

No EVO e no Avantcard, os colaboradores dispõem também de benefícios semelhantes relacionados com seguros de vida e de saúde, bem como diferentes tipos de ajudas à formação, serviço de infantário, incapacidade, etc.

O Bankinter proporciona benefícios sociais que vão para além do que é legalmente exigido e que se aplicam a todos os colaboradores

Segurança social

Na remuneração de longo prazo, destinada a cobrir determinadas contingências, o banco oferece os seguintes benefícios:

- Garantias suplementares em termos de pagamentos do sistema de Segurança Social em casos de viuvez, orfandade, incapacidade profissional permanente, incapacidade permanente absoluta e invalidez severa. Elas aplicam-se a todo o pessoal.
- Cobertura dos compromissos relativos a pensões para os colaboradores com antiguidade na banca reconhecida antes de 1 de março de 1980, tal como previsto no acordo coletivo do setor.
- Contribuição de 450 euros anuais para o plano de pensões, constituído por acordo do setor, para os colaboradores com uma antiguidade na banca superior a dois anos e que não tenham acordos de pensões abrangidos por outro plano.

O Bankinter também faz parte do Plano Familiar para Colaboradores. Este programa, promovido pela Fundação Adecco, proporciona diversas ajudas aos colaboradores com deficiência, ou aos seus familiares em situações semelhantes, para a sua verdadeira integração no mundo do trabalho e da sociedade ou para a realização de diferentes atividades, incluindo atividades de lazer.

Remuneração total

Desde 2018, o Bankinter possui uma plataforma de remuneração total que facilita aos colaboradores a consulta, de forma atualizada, de todos os elementos que fazem parte do seu pacote de remunerações: remuneração fixa e variável, benefícios sociais e remuneração emocional (ou seja, o conjunto de medidas que complementam a proposta de remuneração que o Bankinter coloca à disposição dos colaboradores, cujo objetivo consiste em satisfazer as suas necessidades pessoais, familiares e profissionais, melhorando a sua qualidade de vida e incentivando a conciliação laboral).

Remuneração total média por categoria

	2020			2019		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Colaboradores	28.062,43	27.822,22	27.914,82	27.053,69	27.609,36	27.397,61
Comerciais / Técnicos	41.844,14	39.016,38	40.209,35	41.710,75	39.033,32	40.230,59
Comerciais/Técnicos Superiores	59.574,05	51.333,88	55.614,03	58.015,87	49.471,73	53.646,18
Quadros Intermediários	81.320,40	70.048,61	76.758,01	80.792,60	68.382,00	75.681,97
Diretores	244.535,29	204.122,49	231.064,36	323.314,03	255.823,43	302.001,21
Total geral	60.080,38	45.704,70	52.540,07	63.199,83	46.410,80	54.432,29

Remuneração total média por idade

	2020			2019		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Menos de 30	28.918,86	27.267,05	28.059,31	27.733,81	26.733,20	27.240,95
de 30 a 39	45.384,80	39.044,88	41.988,32	46.432,00	38.536,91	42.129,35
de 40 a 49	60.548,18	47.293,62	53.474,83	63.310,08	49.332,16	55.761,55
de 50 a 56	82.112,43	55.941,42	67.855,59	93.190,65	59.464,90	76.487,55
mais de 56	95.371,07	65.530,07	84.972,87	111.527,31	74.281,73	98.847,96
Total geral	60.080,38	45.704,70	52.540,07	63.199,83	46.410,80	54.432,29

Remuneração Média dos Administradores e Diretores

	2020 ^{1,2}			2019		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Administrador executivo	1.150.177,30	2.178.037,85	1.664.107,58	1.809.124,53	2.607.905,74	2.208.515,14
Administrador Não Executivo	104.904,43	133.582,00	113.507,70	141.145,83	110.662,67	130.984,78
Alta Direção	644.557,48	546.749,60	607.879,53	1.033.023,46	730.713,96	919.657,40
Total geral	392.868,90	602.718,95	466.316,42	651.759,74	733.147,95	681.744,87

(1) A remuneração total recebida pelos diretores não executivos foi paga através de: i) subsídio fixo anual por fazerem parte do Conselho de Administração e pelo exercício das suas funções de presidentes das respetivas comissões e ii) ajudas de custo pela participação nas reuniões do Conselho e das respetivas comissões. Está incluído um novo membro do Conselho que foi nomeado em março de 2020

(2) A remuneração total recebida pelos administradores executivos e pela alta direção inclui o recebimento do Incentivo Variável Plurianual 2016-2018.

Diferença Salarial

- Diferença salarial calculada por média de categorias: A diferença salarial entre os géneros foi calculada tendo em conta a remuneração total do colaborador (incluindo a remuneração fixa a 100%, outros conceitos e todos os conceitos variáveis recebidos pelo colaborador durante o ano de 2020). O cálculo é feito dividindo a remuneração total média das mulheres pela remuneração total média dos homens para cada uma das cinco categorias, e fazendo uma média ponderada da diferença salarial para estas cinco categorias, para obter a diferença salarial total de 8,58% em 2020.
- Diferença salarial calculada por tipo de postos de trabalho: A diferença salarial entre os géneros foi calculada tendo em conta a remuneração total do colaborador (incluindo a remuneração fixa a 100%, outros conceitos e todos os conceitos variáveis recebidos pelo colaborador durante o ano de 2020). O cálculo é feito dividindo a remuneração total média das mulheres pela remuneração total média dos homens para cada um dos tipos de postos de trabalho definidos anteriormente (tendo em conta o nivelamento interno e a subfamília do posto de trabalho) e fazendo uma média ponderada da diferença salarial para cada um dos tipos de postos de trabalho, para obter a diferença salarial total de 6,0% em 2020.

Diferença salarial calculada por média de categorias:		
	2020	2019
Total geral	8,58%	8,55%

Diferença salarial calculada por tipo de postos de trabalho		
	2020	2019
Total geral	6,00%	5,41%

Relação entre a remuneração fixa da pessoa mais bem remunerada e a remuneração fixa média de todo o pessoal, com exceção da pessoa mais bem remunerada		
	2020	2019
Espanha	24,25	23,22
Portugal	6,59	6,31
Luxemburgo	3,02	2,70
Irlanda	7,64	7,91

Relação entre o aumento percentual da remuneração fixa da pessoa mais bem remunerada e o aumento percentual da remuneração média fixa para todo o pessoal, com exceção da pessoa mais bem remunerada		
	2020	2019
Espanha	1,42	1,47
Portugal	2,31	0,16
Irlanda	0	0

* A informação sobre o Luxemburgo não está incluída porque não dispõe de uma amostra significativa de colaboradores. Foi considerado o aumento percentual médio de todo o pessoal, com exceção da pessoa mais bem remunerada

Rácio entre o salário inicial normal e o salário mínimo local*		
	2020	2019
Espanha	1,75	1,85
Portugal	1,39	1,47
Luxemburgo	1,14	1,05
Irlanda	1,12	1,12

* O rácio é calculado tendo em consideração a categoria inicial normal do acordo aplicável, sendo, portanto, o mesmo para homens e mulheres.

Políticas do direito a desconexão laboral

O Grupo Bankinter garante que os colaboradores não excedam o horário de trabalho atribuído e não são obrigados a realizar o trabalho fora do horário de trabalho. Isso é feito para garantir que o volume de trabalho seja ajustado às horas de trabalho disponíveis. No caso de o dia de trabalho ter que ser prolongado pontualmente, são estabelecidos mecanismos de flexibilidade para compensar o tempo em excesso.

Igualmente, os acordos da banca e das caixas de aforro já incluem, através da negociação coletiva, medidas de desconexão laboral, que serão aplicáveis às empresas do Grupo Bankinter.

O Bankinter está certificado como Entidade Familiarmente Responsável (EFR) e participa num grupo de trabalho criado pela "Fundación másfamilia" para partilhar as práticas das grandes empresas EFR nesta área. A Línea Direta está também certificada como Entidade Familiarmente Responsável e tem uma política interna específica de desconexão digital.

No caso do EVO, o novo Acordo Coletivo aprovado em 3 de dezembro de 2020 é aplicável às "Caixas e Instituições Financeiras de Aforro 2019-2023", e regula o quadro legal para o desenvolvimento das políticas de desconexão laboral.

Por seu turno, no caso do Avantcard, o tempo de trabalho dos colaboradores é regido pelo "Organisation of Working Time Act" (promulgado pelo Governo irlandês para garantir um tratamento justo e compensação das empresas aos colaboradores)

Colaboradores com deficiência

O Bankinter tem acordos com entidades como a Fundação ONCE, para a integração de pessoas com deficiência. Além disso, o Bankinter faz parte do Plano de Família para colaboradores. Este programa, promovido pela Fundação Adecco, presta diversas ajudas aos colaboradores com alguma deficiência, ou aos seus filhos numa situação semelhante, para a sua real integração no mundo laboral e social ou para a realização de diferentes atividades, incluindo as de lazer. Além disso, dentro das medidas implementadas no sistema de gestão de Empresa Familiarmente Responsável, estão incluídas várias medidas relacionadas com os colaboradores e familiares com deficiência. O banco integrou também critérios de acessibilidade nos seus ambientes de trabalho para facilitar a contratação de pessoas com deficiência, possuindo certificados nessa matéria para os edifícios em Madrid, ocupados pela sede no Paseo de la Castellana 29, e o edifício LEED na Avda. de Bruxelas 14.

A Universidade Empresarial do banco possui igualmente esta certificação de acessibilidade física universal, de acordo com a Norma UNE 170001.

No caso da Línea Direta, a integração da deficiência na cadeia de valor é realizada através do Programa Sem Limites, que visa facilitar a integração e o desenvolvimento de pessoas com diferentes graus de deficiência em diferentes posições da sociedade. Através deste programa, quando uma pessoa com deficiência apresenta o seu certificado, recebe uma ajuda financeira de 1.500 euros. A Línea Direta tem colaboradores com deficiência em todos os grupos profissionais.

A Línea Direta também fornece um serviço de orientador ou tutor para colaboradores que atestem uma deficiência igual ou superior a 33%. Este orientador ou tutor ajuda-os em tarefas que sejam necessárias levar a cabo na empresa.

Tem também um serviço de emprego e aconselhamento psicológico oferecido pela Fundação Randstad para os colaboradores da Línea Direta e seus familiares que têm algum tipo de deficiência. Além disso, a Fundação oferece aos colaboradores que tenham o seu certificado de invalidez um apoio financeiro adicional ao da Línea Direta.

Colaboradores com deficiência

	2020		
	Colaboradores	Total de pessoal	% de deficiência
Espanha	49	7.608	0,64%
Portugal	8	772	1,04%
Irlanda	1	258	0,39%
Luxemburgo	0	30	0,00%
Total geral	58	8.668	0,67%

Colaboradores com deficiência

	2019		
	Colaboradores	Total de pessoal	% de deficiência
Espanha	87	7.482	1,16%
Portugal	9	769	1,17%
Irlanda	1	250	0,40%
Luxemburgo	0	30	0,00%
Total geral	97	8.531	1,14%

Conciliação

Tanto o Bankinter como a Línea Directa têm o certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsável). A Fundação "Mais Família" reconhece com este certificado as entidades que mais contribuem para a harmonização da vida pessoal e profissional em termos de qualidade no emprego, conciliação, igualdade de oportunidades e desenvolvimento profissional. Estas medidas estão implicitamente relacionadas com a organização do tempo de trabalho dos colaboradores.

Para tal, foi assegurada a implementação de numerosas medidas de responsabilidade social e de conciliação, que o sistema EFR agrupa em seis blocos:

- 1.- Qualidade no emprego.
- 2.- Flexibilidade temporal e espacial.
- 3.- Apoio à família dos colaboradores.
- 4.- Desenvolvimento profissional.
- 5.- Igualdade de oportunidades.
- 6.- Liderança e estilo de direção.

Na intranet empresarial de todas as empresas do grupo, existem secções específicas dedicadas à conciliação, nas quais são disponibilizadas informações aos colaboradores sobre todas as medidas implementadas e sobre as formas de poder usufruir das mesmas

Tanto o Bankinter como a Línea Directa possuem um certificado de Empresa Familiarmente Responsável.

Licença parental

	GRUPO TOTAL 2020 *			GRUPO TOTAL 2019 **		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Pessoas com direito a licença parental durante 2020	198	220	418	201	238	439
Pessoas que tiraram licença parental em 2020 (*)	170	218	388	192	257	449
% de reincorporação no trabalho após a licença estar concluída	99,3	95,0	96,9	98,4	91,7	94,7
% de reincorporação no trabalho após a licença estar concluída e continuam na organização doze meses depois	95,1	95,1	95,1	92,8	94,8	94,0

* Inclui pessoas que iniciaram a sua licença parental no ano de 2019

** Inclui pessoas que iniciaram a sua licença parental no ano de 2018

Diálogo com os colaboradores

O Bankinter definiu um quadro abrangente de ações que coloca os colaboradores no centro, como principal ativo da instituição, entendendo que sua satisfação e envolvimento são decisivos para o sucesso do banco, com um impacto direto na demonstração de resultados, o que representa o principal risco da gestão social da instituição.

Para monitorizar este aspeto são realizados inquéritos de clima laboral a todo o pessoal em cada dois anos (Inquérito Opina) e a uma amostra de colaboradores em anos alternados (Inquérito Sénior).

A partir das conclusões obtidas destes inquéritos, são aplicados planos de ação para melhorar os atributos menos valorizados. O indicador "Compromisso Sustentável" é considerado como um aspeto fundamental, uma vez que nele se demonstra a correlação direta entre as empresas com um nível elevado de envolvimento neste compromisso e as que se destacam nos respetivos resultados da atividade.

Os resultados do mais recente inquérito Opina do ano de 2020 apresentaram um aumento de 10 pontos no indicador "Compromisso Sustentável" em relação ao inquérito Sénior 2019, e de 3 pontos em relação ao inquérito Opina 2018, situando-se em 87% e excedendo ainda em 10 pontos percentuais a média das empresas espanholas.

A secção "Modelo de relação com colaborador" descreve as ações de comunicação com os colaboradores realizadas em 2020, durante a pandemia.

Em Portugal, foram realizados vários programas relacionados com a comunicação e a proximidade da área de gestão de recursos humanos, como, por exemplo: "RH Contigo", "Juntos hacemos la diferencia", "Desayunos entre equipos" e "Somos Bankinter". Também em Espanha, são realizados inquéritos semestrais sobre a qualidade de serviço, para que todos os colaboradores possam avaliar o serviço que recebem internamente das outras áreas e apresentem sugestões de melhoria ou reconhecimento. Além do mais, anualmente, é realizado o Inquérito de Ambiente Organizacional, totalmente confidencial e gerido por uma Consultora Externa, no qual se obtém a visão, sugestões e ideias dos colaboradores sobre múltiplos assuntos relacionados com a gestão do Banco

Ainda em 2020, os colaboradores do banco foram consultados sobre a importância que têm para eles as diferentes questões de gestão da sustentabilidade (nas áreas social, ambiental e de governação) para a conceção do novo Plano de Sustentabilidade do banco (ver secção "Análise de Materialidade" no capítulo de "Sustentabilidade")

No caso da Línea Direta, é realizado anualmente um inquérito sobre clima designado "Implicate", no qual os colaboradores assinalam os aspetos que a Empresa pode melhorar e, na sequência do qual, são adotadas medidas adequadas para o fazer. Durante 2020, a pandemia impediu que este inquérito fosse efetuado da forma habitual. No entanto, optou-se pela metodologia de auscultar a opinião através de inquéritos segmentados, diretos e a partir dos quais se obtivesse uma resposta rápida e direta sobre a gestão. Assim, foi possível

conhecer a perceção sobre as numerosas medidas adotadas e a forma como a gestão da pandemia estava a ser realizada. Além do mais, existem vários canais de comunicação permanente com os colaboradores, como o Portal do Colaborador, o Canal do Colaborador, o Canal Covid e o Canal de Assuntos Gerais.

O diálogo direto com a equipa do EVO foi, ao longo do ano 2020, reforçado e adaptado à situação decorrente da pandemia, a fim de manter a comunicação e o bem-estar da equipa durante um período marcado pelo teletrabalho da totalidade ou parte da equipa. A este respeito, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas: comunicações recorrentes da Administração-Geral, comunicação proativa da área dos recursos humanos, inquéritos sobre o bem-estar da equipa e comunicações de âmbito geral para incentivar o bem-estar e a motivação da equipa.

Por sua vez, no Avantcard, foram, em 2020, realizados inquéritos ao pessoal sobre o vínculo e envolvimento dos colaboradores, nos quais foram obtidos resultados muito positivos que contribuíram para o reconhecimento da instituição como "Great Place to Work". Também em 2020, tendo em vista os desafios da pandemia, foi concluído um "inquérito" em maio para entender as preocupações dos colaboradores e reunir comentários sobre a resposta da empresa à pandemia.

O indicador "Compromisso Sustentável" está situado em 87%, 10 pontos acima da média das empresas espanholas.

Representação sindical

O Grupo está firmemente empenhado em respeitar as normas laborais, os direitos sindicais e a liberdade de associação e representação coletiva, proporcionando aos colaboradores excelentes canais de diálogo e participação social para superar conflitos ou diferenças entre as partes e chegar a acordos dentro do quadro laboral.

A Representação dos Colaboradores exerce sua função através de dois mecanismos:

- A representação unitária (onde os candidatos apresentam livremente as candidaturas e são votados pelos colaboradores).

No caso do Bankinter existem:

- no Bankinter Global Services, S.A., onde a representação unitária é para toda a empresa, por ser um único centro de trabalho
- no Bankinter, S.A., ainda que apenas nalgumas áreas geográficas. Na prática, existem Comités Empresariais ou Representantes dos Colaboradores em todos os centros ou grupos de centros onde as Comissões de Trabalhadores apresentaram uma candidatura.

- Representação através da Secção Sindical: esta representação estende-se a toda a empresa, tanto no Bankinter, S.A. como no Bankinter Global Services, S.A., que são as duas empresas onde as Comissões de Trabalhadores constituíram oficialmente uma Secção Sindical. No caso do Bankinter, S.A., existe também 1 representante ao abrigo da LOLS (em Málaga)

Com esta estrutura sindical, que está prevista no Estatuto e na Lei Orgânica da Liberdade Sindical, podemos considerar que 100% dos colaboradores da empresa estão abrangidos por essa representação, como é também o caso do EVO e da Línea Direta.

No caso do Avantcard, a instituição reconhece o direito dos colaboradores a filiar-se nos sindicatos, embora na Irlanda não exista, nesta matéria, qualquer obrigação ou requisito em relação às empresas.

Acordos Coletivos

Os 100% dos colaboradores do Grupo estão vinculados ao acordo coletivo aplicável em cada um dos locais de trabalho das empresas que o compõem.

Estas obrigações são cumpridas de acordo com as disposições dos regulamentos vigentes, dependendo das circunstâncias de cada empresa.

No âmbito dos diversos acordos coletivos aplicáveis a cada uma das empresas do Grupo, faz-se referência às questões relacionadas com a saúde e segurança dos colaboradores, bem como à prevenção de riscos laborais. Também são promovidas e incentivadas atividades organizacionais, de formação e informação neste âmbito.

Colaboradores abrangidos por acordo coletivo

	2020	2019
Espanha	100%	100%
Luxemburgo	100%	100%
Portugal	100%	100%
Irlanda	(1)	(1)

(1) O Avantcard reconhece o direito dos colaboradores de se filiarem num sindicato mas, no entanto, não existe um reconhecimento obrigatório dos sindicatos na Irlanda, portanto, não é necessário que o Avantcard reconheça ou negocie com um sindicato.

Os 100% dos colaboradores do Grupo estão vinculados ao acordo coletivo aplicável em cada um dos locais de trabalho das empresas que o compõem.

Comités de Saúde e Segurança

No Bankinter, foram criados Comités de Saúde e Segurança nas províncias de Barcelona, Madrid, Valência, Alicante e Múrcia, bem como no Bankinter Global Services, compostos por membros do sindicato e da empresa, que se reúnem trimestralmente para tratar de questões de segurança e saúde, com o objetivo de minimizar os riscos laborais e melhorar a saúde dos colaboradores.

Noutras províncias, como Guipuzcoa,

Álava e Girona, nas quais o Comité não pôde ser constituído devido ao número de colaboradores, existem delegados para a Prevenção pertencentes às Comissões de Trabalhadores. Com eles são debatidos os aspetos de segurança e saúde que afetam os colaboradores que representam.

No EVO foi também constituído um Comité de Saúde e Segurança.

O Comité de Segurança e Saúde é o órgão de participação interna para consulta regular

e periódica das atuações da empresa na área de prevenção de riscos. É composto em Delegados/as de Prevenção e por um número igual de representantes nomeados pelo empregador. É, portanto, um órgão de participação colegial, equitativo e consultivo.

A regulamentação legal dos delegados de prevenção está contida no artigo 35 da Lei 31/1995. Esta designação é feita "por e entre os delegados do pessoal" (salvo se acorde outra fórmula de designação pelo acordo coletivo, o que não é o caso). Dado que a Línea

Direta atualmente não possui Delegados de Pessoal designados na Empresa, não existem Delegados de Prevenção e, portanto, Comité de Segurança e Saúde.

De destacar ainda que, nas instalações do Bankinter em Portugal, existe um sistema de gestão da segurança e saúde implementado e certificado de acordo com as normas OHSAS 18001.

Dias de ausência*

	Espanha				Portugal				Irlanda	
	2020		2019		2020		2019		2020	
	N.º de dias de ausência	N.º de horas de ausência	N.º de dias de ausência	N.º de horas de ausência	N.º de dias de ausência	N.º de horas de ausência	N.º de dias de ausência	N.º de horas de ausência	N.º de dias de ausência	N.º de horas de ausência
Doença comum	55.416	381.723	50.984	372.051	4.062	28.434	2.245	15.715	1.468	10.864
Mulher	38.127	261.528	38.338	278.766	2.901	20.307	1.431	10.017	1.101	8.150
Homem	17.289	120.195	12.646	93.285	1.161	8.127	814	5.698	367	2.714
Total de acidentes de trabalho com baixa	1.105	7.242	1.318	9.947	37	259	29	203	0	0
Mulher	539	3.314	455	3.426	10	70	17	119		
Homem	566	3.927	863	6.521	27	189	12	84		
Total	56.521	388.965	52.302	381.998	4.099	28.693	2.274	15.918	1.468	10.864

Dias de ausência*

	Espanha				Portugal				Irlanda	
	2020		2019		2020		2019		2020	
	N.º de dias de ausência	N.º de horas de ausência	N.º de dias de ausência	N.º de horas de ausência	N.º de dias de ausência	N.º de horas de ausência	N.º de dias de ausência	N.º de horas de ausência	N.º de dias de ausência	N.º de horas de ausência
Maternidade	14.274	103.001	12.762	95.298	2.580	18.060	2.447	17.129	496	3.670
Mulher	14.186	102.327	12.683	94.721	2.580	18.060	2.447	17.129	496	3.670
Homem	88	674	79	577			0	0		
Paternidade	5.640	39.804	3.759	28.265	546	3.822	566	3.962	69	511
Mulher	61	342	0	0			0	0		
Homem	5.579	39.462	3.759	28.265	546	3.822	566	3.962	69	511
Total	19.914	142.805	16.512	123.563	3.126	21.882	3.013	21.091	565	4.181

* Os dados de 2019 não incluem informações do Avantcard

Taxa de absentismo, sem maternidade/paternidade^{1, 2}

	Espanha				Portugal				Irlanda	
	2020		2019		2020		2019		2020	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Taxa de absentismo	1,059	2,294	0,827	2,374	0,678	1,661	0,451	0,791	0,585	1,756
Total	3,4		3,2		2,3		1,2		2,3	

Taxa de absentismo, com maternidade/paternidade^{1, 2}

	Espanha				Portugal				Irlanda	
	2020		2019		2020		2019		2020	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Taxa de absentismo	1,396	3,140	1,062	3,150	0,990	3,133	0,761	2,129	0,695	2,547
Total	4,5		4,2		4,1		2,9		3,2	

Taxa de acidentes^{1, 2}

	Espanha				Portugal				Irlanda	
	2020		2019		2020		2019		2020	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Taxa de acidentes	0,001	0,001	0,003	0,003	0,001	0,001	0,007	0,009	0	0

Acidentes de trabalho^{1, 2, 3}

	Espanha				Portugal				Irlanda	
	2020		2019		2020		2019		2020	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Taxa de frequência	0,701	0,234	1,518	0,400	0	0	0	0	0	0
Taxa de gravidade	0,014	0,004	0,041	0,003	0	0	0	0	0	0
N.º de mortes por doença profissional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tipo de doenças profissionais	Devido à atividade desenvolvida no banco, não foram detetadas doenças profissionais									

1 Os dados de 2019 não incluem informações do Avantcard

2. Apenas a própria equipa é informada e as médias dos colaboradores são utilizadas para os cálculos das taxas.

3. O risco de lesão por acidente de trabalho apresentado é baixo

Planos de igualdade e medidas adotadas para promover a igualdade de oportunidades

O Bankinter tem em vigor um Plano de Igualdade que inclui as políticas que regem diariamente a igualdade e a não discriminação na empresa. Os principais compromissos deste Plano são:

- O Bankinter respeita o princípio da não discriminação com base na raça, sexo, ideologia, nacionalidade, religião, orientação sexual ou qualquer outro estatuto pessoal, físico, mental ou social dos seus colaboradores, e deve promover a igualdade de oportunidades entre os colaboradores, incluindo a igualdade de género, a integração de colaboradores de outras nacionalidades e a incorporação de pessoas com deficiência. Este compromisso implica a eliminação de quaisquer obstáculos que possam levar ao incumprimento do direito à igualdade de tratamento e à igualdade de oportunidades.
- Igualmente, o Bankinter também rejeita qualquer manifestação de violência ou assédio físico, sexual, psicológico ou moral no local de trabalho, bem como qualquer conduta ofensiva ou abusiva que gere um ambiente intimidante para os direitos pessoais dos colaboradores.
- A instituição rejeita igualmente a discriminação laboral contrária aos direitos fundamentais das pessoas que a integram.
- A igualdade de oportunidades entre

homens e mulheres é imperativa por razões de justiça e equidade, mas também se tornou uma condição de progresso económico e uma necessidade para as empresas que pretendem competir de forma eficaz para atrair e reter talentos.

No entanto, durante o ano de 2021, serão implementadas as ações oportunas para adequar o Plano de Igualdade à nova legislação, aprovada no último trimestre de 2020. Serão igualmente implementados Planos de Igualdade para as empresas do grupo que tenham mais de 50 colaboradores, às quais até agora tem sido aplicado o Plano de Igualdade do Bankinter.

O Bankinter tem um Protocolo de Prevenção e Atuação para qualquer situação de assédio no trabalho e uma caixa de correio destinada a Denúncias Confidenciais, a fim de responder de forma rápida, confidencial e adequada a possíveis situações de assédio que possam surgir.

A Línea Direta conta ainda com um "Protocolo de Prevenção e Atuação em Situações de Risco Psicossocial" (publicado na intranet empresarial) que estabelece os seus princípios de atuação nesta matéria, visando prevenir qualquer tipo de assédio, bem como o procedimento de denúncia, tratamento e resolução destas situações.

As decisões relacionadas com a gestão das pessoas que fazem parte da organização são tomadas com critérios objetivos, como resultados de avaliação de desempenho e objetivos, entre outros.

Além disso, os planos de formação visam sensibilizar os gestores de pessoas para a necessidade de tratar todos os seus colaboradores igualmente.

No caso da Línea Direta, existe uma Política de Igualdade, assinada pelo Administrador-Delegado, que reconhece como princípio estratégico o desenvolvimento de relações laborais baseadas na igualdade de oportunidades e na não discriminação entre mulheres e homens dentro da organização, o respeito e promoção profissional equitativa num ambiente propício à diversidade, bem como o desenvolvimento e implementação de medidas para conciliar a vida pessoal e profissional, em conformidade com a legislação em vigor.

Igualmente, a Empresa também elaborou e publicou um Plano de Igualdade. Este plano é revisto anualmente pela Equipa Técnica de Igualdade a fim de detetar e, se for caso disso, corrigir eventuais desvios ao mesmo.

Os planos de formação procuram sensibilizar os gestores de recursos humanos para a necessidade de tratar todos os seus colaboradores de forma igual.

O Plano de Igualdade baseia-se no compromisso inicial assumido pela Direção Geral da empresa, espalhando-se por toda a organização e desenvolvendo-se principalmente nas seguintes áreas:

- Igualdade de acesso ao emprego, contratação e desvinculação.
- Promoção e desenvolvimento profissional com base no mérito individual e nas realizações alcançadas.
- Políticas de remuneração de acordo com os princípios acima referidos.
- A formação como instrumento específico para o desenvolvimento dos fins prosseguidos por este plano e simultaneamente como elemento essencial da própria atividade empresarial. Coresponsabilidade e conciliação laboral, pessoal e familiar com os colaboradores da Línea Direta.
- Comunicação e publicidade como canal de transmissão de valores, participação e compromisso mútuo.
- Prevenção de riscos laborais com uma perspetiva de género, especificamente em relação aos riscos psicossociais, entre os quais se destacaria o assédio.

Entre as medidas adotadas pela Línea Direta para promover a igualdade de oportunidades destacam-se o Código de Ética e o Canal de Denúncia Confidencial, a subscrição do Código de Boas Práticas EJE&CON para a Gestão de Talentos e a melhoria da Competitividade na Empresa, a adesão à Rede EWI para promover

o talento das mulheres, a colaboração com o Ministério da Igualdade, empenhando-se na prevenção da violência baseada no género, o desenvolvimento de um programa de rastreio e ajuda em casos de violência baseada no género, programas de integração de pessoas com deficiência, etc.

Deve destacar-se também que, tanto o Bankinter como a Línea Direta fazem parte da "Rede MasHumano", juntamente com muitas outras grandes empresas do país, que trabalha para implementar modelos de trabalho flexíveis baseados na produtividade, corresponsabilidade e humanidade como chave principal para a sua sustentabilidade.

Por seu turno, o Banco EVO está atualmente a elaborar um Plano de Igualdade dentro do Comité de Negociação, que é composto por membros da empresa e dos colaboradores.

No caso do Avantcard, a instituição está empenhada numa política de igualdade de oportunidades no emprego, independentemente do género, estado civil, estado familiar, orientação sexual, religião, idade, deficiência, raça ou filiação em diferentes comunidades. O seu objetivo consiste em selecionar, recrutar, desenvolver e recompensar as melhores pessoas com base unicamente na adequação ao trabalho e garantir que todos os termos e condições de emprego e requisitos laborais refletem o nosso compromisso em termos de igualdade de oportunidades.

O Bankinter e a Línea Direta fazem parte da "Rede MasHumano", que trabalha para implementar modelos de trabalho flexíveis baseados na produtividade, corresponsabilidade e humanidade.



Política de gestão da diversidade

Ao desempenhar as suas atividades, o Bankinter reconhece o valor das diferenças individuais, promovendo a diversidade dentro da gestão do talento das pessoas que o compõem. Em 2020, o Bankinter estabeleceu uma nova política de inclusão e diversidade. O objetivo desta política consiste no compromisso de proteger e promover o cumprimento dos direitos humanos e das leis relativas a diversidade e inclusão aplicáveis nos países nos quais o banco opera, garantindo a igualdade de oportunidades, proporcionando um tratamento justo e não discriminatório, sem qualquer tipo de preconceitos associados.

A Línea Direta, por sua vez, também aprovou, durante 2020, uma Política de Diversidade e Inclusão, na qual está plasmada a sua visão, enfoque e compromisso. Com ela, contribui para alcançar os objetivos empresariais e refletir o valor e a riqueza que a diversidade traz para a cultura e valores da Línea Direta, além de fornecer um quadro de atuação para alcançar o seu cumprimento.

Tanto o Bankinter como a Línea Direta aderiram à Carta da Diversidade, um projeto promovido pela Comissão Europeia através da Fundação para a Diversidade no âmbito das diretivas da União Europeia contra a discriminação. Esta adesão implica que as entidades respeitem os seguintes compromissos:

- Respeitar os princípios fundamentais da igualdade.
- Promover um comportamento que respeite o direito de inclusão de todas as pessoas, independentemente dos seus diferentes perfis, no ambiente de trabalho e na sociedade.
- Reconhecer os benefícios da inclusão da diversidade cultural, demográfica e social na sua organização, implementação de políticas concretas para promover um ambiente de trabalho livre de preconceitos em termos de emprego, formação e promoção.
- Incentivar a promoção de programas de não discriminação para grupos desfavorecidos. Todas as empresas do Grupo têm políticas de Gestão de Recursos Humanos com critérios de diversidade e igualdade de oportunidades. Existe também uma colaboração com diferentes organizações, associações e grupos de trabalho no sentido de promover este tipo de políticas.

Todas as empresas do Grupo têm políticas de Gestão de Recursos Humanos com critérios de diversidade e igualdade de oportunidades. Existe também uma colaboração com diferentes organizações, associações e grupos de trabalho no sentido de promover este tipo de políticas.

O Bankinter reconhece o valor das diferenças individuais, promovendo a diversidade dentro da gestão de talentos das pessoas que o compõem.



Acessibilidade

O Bankinter criou mecanismos para identificar as necessidades, expectativas e motivações dos seus grupos de interesse, tanto externos como internos, buscando responder-lhes através de um grande número de programas avançados de gestão social e laboral. Esses programas visam melhorar o desempenho da instituição na sua relação com esses grupos. Entre esses programas, o foco consiste em responder às necessidades e expectativas das pessoas com deficiência e idosos, aos quais procura oferecer um serviço adaptado e de qualidade.

Acessibilidade e inclusão financeira

A estratégia de inclusão do Bankinter é implementada através do seu programa "Um Banco para Todos", que concretiza o seu firme compromisso de tornar acessíveis os seus canais de relacionamento com os seus grupos de interesse. Esta linha de atuação aborda tanto a acessibilidade física, como a digital e cognitiva.

Para alcançar uma melhoria contínua dos seus indicadores de acessibilidade, o Bankinter implementou um Sistema de Gestão da Acessibilidade Universal (SGAU), certificado de acordo com a norma UNE 170001, em edifícios singulares em Madrid e em filiais distribuídas por várias províncias. Além disso, a Universidade Empresarial da instituição (Tres Cantos, Madrid) possui a referida certificação, o que a torna acessível a pessoas com qualquer tipo de deficiência.

No Bankinter Portugal, a área Imobiliária continuou com o plano de remodelações para garantir o acesso físico dos clientes e colaboradores do banco com mobilidade reduzida ao espaço interior de todos os escritórios e grandes centros de trabalho.

No ambiente digital, o banco estabeleceu o objetivo no sentido de que os conteúdos e serviços oferecidos através dos seus sites sejam acessíveis, seguindo as recomendações estabelecidas pelo "World Wide Web Consortium" (W3C) através das diretrizes WACG 2.0.

Em consonância com o compromisso de acessibilidade incluído no "Banco para todos", a instituição também oferece cartões de coordenadas em sistema Braille para pessoas invisuais, permitindo-lhes operar através do telefone, o extrato mensal em áudio e grande formato de impressão e o serviço de consultoria em linguagem gestual por videochamada que o banco disponibiliza para pessoas surdas.

Em relação à acessibilidade cognitiva, a instituição tem colaborado com o Instituto de Empresa no desenvolvimento de um "Diccionario de Finanzas Claras" (<http://diccionarioeconomia.com/>), que adapta a aceção dos termos mais utilizados no âmbito bancário, para torná-los de mais fácil compreensão.

Por outro lado, o Protocolo Comercial para os colaboradores da empresa inclui as diretrizes de assistência adaptadas a pessoas com diferentes capacidades para cada uma das etapas da atividade empresarial.

Para apoiar a disseminação da cultura financeira, o Bankinter lançou, em 2019, a plataforma digital "Money Town" para educação financeira, que inclui um jogo de simulação destinado a estudantes entre os 12 e os 18 anos. Esta plataforma é de livre acesso para professores e pais que pretendam ensinar aos mais jovens determinados conceitos, como poupança, orçamento, investimento ou meios de pagamento. (<https://bankinter.moneytown.es/>) Em finais de 2020, foi ultrapassado o número de 11.000 utilizadores registados.

Por outro lado, o banco concebeu um jogo de iniciação no mundo dos rendimentos variáveis para jovens estudantes universitários, chamado "Game of Traders", que, nas suas duas edições de 2020, contou com mais de 2.500 participantes de mais de 80 instituições e centros universitários espanhóis. Trata-se de um jogo de bolsa de valores, com uma grande componente de formação, que tem uma plataforma gráfica para negociar como um verdadeiro operador de mercados. Graças a este jogo, os participantes, na sua maioria sem experiência prévia, puderam iniciar-se no mundo do investimento num ambiente que simula, em tempo real, a evolução dos mercados.

Além disso, o Bankinter celebrou um acordo de colaboração com a "Confederación Estatal de Personas Sordas" (CNSE), com o objetivo de tornar o conhecimento financeiro acessível às pessoas com deficiência auditiva. Dentro das atividades de formação contempladas nesse acordo, está prevista a realização de sessões de formação presenciais em diferentes federações territoriais da CNSE, bem como a divulgação de vídeos de formação online em

Língua Gestual Espanhola.

Para este mesmo grupo, o banco oferece um serviço de videochamada em língua gestual com a presença de profissionais do banco que são especialistas nesta língua, com a finalidade de ajudar a realizar operações e oferecer aconselhamento.

No caso da Línea Direta, todos os seus edifícios são acessíveis e foram realizadas melhorias de acessibilidade digital nos sites empresariais.

Direitos humanos



ESTADO DAS
INFORMAÇÕES
NÃO FINANCEIRAS
CONSOLIDADO
2020

O banco assumiu o compromisso de não financiar operações que poderiam resultar em violações dos direitos humanos.



Direitos Humanos

Compromisso com o respeito, apoio e proteção dos direitos humanos nas nossas atividades

O Bankinter é membro da “Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas” e, como tal, está empenhado em integrar na sua atividade os seus dez princípios de conduta e ação em matéria de direitos humanos, incluindo os princípios de não discriminação no emprego e profissão, a eliminação do trabalho forçado ou obrigatório e a abolição do trabalho infantil.

Além disso, o banco estabeleceu uma Política de Direitos Humanos, que reflete o seu compromisso com o respeito, apoio e proteção dos direitos humanos no desenvolvimento da sua atividade e na sua relação com os grupos de interesse dentro do ambiente onde opera: colaboradores, clientes, fornecedores e outros parceiros comerciais, tudo isso sob o lema da ONU: “Proteger, respeitar, resolver”.

Os membros do Comité de Sustentabilidade, órgão responsável pela aprovação da política

e conformidade com o nível de cumprimento dos princípios nela contidos, receberam formação sobre a aplicação dos direitos humanos na atividade empresarial.

Seguindo estes princípios, na sua análise de financiamento e investimento, o banco assumiu o compromisso de não financiar operações que poderiam resultar em violação dos direitos humanos. Além disso, foram estabelecidas políticas sectoriais sobre indústrias como a Defesa, a Extrativa, a Agricultura e a Energia, que incluem critérios sobre direitos humanos, sociais e ambientais, entre os quais se encontram os princípios da não discriminação no emprego e na profissão, a eliminação do trabalho forçado ou obrigatório e abolição do trabalho infantil. Em 2020, 4% (14% em 2019) das operações analisadas sujeitas a estas políticas foram rejeitadas por não cumprirem estes critérios financeiros suplementares.

Nos processos de devida diligência antes da formalização de acordos de financiamento ou de qualquer outra natureza e dentro do âmbito dos princípios do Equador e das políticas de gestão do risco social e ambiental, o Bankinter compromete-se a avaliar as políticas e práticas em matéria de direitos humanos das suas contrapartes, e a atuar em conformidade com os princípios estabelecidos na sua Política.

O banco realizou uma identificação e avaliação dos riscos associados à sua atividade em relação ao cumprimento dos dois princípios do Pacto Global em matéria de Direitos Humanos: "As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos fundamentais, reconhecidos internacionalmente dentro de seu âmbito de influência." e "As empresas devem assegurar-se de que as suas empresas não são cúmplices na violação dos Direitos Humanos".

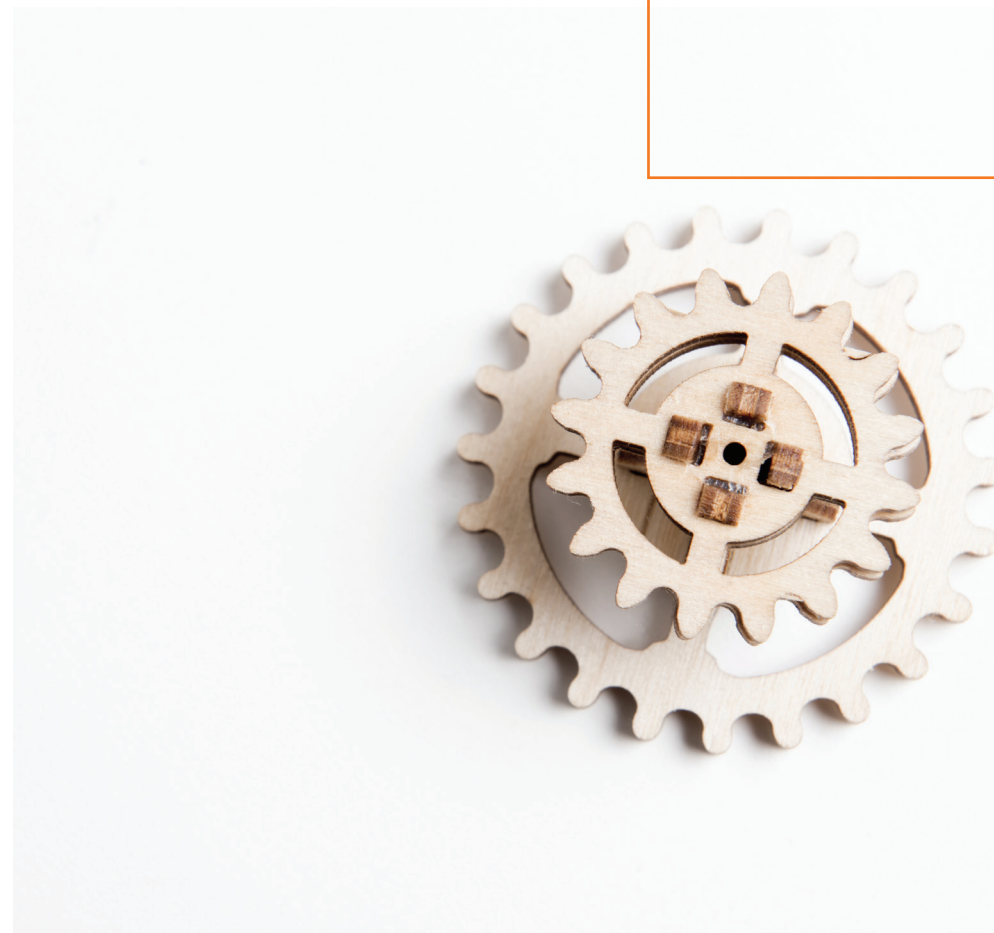
Para o desenvolvimento deste exercício, foi tida em conta a relação que o banco mantém com seus grupos de interesse (colaboradores, clientes, fazendo a diferença entre particulares e empresas, fornecedores de produtos e serviços e potenciais clientes ou ambiente). Nesta identificação e avaliação dos riscos potenciais decorrentes das atividades do banco, participaram as áreas diretamente envolvidas na sua gestão, avaliando tanto a probabilidade como o impacto, sem ter em conta os controlos já existentes na organização. Posteriormente, tendo em consideração os controlos identificados, é realizada uma segunda avaliação, tendo em consideração esses controlos para obter o risco residual, em que, dependendo de uma escala de valores, os

riscos são classificados em três níveis, alto, médio e baixo.

Um grupo de KPIs foi também identificado para monitorizar o desempenho dos controlos para cada risco. Esta monitorização será um ponto adicional na ordem do dia de todos os Comités de Sustentabilidade do Banco.

O desenvolvimento desta avaliação dos riscos relativos aos direitos humanos permitiu à instituição identificar os aspetos significativos no que se refere ao risco potencial de violações dos direitos humanos. Este mapa demonstra que a operação em Espanha, Portugal e Luxemburgo reduz os riscos de impacto direto da atividade do banco nesta matéria. No entanto, devido à atividade própria da instituição, são identificados os principais riscos nas suas operações de investimento e/ou financiamento. É nestas operações que o banco estabelece e aplica controlos para minimizar o risco residual.

Em resultado desta avaliação, não foram identificados riscos significativos em matéria de direitos humanos. No entanto, como atividade de melhoria contínua, o banco irá reforçar a bateria de controlos, a fim de minimizar o risco residual. Seguem-se alguns exemplos: o alargamento do âmbito dos sistemas certificados, a definição de objetivos adicionais à área comercial, para além dos puramente económicos ou financeiros (p. ex. NPS), a melhoria da acessibilidade em caixas automáticas e sites operacionais, a realização de auditorias de cumprimento do código de conduta para os fornecedores identificados como críticos, o reforço das auditorias sobre a faturação de fornecedores e a análise interna de controvérsias da organização a partir de



fontes públicas.

Além disso, o banco lançou um curso sobre os "Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos" destinado a todos os colaboradores e irá disponibilizar aos seus fornecedores um plano de formação em gestão de riscos associados ao cumprimento dos direitos humanos.

No caso da Línea Direta, em 2020, foi aprovada uma Política de Direitos Humanos, para aplicar à Línea Direta Aseguradora e às suas filiais, com o objetivo de servir de orientação na proteção e respeito dos Direitos Humanos através do estabelecimento de princípios e diretrizes de atuação que permitam identificar, prevenir, mitigar e remediar possíveis impactos negativos.

O Código de Ética também regulamenta uma série de princípios baseados no respeito pelos direitos humanos e liberdades públicas.

O Código de Ética da Línea Direta é a norma fundamental da qual derivam as restantes políticas que o desenvolvem e que, portanto, devem ser coerentes com ele. Na secção sobre "Direitos Humanos e Liberdades Públicas" do Código de Ética, a Línea Direta compromete-se a respeitar e proteger os direitos humanos e as liberdades públicas reconhecidos na Declaração Universal dos Direitos do Homem e nos principais acordos internacionais promulgados sobre essa matéria, assegurando que os princípios consagrados nestes acordos se encontram presentes em todas as suas políticas.

Por outro lado, tanto o Bankinter como a Línea Direta têm códigos de ética para os

seus fornecedores, incluindo secções sobre o respeito pelos direitos humanos e pela legislação laboral.

O EVO está sujeito aos princípios, direitos e obrigações previstos no Código de Ética do Bankinter e, por seu lado, o Avantcard segue políticas de riscos e conflitos de interesses, semelhantes a um código de ética, que também incluem aspetos relacionados com a proteção dos direitos humanos.

Os planos de formação anuais de todas as sociedades do grupo incluem planos de formação sobre o código de ética e as políticas de "Compliance" que abordam aspetos relacionados com os direitos humanos.

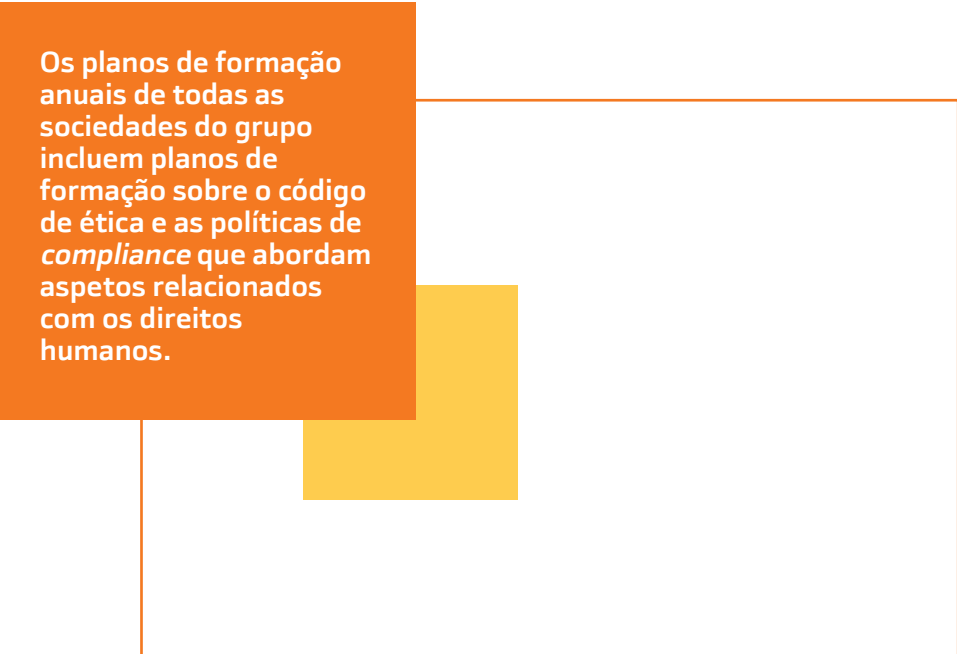
Existem, nas várias empresas do Grupo, canais de denúncia destinados a comunicar violações do Código de Ética. Este canal é aberto a todos os colaboradores e é confidencial. Durante 2020, não foram recebidas queixas de violações dos direitos humanos.

Destaca-se que não existiram casos de discriminação em matéria de direitos humanos no ano de 2020.

O Grupo Bankinter cumpre escrupulosamente as disposições das convenções fundamentais da OIT sobre o respeito pela liberdade de associação e o direito à negociação coletiva, bem como com a Constituição Espanhola, a Lei Orgânica da Liberdade Sindical, o Estatuto dos Colaboradores e o Acordo Coletivo de aplicação em todas as áreas que tratam deste assunto.

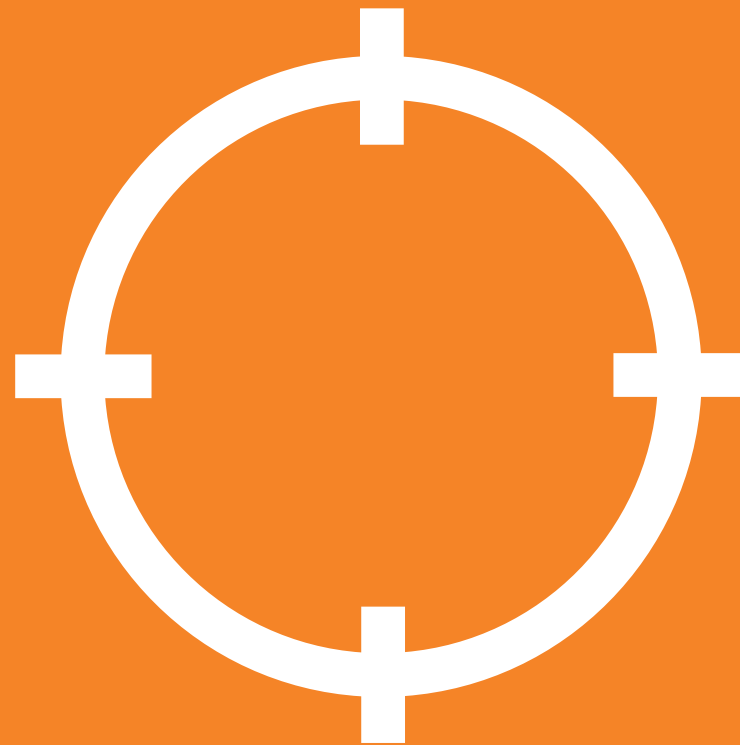
Além disso, tanto o Bankinter como a Línea Direta aderiram à "Carta da Diversidade", um projeto promovido pela Comissão Europeia através da Fundação para a Diversidade e no âmbito das diretivas antidiscriminação da União Europeia.

Por outro lado, o pessoal das empresas de Segurança que trabalham nas instalações do Grupo Bankinter deve estar credenciado para exercer essa profissão, garantindo a formação, requisitos, qualidade e formas de contratação aplicadas a esse tipo de profissionais e serviços. Entre os cursos necessários encontram-se os de deontologia e direitos fundamentais.



Os planos de formação anuais de todas as sociedades do grupo incluem planos de formação sobre o código de ética e as políticas de compliance que abordam aspetos relacionados com os direitos humanos.

**Luta contra a
corrupção e o
suborno**



ESTADO DAS
INFORMAÇÕES
NÃO FINANCEIRAS
CONSOLIDADO
2020

O objetivo da função de conformidade consiste em prestar assessoria e fornecer diretrizes às linhas de negócios que ajudem a definir a estratégia, assegurando sempre o cumprimento da regulamentação aplicável.

Luta contra a corrupção e o suborno

Desenvolvimento das melhores práticas no cumprimento normativo

Alcançar os objetivos empresariais deve ser compatível não apenas com o cumprimento normativo, mas também com o desenvolvimento de práticas recomendadas e padrões exigidos pela sua atividade. Portanto, o cumprimento constitui para o Bankinter, além de uma obrigação legal, um compromisso ético.

Esse compromisso serve também como reflexão para a transformação do Bankinter numa instituição de primeira linha adaptada à nova realidade do setor financeiro, na qual é absolutamente necessário mudar as relações com os clientes e ajustar o modelo de negócio do banco a novos hábitos de consumo financeiro e às múltiplas exigências de informação.

A importância crescente da função de cumprimento normativo foi aprovada pela entrada em vigor, na sequência da crise económica e financeira, de vários regulamentos extremamente complexos e pela implementação da nova arquitetura de supervisão, que obrigaram a instituição a reforçar os recursos ao seu dispor.

O objetivo da função de conformidade consiste em prestar assessoria e fornecer diretrizes às linhas de negócios que ajudem a definir a estratégia, assegurando sempre o cumprimento da regulamentação aplicável. Para esse efeito, em todas as áreas da função de conformidade existe um reforço significativo das atividades de formação do seu pessoal comercial.

Quadro institucional

A função Cumprimento Normativo é integrada no Bankinter através de um quadro institucional interno. O responsável pelo Cumprimento Normativo, Regulamentação, e Governo Societário atua sob a supervisão da Comissão de Auditoria e Cumprimento Normativo do Conselho de Administração do Bankinter, e está adstrito à Secretaria-Geral do Banco, através da qual se encontra integrado no conjunto da Organização, garantindo uma estreita cooperação com as demais áreas da Alta Direção, em especial a área de Riscos, e com a Assessoria Jurídica em todos os aspetos das respetivas competências.

Esta estrutura organizacional permite gerir adequadamente o risco de incumprimento normativo, o que acarreta um risco de reputação significativo, com um potencial impacto negativo na relação com clientes, mercados, colaboradores e autoridades. Em particular, o incumprimento normativo pode resultar em sanções, danos ou cancelamento de contratos, resultando em danos à imagem que a entidade projeta.

Nomeadamente, participa nos seguintes órgãos da instituição:

- **Comissão de Compliance.** É o órgão da Alta Direção que acompanha as políticas do banco neste âmbito, de acordo com o estatuto da função de cumprimento normativo. A Comissão executa as políticas relativas a questões regulamentares e de cumprimento normativo estabelecidas pela Comissão de Auditoria e Cumprimento Normativo do Conselho de Administração.
- **Comissão de Produtos e Risco Operacional.** Aprova o lançamento, alteração ou cancelamento de produtos e serviços oferecidos aos clientes e é o organismo ao qual são comunicadas as informações relativas ao risco operativo e operacional da instituição. Durante o ano de 2020, como principal novidade e de acordo com as recomendações do Comité de Basileia, foi aumentado o âmbito de ação do Comité de Produtos através da integração, juntamente com os relatórios de governação relativos aos produtos, de informação relativa ao risco operativo ou operacional da instituição, constituindo-se assim o Comité de Produtos e Risco Operacional. Por outro lado, foi dada continuidade ao processo de consolidação de Governação de Produtos e Serviços, integrando na normativa interna aspetos como a definição de novidades ou alterações significativas nos produtos. A revisão continuou, não só em relação aos novos produtos e serviços, mas também à atual carteira de produtos e serviços oferecidos aos clientes, assegurando que o público-alvo ao qual se dirigem é o caminho certo e que os serviços e produtos são oferecidos com garantias suficientes de qualidade e controlo.
- **Órgão de Controlo Interno.** É responsável pela aprovação das políticas e procedimentos de prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, em conformidade com a Lei 10/2010 e a sua evolução regulamentar, assegurando o seu cumprimento.

Mapa de Regulamentação

O Grupo Bankinter atribuiu à Área de Regulação, adstrita à Direção de Cumprimento Normativo, Regulamentação e Governo Societário os poderes de identificação e comunicação de alterações normativas. Consequentemente, a área de regulamentação facilita a deteção precoce de possíveis impactos das alterações normativas, reduzindo assim os seus riscos. Neste sentido, elabora, anualmente, um mapa de regulamentação a três anos, que serve de base para a definição da estratégia regulamentar. A gestão das alterações regulamentares foi realizada durante o ano de forma transversal, participando desde o início nos vários projetos regulamentares que exigiram a adaptação das atividades ou processos do Grupo. Entre eles figuram os regulamentos derivados do Pacote Legislativo Sobre Finanças Sustentáveis da União Europeia, a revisão do Código de Boa Governança das Empresas Cotadas em Bolsa, os regulamentos sobre Distribuição de Seguros, as Circulares do Banco de Espanha e da CNMV sobre publicidade de serviços bancários e produtos e serviços de investimento, respetivamente, o Regulamento Comunitário relativo aos Índices de Referência, o EMIR Refit, bem como as diferentes implicações resultantes da saída do Reino Unido da União Europeia.

Devido à sua especial relevância, as implicações da saída do Reino Unido da União Europeia e do fim do período transitório revelaram-se prioritárias e tanto as áreas de Cumprimento Normativo com a de Regulamentação prestaram assessoria ao Grupo nos trabalhos de adaptação e na análise e decisões a adotar para atenuar o

seu impacto.

A entrada em vigor da legislação nacional resultante da transposição da Diretiva de Distribuição de Seguros exigiu uma transformação de processos e tecnologias que beneficiam a proteção dos clientes.

Outra alteração regulamentar no projeto foi a que derivou do Regulamento de Índices de Referência, e envolveu a área de Regulamentação na consequente adaptação, com especial ênfase na cessação da LIBOR nas suas diferentes moedas.

Além disso, a área de Cumprimento Normativo esteve envolvida no projeto de adaptação da nova normativa, em determinada parte ainda em processo de tramitação, incluída no pacote legislativo do Plano de Ação Sobre Finanças Sustentáveis da Comissão Europeia, que visa reforçar o papel das finanças na consecução de uma economia que permita alcançar os objetivos ambientais e sociais da União Europeia.

Convém destacar que um dos aspetos mais relevantes do exercício foi o derivado da crise sanitária produzida pela situação de pandemia causada pela COVID-19 e, portanto, o consequente estado de emergência.

Esta situação levou à aprovação e publicação de normativas em que foram adotadas as medidas de âmbito económico necessárias para enfrentar o impacto económico, que exigiram o desenvolvimento de produtos e processos num curto espaço de tempo, e a implementação de controlos imediatos e necessários para assegurar a execução das medidas adotadas.

Neste processo todas as áreas que compõem a Conformidade Normativa têm participado ativamente na análise da norma, de forma a facilitar a implementação na instituição, e realizaram diferentes ações, entre as quais devem ser destacadas a criação de produtos e processos específicos que deram cumprimento às medidas económicas e à revisão como parte da atividade de controlo de segunda linha de alguns deles.

A área de regulação facilita a deteção precoce de possíveis impactos das alterações normativas, reduzindo assim os seus riscos.



Duas áreas básicas

Com este quadro institucional e regulamentar, a instituição desenvolveu em 2020 as áreas básicas da função de conformidade:

- **Controlo e assessoria em matéria de cumprimento normativo no âmbito da transparência bancária e dos produtos e serviços de investimento:** O Bankinter possui uma metodologia baseada na abordagem de risco que permite avaliar o risco de incumprimento em cada área de atividade em relação à prestação de serviços de investimento e bancários.
- **Prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.** No ano de 2020, prosseguiu o reforço do quadro de controlo, tanto na área do conhecimento dos clientes como no que se refere aos controlos aplicáveis às sanções financeiras internacionais e à correspondência bancária, bem como aos associados à "due diligence" e à área operacional de clientes.

A Área de Prevenção do Branqueamento de Capitais, que está integrada na Unidade de Cumprimento Normativo, Regulamentação e Governo Societário, é responsável por assegurar o cumprimento das políticas e procedimentos adotados pela Instituição em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo. O seu objetivo consiste em assegurar uma cobertura adequada dos riscos existentes decorrentes do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, em conformidade com todos os requisitos normativos neste domínio.

A prevenção destas atividades constitui um objetivo estratégico e um compromisso ético com a sociedade no seu conjunto, no cumprimento das normas internacionais e das melhores práticas nesta matéria. Em consonância com este objetivo, durante o ano de 2020, o Bankinter e as suas filiais continuaram a desenvolver as medidas de controlo necessárias para cumprir a regulamentação em vigor e desenvolveram o quadro e mapa de apetite de risco relativo a BC/FT, alinhados com o Quadro do Banco, bem como as ferramentas informáticas destinadas a esta função.

O estado atual das coisas decorrente da COVID levou à aprovação e publicação de relatórios e orientações para identificar os riscos e alterações no comportamento dos clientes e as atividades criminosas relacionadas com o Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo (como a falsificação de produtos relacionados com farmácia e medicina, cibercriminalidade, fraudes de investimento, etc.) resultantes da pandemia, para além de avaliar o seu impacto na luta contra os crimes de BC/FT e as medidas implementadas.

Neste sentido, foi revista a atividade de controlo de segunda linha de alguns processos.

Por outro lado, prosseguiram os trabalhos sobre o Plano de Ação adotado para o exercício, em conformidade com as recomendações emitidas pelo Perito Externo e pelo Supervisor na matéria.

Ao longo de 2020 no Grupo Bankinter, 5.204 colaboradores (5.836 em 2019) foram treinados em PBC, num total de 4.544 horas (5.049 em 2019).

Deve destacar-se, desde 2019, a consolidação da Direção de Cumprimento Normativo, Regulamentação e Governo Societário no Grupo Bankinter, devido à implementação de uma metodologia e cultura de cumprimento comum a todas as entidades que compõem o Grupo, tanto em termos de Cumprimento Normativo, gestão do risco regulamentar, Governança de Produtos e Prevenção do Branqueamento de Capitais.

A Línea Direta e as suas subsidiárias não estão vinculadas pelo artigo 2 da Lei 10/2010, de 28 de abril, sobre a prevenção do branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo, por isso não há política específica a este respeito, embora tenha uma Função de Cumprimento Normativo que gere o controlo e aconselhamento à Direção em matéria de cumprimento Normativo relacionado com a comercialização de produtos de seguros e a gestão de riscos legais.

Possui também uma Política de Governança de Produtos, que visa garantir que todos os produtos comercializados pela Línea Direta respondam às necessidades dos seus destinatários, a fim de evitar os riscos de incumprimento das normas de defesa dos consumidores.

A prevenção destas atividades constitui um objetivo estratégico e um compromisso ético com a sociedade no seu todo

No caso do EVO, que depende em matéria funcional da Direção de Cumprimento Normativo, Regulamentação e Governo Societário do Bankinter, foi estabelecida a seguinte estrutura em matéria de Prevenção do Branqueamento de Capitais:

- Uma Comissão de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo. A Comissão define as políticas e normas para a prevenção do BCFT aplicáveis no EVO, com base no risco de acordo com a natureza da sua atividade e que é formada pela primeira linha de diretiva das principais áreas de gestão da instituição, sendo o seu presidente o Secretariado-Geral do Grupo Bankinter.
- O Comité Permanente da Comissão de PBC delega a adoção de qualquer decisão urgente no âmbito das competências da Comissão de PBC que deva ter lugar no período compreendido entre duas reuniões sucessivas e que deve ser ratificada pela Comissão de PBC na sua convocatória seguinte.
- Unidade Técnica de Prevenção do Branqueamento de Capitais, que depende funcional e hierarquicamente do Diretor-Geral do Banco EVO e é supervisionada pelo Departamento de Prevenção de Branqueamento de Capitais do Grupo Bankinter, para efeitos de garantir que todas as políticas e atuações nesta área sejam implementadas em conjunto em todas as instituições que fazem parte do grupo, independentemente das funções e responsabilidades atribuídas a cada um dos agrupamentos de atividade.

- Um representante da SEPBLAC, nomeado pelo Conselho de Administração para o efeito, após um relatório favorável relativo à sua idoneidade emitido pelo Comité de Nomeações e Remunerações, e um representante autorizado junto da SEPBLAC.

A unidade de PBC faz parte da função de Cumprimento Normativo e o seu principal objetivo consiste em definir e supervisionar os processos dentro da empresa, bem como assegurar o cumprimento da Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo.

Por outro lado, o Avantcard mantém uma forte estrutura em matéria de cumprimento normativo e prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, para combater qualquer possível incumprimento, a qual foi desenvolvida com um amplo conjunto de políticas internas. A unidade de PBC faz parte da função de Cumprimento Normativo e o seu principal objetivo consiste em definir e supervisionar os processos dentro da empresa, bem como assegurar o cumprimento da Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo.

Perspetivas

Em 2021, o Pacote Legislativo Sobre Finanças Sustentáveis da União Europeia será o maior foco de atenção, esperando-se que sejam dados a conhecer os desenvolvimentos normativos de nível 2. O Grupo Bankinter está empenhado e apoia este pacote legislativo que irá reforçar a resiliência da Europa.

Iremos ver ainda a flexibilidade em alguns aspetos da Diretiva de Mercados e Instrumentos Financeiros, decorrente da sua alteração com base no "Quick Fix" decorrente da pandemia da COVID-19.

A cessação da LIBOR até finais de 2021 irá também exigir uma atenção especial. Também será concluída este ano a adaptação da instituição à regulamentação de publicidade dos serviços e produtos bancários. Além do mais, será necessário incentivar a adaptação da instituição ao quadro regulamentar resultante da transposição da Diretiva 2017/828 no que diz respeito à promoção de uma participação a longo prazo dos acionistas, e da Diretiva 2015/849 relativa à prevenção da utilização do sistema financeiro para branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo. Será também promovida a gestão de controlo coordenado das Segundas Linhas de Defesa e será concluída a conceção de um modelo definitivo que permita integrar um processo de atualização dos procedimentos em relação aos clientes, a todos os níveis de risco, de acordo com os prazos estabelecidos para o efeito.

Outros requisitos regulamentares previstos para 2021 são as Diretrizes da ESMA sobre os requisitos da função de cumprimento normativo nos termos da diretiva MiFID II, como unidade crucial para identificação, avaliação, supervisão e comunicação do risco de cumprimento das Instituições. Com a diretiva MiFID II, a função é reforçada, uma vez que, desta forma, se reduz o seu risco de cumprimento, para além de facilitar às autoridades competentes o exercício dos seus poderes de modo eficaz. O estabelecimento claro das atribuições de controlo e análise e assessoria, dos requisitos de estrutura organizacional, juntamente com as competências, conhecimento, capacidades e autoridade reforçam a posição desta função nas Instituições.

Por último, será de grande importância incluir o risco de Branqueamento de Capitais por parte da EBA nas diretrizes SREP no final de 2021, que já avançou, no final de 2020, com as expectativas dirigidas às autoridades de supervisão prudencial, quando as insta a utilizar indicadores-chave de monitorização obtidos a partir da informação comunicada pelas Instituições por razões prudenciais, a revisão e atenção aos possíveis indicadores de vulnerabilidade em matéria de prevenção de branqueamento de capitais decorrente de deficiências ou riscos operacionais, de crédito, de financiamento ou liquidez.

Controlo de Auditoria Interna

O Departamento de Auditoria Interna realiza controlos sobre os riscos relacionados com a corrupção e a prevenção do branqueamento de capitais.

Em 2020, 100% dos centros do Bankinter em Espanha foram analisados através de programas de auditoria automática. A Auditoria Interna auditou e procedeu à revisão de procedimentos de controlo em 8 unidades de negócio da Rede Espanhola de Escritórios, o que equivale a 1,75% do total (2,2% em 2019).

No caso de Portugal, a Auditoria Interna auditou e procedeu à revisão presencial dos procedimentos de controlo em 15 centros da Rede de Escritórios (23 em 2019), o que representa cerca de 17,2% do total (26,1% em 2019).

Além do mais, 100% das Agências foram analisadas através de auditoria automática.

No que se refere ao canal de denúncia confidencial, foram recebidas 6 denúncias confidenciais (10 em 2019), que foram tratadas pelos departamentos responsáveis.

Ética Profissional

O Bankinter demonstrou ao longo destes anos a sua tolerância zero com delitos, tendo adotado todas as medidas necessárias para transferir este compromisso e a obrigação de prevenir, detetar e perseguir os delitos em todas as suas manifestações e até às últimas consequências, em todos os níveis da estrutura da entidade.

De acordo com a reforma do Código Penal aprovada pela Lei Orgânica 1/2015, de 30 de março, que entrou em vigor em 1 de julho de 2015, o Conselho de Administração do Bankinter S.A., aprovou, com data de 21 de outubro de 2015, a constituição da Comissão de Prevenção Criminal e Ética Profissional,

que foi encarregada da supervisão do funcionamento e do cumprimento do modelo de prevenção, conferindo a esse órgão poderes autónomos de iniciativa e controlo.

O Regulamento de execução das competências e funções do Comité foi atualizado no que se refere aos sistemas de Conformidade Criminal no Bankinter Consumer Finance, Luxemburgo e no EVO, para uma adequada harmonização e integração com o sistema do Banco, tendo sido apresentado à Comissão de Auditoria e Cumprimento Normativo e aprovado pelo Conselho de Administração.

A Presidente da Comissão de Prevenção Criminal e Ética Profissional reporta anual e diretamente à Comissão de Auditoria e Compliance, respondendo perante o Conselho de Administração.

Da mesma forma, durante 2020, foi finalizado o Relatório Sobre o Modelo de Conformidade Criminal, para efeitos do seu processamento e implementação no Bankinter com certificação de um perito externo. Em suas conclusões, afirma-se que cumpre de forma excelente os requisitos estabelecidos pelo Código Penal em vigor: identifica adequadamente os riscos de responsabilidade criminal, possui as ferramentas necessárias, dispõe de uma estrutura completa interna de controlo, possui os recursos necessários, presta atenção à formação continuada dos colaboradores e está sujeito a revisão e melhoria contínuas.

Em 2020, 100% dos centros do Bankinter em Espanha foram analisados através de programas de auditoria automática.

Durante 2020, foi finalizado o Relatório Sobre o Modelo Geral de Conformidade Criminal, para efeitos do seu processamento e implementação no Bankinter com certificação de um perito externo.

Além disso, a Comissão de Auditoria e Cumprimento Normativo e o Conselho de Administração aprovaram a Política Anticorrupção do Grupo Bankinter, que visa divulgar uma mensagem de forte rejeição da corrupção e estabelecer as normas e princípios de atuação necessários para prevenir e atuar contra qualquer conduta ligada à corrupção no âmbito da atividade social do Grupo.

Para além das Circulares e Políticas de cumprimento obrigatório, o Bankinter tem atualmente o seguinte:

- Código de Ética Profissional dos Colaboradores do Grupo Bankinter, disponível para todos os colaboradores através da Intranet.
- Código de Ética Profissional para Agentes, disponível para agentes através da Extranet de agentes.
- Código de Conduta de Fornecedores, disponível para fornecedores através do Portal de fornecedores.

O Bankinter dispõe também de um canal de denúncias para os colaboradores, acessível através da Intranet, da Extranet de agentes para os agentes e, para os fornecedores, através do Portal de fornecedores.

Durante o ano de 2020, 25 documentos de âmbito disciplinar (33 em 2019) foram processados pelo Comité de Prevenção Criminal e Ética Profissional do Bankinter, por incumprimento do Código de Ética Profissional dos Colaboradores. 9 deles ocorreram em Espanha (24 em 2019), 8 em Portugal (7 em 2019) e 8 referiam-se a agentes (2 em 2019).

No caso de colaboradores do banco, 2 em Espanha e 1 em Portugal, foram resolvidos com despedimento e, no caso dos agentes, com 4 rescisões de contrato.

Em geral, os comportamentos irregulares detetados foram devido a violação de regulamentações internas da instituição em termos de processos e operações.

No caso da Línea Direta, esta possui um modelo geral de cumprimento criminal, que é aplicável a todas as entidades do Grupo Línea Direta, bem como um modelo específico no qual são descritos em detalhe, em relação a cada potencial delito, os controlos identificados e implementados pela Línea Direta Aseguradora.

Especificamente, a Línea Direta tem as seguintes políticas e procedimentos:

- **Política de contratação com fornecedores:** define os princípios básicos de atuação que regem as relações dos colaboradores da LDA com os respetivos fornecedores.
- **Política de compras:** define o procedimento a seguir em relação às compras efetuadas e em cada fase da contratação.
- Além disso, o **Manual de Prevenção de Delitos do Grupo LDA**, parte especial, especifica que todos os processos de adjudicação devem ser aprovados por compras e pela área requerente, com os seguintes requisitos: i) análise técnica e económica das propostas apresentadas pelos fornecedores; ii) tratamento confidencial das propostas recebidas; iii) os processos de contratação direta devem estar em conformidade com um procedimento estabelecido e serem justificados; e iv) todas as adjudicações exigem um mínimo de três propostas de fornecedores diferentes.
- **Procedimento interno de candidatura e celebração de contratos:** regula a atividade da área de compras e a contratação de serviços com terceiros através das Condições Gerais de Contratação e do Portal de Compras do Grupo LDA.
- **O Código de Conduta para Fornecedores**, está também a ser integrado em todos os novos contratos comerciais e nas renovações. É também integrado nos cadernos de encargos que são emitidos pelo Departamento de Compras.

Por outro lado, o Código de Ética, que se aplica a todos os colaboradores da Línea Direta ou de qualquer uma das suas filiais, inclui uma secção sobre medidas contra o suborno e corrupção. Esta secção inclui a proibição de efetuar ou receber pagamentos em numerário.

A Línea Direta nomeou um Gestor de Ética para receber e responder a quaisquer dúvidas que a aplicação do Código de Ética possa implicar, bem como para recolher, analisar e resolver as diferentes comunicações recebidas sobre possíveis violações. O Gestor de Ética manterá a confidencialidade das informações recebidas e será responsável pela consolidação, desenvolvimento e aperfeiçoamento contínuo da gestão do Código de Ética na Línea Direta, desempenhando as suas funções com o apoio do Presidente e do Conselho de Administração.

O Código de Ética da Línea Direta prevê um sistema de receção e tratamento de possíveis violações e reclamações relativas ao referido Código. Qualquer pessoa pode denunciar alegados incumprimentos do código que serão tratadas com absoluta

confidencialidade. Durante 2020, foi realizada uma atualização do procedimento de gestão de consultas e denúncias, bem como a implementação de uma ferramenta que automatiza determinadas partes do processo de gestão de comunicações, obtém um registo completo do ciclo de vida da denúncia com o selo de validação cronológica e funções, possibilita o anonimato do processo, um maior controlo das pessoas que acedem às informações e emite relatórios anuais.

Finalmente, no caso do Avantcard, não existe um código de ética como tal, mas os assuntos relacionados com a conduta ética dos colaboradores estão incluídos na Política de Conflitos de Interesse e no Contrato-Quadro de Riscos de Conduta.

Além disso, as questões relacionadas com os comportamentos éticos são discutidas em comités trimestrais de risco e nas reuniões do Conselho. Em 2020, não foram detetados quaisquer incumprimentos.

Durante o ano de 2020, na área de formação de pessoal, foram realizados cursos sobre conformidade criminal e códigos éticos em todas as empresas do Grupo.

Contribuições para fundações e organizações sem fins lucrativos

As principais contribuições do Grupo Bankinter estão integradas nas duas fundações promovidas pelo Grupo: a Fundación Innovación Bankinter, com programas de empreendedorismo, “think tank” de inovação e programas de formação, e a Fundación Línea Direta, cujo foco de atuação principal é a Segurança Rodoviária.

Além disso, o Grupo Bankinter estabelece parcerias estratégicas com organizações do setor terciário nas comunidades em que atua, contando com elas para identificar e responder às necessidades do meio ambiente local.

A fim de melhorar a eficácia da sua gestão social, a instituição adotou a metodologia desenvolvida pela “Corporate Citizenship Limited” e o “London *Benchmarking Group*” (LBG), que permite medir, gerir, avaliar e comunicar as contribuições, sucessos e impactos da ação social do banco na comunidade e no ambiente. De acordo com esta metodologia, a contribuição total do investimento social do Grupo Bankinter para fundações e organizações sem fins lucrativos ascendeu a €3,7 MM (3,6 MM€ em 2019).

Contribuições em 2020

3,7 MM€

Sociedade



ESTADO DAS
INFORMAÇÕES
NÃO FINANCEIRAS
CONSOLIDADO
2020

O Bankinter identificou os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável para os quais pode dar um maior contributo.

Compromissos com o desenvolvimento sustentável

A geração de valor sustentado ao longo do tempo

No desempenho das suas atividades, as entidades do Grupo Bankinter buscam o cumprimento do seu próprio objeto em benefício dos seus acionistas, mas também a geração de valor sustentado ao longo do tempo para os seus grupos de interesse (clientes, colaboradores, fornecedores, etc.), gerando oportunidades e investindo em comunidades do seu ambiente, buscando o desenvolvimento bem sucedido nas geografias em que o banco opera.

As informações sobre o impacto social do Grupo incluem indicadores como o emprego líquido do Grupo Bankinter, que no final de 2020 é de 8.668 postos de trabalho (8.531 em 2019).

No que se refere ao impacto social do emprego direto, podemos acrescentar as despesas do Grupo na compra de bens e serviços a fornecedores, que excederam 383,1 MM€ (319,4 MM€ em 2019), dos quais é possível calcular a geração de emprego indireto.




Objetivos de desenvolvimento sustentável



Como membro da Rede Espanhola do Pacto Global, o Bankinter identificou os Objetivos de

Desenvolvimento Sustentável para os quais pode dar um maior contributo e integrou na sua estratégia objetivos que visam alguns ODS primários, a saber: Educação de qualidade (ODS 4), criação de emprego e desenvolvimento económico (ODS 8), redução das desigualdades (ODS 10), Ação Climática (ODS 13) e Parcerias Estratégicas (ODS 17). Tendo em vista o novo Plano de Sustentabilidade 2021-2023, foram ainda acrescentados a Energia Acessível e Limpa (ODS 7), Indústria, Inovação e Infraestrutura (ODS 9), Cidades e Comunidades Sustentáveis (ODS 11) e Produção e Consumo Responsável (ODS 12).

Igualmente, a Línea Direta, ao definir seu novo Plano de Sustentabilidade, integrou um compromisso com a Estratégia de Desenvolvimento Global das Nações Unidas, que está integrada nos ODS e na Agenda 2030. Especificamente, ligou-se a 8 dos 17 ODS: Saúde e bem-estar (ODS 3), Igualdade de Género (ODS 5), Trabalho digno e crescimento económico (ODS 8), Indústria, Inovação e Infraestrutura (ODS 9), Redução das Desigualdades (ODS 10), Ação Climática (ODS 13), Paz, justiça e instituições sólidas (ODS 16) e Parcerias para alcançar os objetivos (ODS 17).

Segue-se uma descrição das iniciativas desenvolvidas no âmbito do Plano de Sustentabilidade 2016-20 do Bankinter, bem como os desafios para o futuro (que foram integrados no novo Plano 2021-2023)

Objetivo	Objetivos estabelecidos	Iniciativas desenvolvidas no Bankinter	Desafios colocados no Bankinter
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> Até 2030, eliminar as disparidades de género na educação e assegurar a igualdade de acesso a todos os níveis do ensino e formação profissional para pessoas vulneráveis, incluindo pessoas com deficiência, povos indígenas e crianças em situações de vulnerabilidade Até 2030, assegurar que todos os alunos adquiram os conhecimentos teóricos e práticos necessários para promover o desenvolvimento sustentável, nomeadamente, através da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de género, promoção de uma cultura de paz e não violência, cidadania global e a valorização da diversidade cultural e contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável Construir e adaptar instalações dedicadas à educação que tenham em conta as necessidades de crianças e pessoas com deficiência e as diferenças de género, e que proporcionem ambientes de aprendizagem seguros, não violentos, inclusivos e eficazes para todos Até 2030, aumentar significativamente a oferta de professores qualificados, inclusive através da cooperação internacional para a formação de professores nos países em desenvolvimento, especialmente nos países menos desenvolvidos e pequenos Estados insulares em desenvolvimento 	<ol style="list-style-type: none"> Formação online para colaboradores para a realização do programa de educação financeira. Programa de voluntariado de educação financeira presencial para diferentes grupos: <ul style="list-style-type: none"> Estudantes do ensino primário e secundário. Grupos em risco de exclusão social. Pessoas com deficiência. Oferta de plataformas de educação financeira online para estudantes do ensino secundário, de bacharelato e universitários. Programa de formação para facilitar a integração socioprofissional dirigido às mulheres vítimas de violência e outros grupos vulneráveis. Acessibilidade física certificada da universidade empresarial para permitir a formação a colaboradores com deficiência em condições de igualdade. Programa de voluntariado técnico para quadros superiores em países em vias de desenvolvimento. Formação online para colaboradores sobre cuidados de pessoas com deficiência 	<ol style="list-style-type: none"> Desenvolvimento do programa de voluntariado de educação financeira. Formação de colaboradores em matérias de igualdade e diversidade. Formação de colaboradores sobre os Princípios Orientadores dos Direitos Humanos no ambiente empresarial Formação presencial para colaboradores sobre cuidados de pessoas com deficiência. Divulgação de plataformas de educação financeira online: "Money Town" e "Game of Traders".
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem atividades produtivas, criação de emprego digno, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a constituição e crescimento de micro e pequenas e Médias Empresas, inclusive através do acesso a serviços financeiros. Conseguir emprego pleno e produtivo e assegurar trabalho digno para todos os homens e mulheres, incluindo jovens e pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor. Proteger os direitos laborais e promover um ambiente de trabalho seguro e protegido para todos os colaboradores, incluindo os colaboradores migrantes, em especial as mulheres migrantes e pessoas com empregos precários 	<ol style="list-style-type: none"> Iniciativas relacionadas com a empresa. <ul style="list-style-type: none"> Política de investimento e financiamento sustentável Promover os produtos sustentáveis. Formação e sensibilização destinadas a incentivar o empreendedorismo. Iniciativas da Fundación Innovación. <ul style="list-style-type: none"> Programa de Empreendedores. Programa Akademia. Programa FTF Programas da Fundación Cre100do. Iniciativas relacionadas com a gestão de recursos humanos. <ul style="list-style-type: none"> Certificação de Empresa Familiarmente Responsável. Programa "Bankinter te cuida". Programas destinados ao desenvolvimento do capital humano. Programas de atração e retenção de talentos. Certificação da acessibilidade física dos ambientes de trabalho. 	<ol style="list-style-type: none"> Estabelecimento de novas políticas de financiamento de atividades e ativos com elevado impacto social ou ambiental. Formação do pessoal das áreas de Gestão e Riscos de Ativos na aplicação dos critérios ASG. Expansão da gama de produtos sustentáveis. Desenvolvimento da metodologia de acompanhamento e controlo da Política de Direitos Humanos. Desenvolvimento do programa "Bankinter te cuida". Desenvolvimento de programas da Fundação Ampliação do âmbito do sistema de gestão da acessibilidade universal para novos locais de trabalho
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> Melhorar e promover a inclusão social, económica e política de todas as pessoas, independentemente da idade, género, deficiência, raça, etnia, origem, religião ou situação económica ou outra condição. 	<ol style="list-style-type: none"> Desenvolvimento do mapa de impactos da Política de Direitos Humanos. Iniciativas diversas para a inclusão financeira e social. Implementação da Acessibilidade física Acessibilidade digital. Acessibilidade cognitiva. Formação e sensibilização do pessoal orientadas para a integração financeira. Desenvolvimento de produtos solidários. Educação financeira e Educação para o empreendedorismo (voluntariado técnico). Voluntariado social. Ação Social e Cidadania. Empresa familiarmente responsável. Planos de Igualdade. Estabelecer uma política de diversidade Canal de denúncias confidencial 	<ol style="list-style-type: none"> Plano de formação e sensibilização para uma cultura diversificada. Expandir o âmbito da certificação do sistema de gestão de acessibilidade a novos locais de trabalho. Desenvolvimento de produtos com elevado impacto social. Expansão do âmbito da certificação EFR. Desenvolvimento de programas da Fundação: Akademia, FTF Desenvolvimento de programas de educação financeira adaptada a diferentes grupos.

Objetivo	Objetivos	Iniciativas desenvolvidas	Desafios
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecer a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados com o clima e catástrofes naturais em todos os países. ▪ Melhorar a educação, a sensibilização e a capacidade humana e institucional em relação à mitigação das alterações climáticas, adaptação às mesmas, redução dos seus efeitos e alerta precoce. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emissão de Obrigações Verdes. 2. Política de Investimento e Financiamento Sustentável 3. Inclusão de critérios ambientais na Política de Compras. 4. Apoio a colaboradores, clientes e fornecedores para implementar medidas de ecoeficiência 5. Concessão e lançamento de produtos sustentáveis. 6. Linha de financiamento verde. 7. Iniciativas de gestão de impactos ambientais na Instituição 8. Neutralidade de carbono da atividade operacional. 9. Compra de energia procedente de fontes renováveis 10. Programas de ecoeficiência na organização. 11. Ações de impacto ambiental e social. 12. Divulgação de informações de desempenho sustentável. 13. Planeamento de dias de formação e sensibilização ambiental. 14. Implementação de um canal de comunicação com grupos de interesse de questões ambientais. 15. Caixa de correio ambiental 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lançamento de novos produtos: hipoteca verde. 2. Desenvolvimento de programas da Fundação: FTF 3. Identificação do impacto das operações de investimento e financiamento no capital natural. 4. Identificação da carga de CO2 das carteiras de investimento e financiamento. Envolvimento dos clientes na redução. 5. Formação de colaboradores em assessoria de sustentabilidade 6. Campanha de comunicação e sensibilização em matéria de Alterações Climáticas para diferentes grupos de interesse. 7. Alinhamento das metas de redução com a iniciativa SBTi
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incentivar e promover parcerias eficazes nas esferas pública, público-privada e da sociedade civil, aproveitando a experiência e as estratégias de obtenção de recursos das parcerias. ▪ Melhorar a Parceria Global para o Desenvolvimento Sustentável, complementada por parcerias com vários grupos de interesse que mobilizam e fazem intercâmbio de conhecimentos, especialização, tecnologia e recursos financeiros, para apoiar a realização dos ODS em todos os países, particularmente nos países em desenvolvimento. ▪ Melhorar a estabilidade macroeconómica global, nomeadamente através da coordenação e coerência das políticas. ▪ Melhorar a coerência das políticas para o desenvolvimento sustentável. ▪ Respeitar a margem normativa e a liderança de cada país no estabelecimento e implementação de políticas de erradicação da pobreza e desenvolvimento sustentável. ▪ Até 2030, aproveitar as iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitam medir os progressos em matéria de desenvolvimento sustentável e complementem o produto interno bruto e apoiar a criação da capacidade estatísticas nos países em desenvolvimento. ▪ Reforçar a adesão a iniciativas internacionais relacionadas com as finanças sustentáveis e a gestão dos riscos climáticos. ▪ Promoção de ações sectoriais em matéria de desenvolvimento sustentável 	<p>Adesão a iniciativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. UNEP FI 2. Princípios de Banca Responsável 3. Princípios do Equador 4. Pacto Global das Nações Unidas 5. Cluster de Alterações Climáticas 6. Cluster de Transparência e Governo Societário 7. Cluster de Impacto Social 8. LBG 9. Forética 10. Carta da Diversidade 11. Patrocínio de eventos com setores público e privado, para apoiar o empreendedorismo ambiental e social para o desenvolvimento de novas empresas, tecnologias e projetos: 12. Greenweekends 13. Circularweekends 14. Prémios para o empreendedorismo social da "Red Más Humano" 15. Participação na elaboração do conjunto de orientações para o setor financeiro do "Natural Capital Protocol" 16. Grupos de trabalho da "Task Force on Climate related financial disclosures". 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adesão aos PRI (Princípios de Investimento Responsável) das Nações Unidas. 2. Identificação e gestão de novas parcerias

Práticas sustentáveis de investimento e financiamento

O Bankinter integrou os Princípios de Sustentabilidade do Investimento no seu Quadro de Controlo e Gestão de Riscos. Foi ainda estabelecido um conjunto de orientações de financiamento sectorial para áreas com um potencial impacto mais elevado no ambiente, permitindo desenvolver as medidas e parâmetros de referência que o banco deve seguir na sua tomada de decisões, tendo em consideração as melhores práticas e normas internacionais.

Em consonância com esta estratégia, a instituição adere aos Princípios do Equador, uma iniciativa internacional de referência para investimentos responsáveis no setor financeiro, cujo objetivo consiste em avaliar e gerir os riscos ambientais e sociais dos projetos. Em 2020, 16 projetos de energia renovável sujeitos a estes princípios foram financiados (16 em 2019), todos em Espanha e Portugal. 14 foram qualificados com B (13 em 2019) e 2 com C (3 em 2019). O investimento ascendeu a 340,5 milhões de euros (261,6 milhões de euros em 2019).

Em processos de "due diligence" antes da celebração de acordos de financiamento ou de qualquer outra natureza, e no âmbito dos Princípios do Equador e das políticas de gestão de riscos sociais e ambientais, o Bankinter compromete-se a avaliar as práticas ambientais, sociais e de direitos humanos e a agir em conformidade com os critérios estabelecidos nas suas políticas.

Em especial, a promoção de fontes de energia sustentáveis, competitivas e seguras. Ao longo de 2020, a instituição participou em vários projetos de energia renovável (fotovoltaica, eólica e solar térmica).

O banco aderiu também à iniciativa financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA FI) e subscreveu os Princípios de Banca Responsável, assumindo, entre outros, o compromisso de alinhar a sua estratégia de negócios com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e o Acordo de Paris.

Ao longo de 2020, a instituição participou em vários projetos de energia renovável (fotovoltaica, eólica e solar térmica).



Produtos sustentáveis

Os principais produtos do Bankinter que integram no seu projeto atributos diferenciais de sustentabilidade são os seguintes:

Fundo de Sustentabilidade do Bankinter.

Investe em títulos de capital incluídos nos principais índices de responsabilidade social e de meio ambiente. No final de 2020, tinha ativos num valor superior a 54 milhões de euros e uma rentabilidade de 1,48%.

Fundo de Eficiência Energética e Ambiente.

Investe em títulos de rendimento variável de empresas relacionadas com a melhoria da eficiência na utilização da energia e transporte, armazenamento de eletricidade, automação e na melhoria da produtividade industrial, redução do impacto ambiental da utilização de combustíveis fósseis e energias renováveis. No final de 2020, tinha ativos num valor superior a 18 milhões de euros e uma rentabilidade de 20,94%.

Fundos de investimento responsáveis.

A instituição coloca à disposição dos seus clientes mais de 1.100 fundos de prestígio internacional que aplicam critérios responsáveis, com ativos superiores a 2.900 milhões de euros. O Bankinter investe em empresas dedicadas às energias renováveis, inovação e tecnologia e à redução do impacto das alterações climáticas, ou que estão presentes nos principais índices de sustentabilidade.

Títulos verdes. O Bankinter coordenou o primeiro programa de obrigações verdes no Mercado Alternativo de Renda Fixa (MARF) por 50 milhões de euros registados pela empresa Greenergy Renovables. Além disso, a instituição publicou o "Green Bond Framework Agreement", que tem a acreditação da Sustainalytics (empresa de segunda opinião). Em janeiro de 2020, ocorreu a primeira emissão destas obrigações verdes por um valor de 750 milhões de euros.

Participação em instituições e empresas de capital de risco que investem em produtos sustentáveis. Mantiveram-se participações como de 4,3% e de 4,6% no Ysios Biofund I e II (biotecnologia e ciências da vida), 10% no Going Green (automação elétrica) e 2,5% no CPE Private Equity LP (tecnologias limpas).

Helia Renovables. Desde 2017, o banco mantém uma parceria com a Plenium Partners para a constituição da Helia Renovables como um fundo de capital de risco para investir no negócio das energias renováveis. Foram criados quatro fundos que acumulam um investimento total (dívida mais capital) superior a 2 mil milhões de euros em energias renováveis.

Outros fundos alternativos de capital de risco. O Fundo Titan, lançado no final de 2019 com um capital de 253,3 milhões de euros, que investe em infraestruturas (renováveis, energia, transportes, infraestruturas sociais, etc.) e o fundo VStudent, que tem o seu foco nas residências de estudantes e foi lançado com um capital comprometido de 153,4 milhões de euros.

Fundo de pensões gerido com critérios de sustentabilidade.

É um plano de títulos de rendimento variável misto que irá investir entre 50% e 75% dos seus ativos em ações de empresas de todo o mundo que cumprem as normas ambientais, sociais e de boa Governança Societária, e o restante em obrigações "verdes" emitidas por empresas privadas e dívida pública de países da OCDE. Criado no final de 2020, tinha ativos no valor de 4,9 milhões de euros no final do ano.



Empréstimos verdes/sustentáveis. Em 2020, foram concedidos empréstimos verdes com cláusulas ligadas ao desempenho da sustentabilidade no valor de 303 milhões de euros.

Acordo InnovFin. O banco mantém o seu apoio ao programa InnovFin2014 ao abrigo do instrumento de financiamento Horizon 2020. O seu objetivo consiste em apoiar o financiamento de empresas espanholas com menos de 500 colaboradores que desenvolvam atividades e projetos de investigação e inovação. Além disso, o Banco Europeu de Investimento e o Bankinter celebraram um acordo para conceder 400 milhões de euros às PME e às empresas de média capitalização para financiar os seus investimentos em Espanha e Portugal.

Hal-Cash. Este sistema, que facilita o acesso a serviços financeiros para grupos não bancários, permite que o dinheiro seja enviado para o telemóvel de qualquer pessoa para que esta possa levá-lo numa caixa multibanco sem utilizar um cartão de crédito. Durante o ano de 2020, foram emitidas ordens através deste sistema no valor de 47,5 milhões de euros.

Por seu lado, em resultado do compromisso com o ambiente e a redução das emissões de CO₂, a Línea Direta criou uma apólice de seguro específica para veículos elétricos, denominada **Póliza Respira**, um produto que recompensa os condutores que adquirem estes veículos que não emitem emissões diretas com uma apólice que cobre todos os riscos, com uma franquia de 300€ a preço reduzido durante a primeira anuidade e que se adapta a este tipo de veículo, incluindo a cobertura de roubo do cabo de carregamento integrado.

Tem também coberta por seguro a frota de motos elétricas da Acciona e da IoScoot. A Línea Direta está envolvida nas decisões empresariais no apoio a novos tipos de frotas que, devido ao seu comportamento, implicam a integração e subscrição do risco nas novas formas emergentes de mobilidade sustentável.

Este apoio é também acompanhado de outras medidas empresariais, como a disponibilização aos seus clientes de motos elétricas de substituição em caso de acidente. Este serviço é gratuito e dura o tempo necessário para a reparação. Esta iniciativa baseia-se num acordo de colaboração com a empresa de aluguer Cooltra, que possui atualmente uma das maiores frotas de motos elétricas para aluguer.

O Avantcard fez uma parceria com a An Post Money para lançar um novo produto de empréstimo verde. O objetivo destes empréstimos consiste na reabilitação energética de habitações em toda a Irlanda, para incluir medidas de eficiência energética e instalações de energias renováveis de pequena escala, que geram impactos ambientais positivos e prolongam a vida útil dos edifícios.



Investimento social

A ação social faz parte do compromisso do Grupo com as comunidades locais em que desenvolve a sua atividade, seja através de ações diretas ou através da colaboração com organizações que trabalham no desenvolvimento de projetos sociais e ambientais.

O Bankinter é a instituição que patrocina a Fundación Innovación Bankinter, uma organização cuja missão consiste em promover a criação de riqueza sustentável em Espanha e Portugal, através da inovação e do empreendedorismo. Para realizar esta missão, a Fundação desenvolve as suas atividades através dos seguintes programas:

fundación
innovación
bankinter.

FUTURE
TRENDS
FORUM

- O Future Trends Forum (FTF) é o único "think tank" multidisciplinar e internacional centrado na inovação. Composto por 664 especialistas, o FTF deteta e antecipa tendências de inovação, analisando o seu impacto na sociedade e modelos de negócio. Foi reconhecido pelo nono ano consecutivo como o melhor "think tank" especializado em ciência e tecnologia em Espanha e está classificado na 31ª posição mundial no ranking "Global GoTo Think Tank Index", da Universidade da Pensilvânia. Durante o ano de 2020, a equipa da FTF demonstrou flexibilidade e velocidade surpreendentes na conceção e oferta de uma nova experiência em FTF, em formato virtual devido à pandemia. As tendências analisadas este ano foram: a alimentação do futuro, a confiança e a sociedade digital, a neurociência, a inovação e a COVID e inteligência artificial. No total, foram realizados 20 eventos online sobre diferentes tendências, o que permitiu a participação de 20.903 pessoas de todo o mundo, em comparação com 925 participantes em 2019.

fundación
innovación
bankinter.

START
—
UPS

- O programa "Startups" apoia os empresários como uma das principais alavancas para promover a inovação em Espanha. De uma perspetiva do investimento, desenvolvendo um programa conjunto com o Bankinter Capital Venture e a Bankinter Innovation Foundation, denominado "Programa Venture Capital". Este programa está focado na identificação e investimento com o Bankinter Capital Riesgo em startups de elevado potencial com fundos do banco. Até 2020, o programa analisou 3.287 projetos com uma taxa de investimento de 1,25%. Em 2020, foram analisados 464 projetos com taxa de investimento de 0,65%. Também no espírito de incentivar o empreendedorismo, são organizados os "Cafés com Empreendedores", onde figuras de referência do ecossistema empresarial espanhol partilham com os participantes a sua experiência e os desafios que enfrentaram. Além disso, em 2020, o Programa criou o Observatório de Startups: Uma iniciativa criada para oferecer transparência e visibilidade quase em tempo real do estado dos investimentos em Espanha, através de uma ferramenta interativa.

fundación
innovación
bankinter.

AKA
DE
MIA

- "Akademia" é um programa focado em transmitir a experiência da inovação a estudantes universitários em Espanha. Durante o ano letivo de 2019-2020, o "Programa Akademia" foi ministrado de forma virtual em 9 universidades espanholas. O número total de alunos foi de 146 e sua taxa de recomendação do curso foi de 99%, dois pontos percentuais superior à do ano anterior.



- A CRE100DO é uma fundação que promove a excelência empresarial, reunindo as empresas mais destacadas no mercado médio espanhol, a fim de estimular o seu crescimento e cooperação, impulsionar o crescimento da economia espanhola e gerar um impacto positivo na sociedade. A CRE100DO é atualmente uma comunidade de 118 empresas, com um volume de negócios de 16.500 milhões de euros (equivalente a 1,3% do PIB), que geram 85 mil empregos diretos e mais de meio milhão de empregos indiretos. São globais, uma vez que 52% do seu volume de negócios vem do exterior e tiveram um crescimento de 10% nos últimos três anos, o triplo da média nacional.

Por seu turno, a Fundación Línea Direta tem como missão construir uma sociedade melhor e mais segura, na qual não haja pessoas que percam a vida ou sofram ferimentos graves em acidentes de viação. Para tal, desenvolve diferentes iniciativas através dos seus quatro eixos de ação: Divulgação, Investigação, Formação e Ação Social. O principal objetivo é promover hábitos de condução responsáveis, que permitam atingir zero vítimas em acidentes rodoviários.

Dentro de sua linha de ação "Divulgación", foi realizada a XVII edição do Prémio de Jornalismo de Segurança Rodoviária, que procura estimular e valorizar a atividade jornalística nesta área.

Na secção "Investigação", foram realizados três estudos de segurança rodoviária: "Estradas convencionais: O buraco negro da Segurança Rodoviária", "Infratores rodoviários recorrentes: um perigo para todos". Análise e evolução 2009-2018" e "Transporte escolar: Os nossos filhos viajam em segurança? Taxa de acidentes, regulamentos e perceção social na era da COVID".

No que se refere à "Formação", a Fundação está empenhada na educação rodoviária como uma ferramenta para promover boas práticas que reduzam os erros humanos na condução, os quais são responsáveis por entre 70% e 90% dos acidentes de viação que envolvem vítimas. Dentro desta linha de ação, existem várias iniciativas cujo denominador comum consiste em melhorar a cultura rodoviária na nossa sociedade.

Por último, a linha "Acción Social" que promove iniciativas de apoio aos empresários de Segurança Rodoviária. Em 2020, foi convocado o VI Prémio Empreendedores e Segurança Rodoviária que, sob a forma de acelerador, oferece um montante económico, acesso à formação e elevada visibilidade mediática para a startup vencedora. Também realiza masterclasses destinadas à formação deste grupo no desenvolvimento de modelos e planos de negócios, bem como para dar conselhos sobre como lidar com as rondas de investimento.

A Fundação tem no seu site uma "Plataforma Red Dot" para que a empresa possa denunciar os pontos que considera perigosos nas estradas urbanas ou interurbanas. A Plataforma conta com o compromisso da Fundação de comunicar as referidas denúncias à administração competente para que sejam corrigidas. Este ano foram recebidas 32 denúncias de pontos considerados perigosos.

A Fundação pretende, através das ações que realiza nas suas linhas de atuação, tornar-se uma mais-valia da empresa na luta contra os acidentes rodoviários, persistindo no objetivo de alcançar zero mortes em acidentes rodoviários.

A Fundación Línea Direta tem por missão construir uma sociedade melhor e mais segura, na qual não haja pessoas que percam a vida ou sofram ferimentos graves em acidentes rodoviários



Parcerias estratégicas

Nas comunidades em que desenvolve a sua atividade, o Bankinter estabelece parcerias estratégicas com organizações do setor terciário, onde se apoia para identificar e responder às necessidades do ambiente local.

Como parte da gestão do diálogo com organizações do setor terciário, em 2020, foram avaliadas 164 iniciativas, das quais 31 colaborações foram realizadas com diferentes organizações sem fins lucrativos.

O banco é membro da "Red Española de Pacto Mundial" e, como tal, está empenhado em integrar seus dez princípios de conduta na sua estratégia. A instituição contribui para a realização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), trabalhando para alcançar estes objetivos na convicção de que são importantes para progredir como sociedade em direção a um modelo mais inclusivo e que tenha mais respeito pelo planeta.

O Bankinter é membro da Fundación Lealtad, uma instituição sem fins lucrativos cujo objetivo consiste em emitir creditações para organizações do Setor Terciário no que se refere ao seu cumprimento dos nove princípios de Transparência e Boas Práticas.

A instituição é ainda membro patrocinador da Forética, uma associação que promove a responsabilidade/sustentabilidade social na área empresarial, em Espanha e na América Latina, participando ativamente do seu Cluster Social.

Para apoiar o trabalho do setor terciário,

o Bankinter oferece produtos e serviços para fins de solidariedade. Oferece o cartão "Bankinter Solidarios" (cujas comissões são doadas a projetos sociais no "Programa Implicados y Solidarios") e o serviço "Bizum Solidario", destinado a facilitar as microdoações através do telemóvel. Também coloca à disposição das ONGs contas de solidariedade para angariação de fundos, isentas de comissões tanto na fonte como no destino.

Por outro lado, o banco participou da organização da XV Edição dos "Premios Jóvenes Mashumano", para reconhecer os empresários que apresentam soluções inovadoras, sustentáveis e socialmente responsáveis. Em concreto, o Bankinter apoia a categoria de "Melhor Solução para a Integração de Pessoas com Deficiência".

O Bankinter também financia os "Green y Circular Weekends", eventos para facilitar o encontro de jovens empresários de projetos verdes, organizados pelo portal de emprego "Enviroo".

Em 2020, ocorreu a IX Edição do programa "Implicados y Solidarios", iniciativa através da qual 10 projetos sociais são financiados com o montante recebido das comissões cobradas de cartões "Bankinter Solidarios". Envolve várias partes interessadas do banco, clientes que usam o "Visa Bankinter Solidarios" e colaboradores, que apresentaram mais de 200 projetos este ano.

O banco entende que a melhoria da cultura financeira dos cidadãos contribui para o crescimento económico e para promover a estabilidade e a confiança nos bancos

e no sistema financeiro no seu conjunto. Para apoiá-lo, o Bankinter participa de várias iniciativas destinadas a melhorar a compreensão de conceitos financeiros, produtos e serviços.

O Bankinter e a Línea Directa assinaram o "Compromiso Integra", desenvolvido pela Fundação com o mesmo nome, para facilitar a integração laboral de grupos em risco de exclusão social

Ambas as organizações também aderiram à Estratégia de Empreendedorismo e Emprego Jovem do Ministério do Emprego e Segurança Social, com o objetivo de melhorar a empregabilidade dos jovens.

Por seu turno, a Línea Directa patrocina a corrida 'Hay Salida' (contra a violência baseada no género), e colabora com várias organizações, tais como:

- Fundação Randstad: selecionando candidatos com deficiência que se enquadram nos perfis profissionais exigidos pela empresa.
- Fundación Aprocor: proporcionar aos jovens com deficiências intelectuais a realização de estágios profissionais relacionados com a formação que recebem na Fundação.
- Centro Asistencial San Camilo: realização de cursos de formação e divulgação da cultura humanista.

Em relação à gestão da Ação Social, o Grupo desenvolveu métricas para medir o benefício para as empresas e para a sociedade dos

seus programas de ação. Baseia-se na metodologia desenvolvida pela "Corporate Citizenship Limited" e "London Benchmarking Group" (LBG) para quantificar e categorizar suas iniciativas em matéria de ação social segundo o tipo de atividade realizada e os recursos alocados. Essa metodologia permite medir, gerir, avaliar e comunicar as contribuições, realizações e impactos da ação social do banco. Em 2020, o Grupo Bankinter atribuiu 3,7 mil milhões de euros (3,6 mil milhões de euros em 2019) a iniciativas de interesse social, de acordo com cálculos baseados nesta metodologia.



- Dinheiro 83,1%
- Tempo 2,1%
- Em espécie 4,1%
- Custos de gestão 10,7%

Crise COVID-19:

Gestão extraordinária para um momento extraordinário

Na sequência da crise social e sanitária que surgiu como resultado da pandemia da COVID-19, o Bankinter lançou um conjunto de medidas para procurar mitigar os efeitos desta crise nos fornecedores, clientes particulares, empresas, PMEs e trabalhadores independentes.

Além disso, foi ativada a comunicação de contas estabelecidas para situações de emergência.

O apelo de emergência lançado pela Cruz Vermelha para a Crise da COVID-19 foi divulgado através das redes sociais do banco (LinkedIn, Facebook e Twitter) e dos canais Bizum.

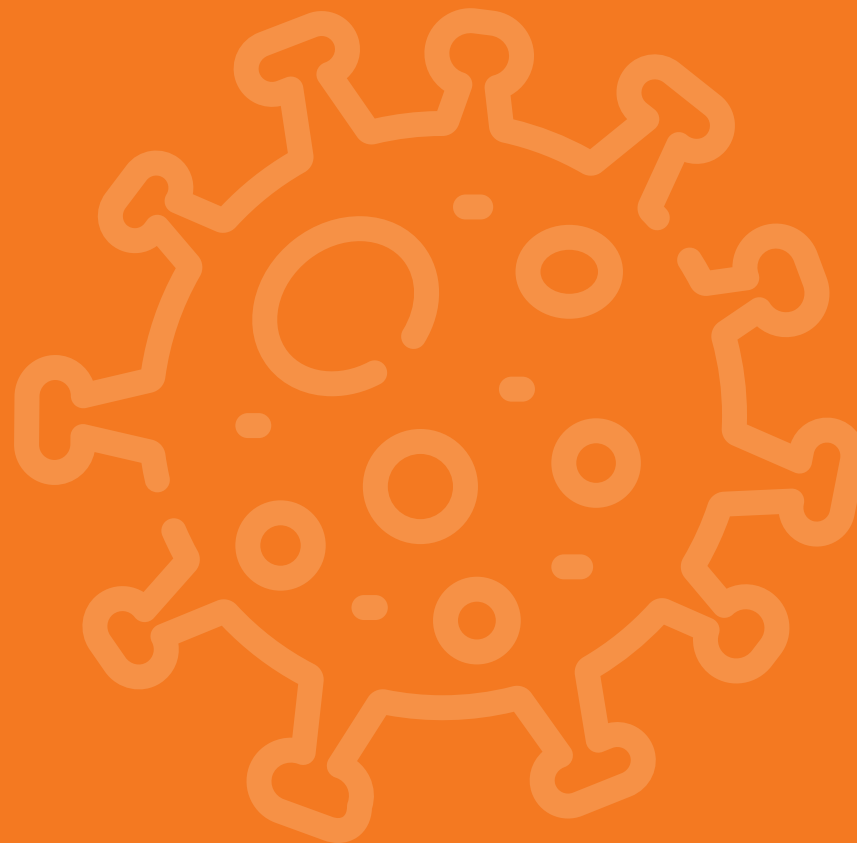
Por outro lado, houve uma colaboração para a montagem do Hospital da Campanha que os Médicos do Mundo implementaram no Hospital Gregorio Marañón, em Madrid.

O Bankinter também colaborou com a Fundação ANAR para reativar um chat destinado a ajudar crianças e jovens que sofrem violência doméstica, um problema que foi agravado pela situação de confinamento.

Além disso, foi levada a cabo uma iniciativa de voluntariado através de teleacompanhamento durante o período de confinamento, em conjunto com a Fundação Adecco, para ajudar pessoas com deficiência e doenças mentais no programa de emprego realizado por esta Fundação.

Por seu turno, a Línea Direta realizou as seguintes ações:

- Contribuição para o prémio de seguro coletivo para proteção dos trabalhadores do setor da saúde no período da COVID-19. Uma centena de instituições contribuíram com um total de 37 milhões de euros para a criação de um fundo de solidariedade.
- Participação na compra de robôs para realizar testes anticovid.
- Apoio de voluntários para um “call center” de atendimento ao paciente da “Generalitat” da Catalunha.
- Cessão de veículos para trabalhadores do setor da saúde.



Voluntariado Empresarial

O Bankinter disponibiliza aos seus colaboradores um portal de voluntariado empresarial, chamado "Mueve.te", com o objetivo de promover o empenho e envolvimento social e ambiental dos colaboradores, para realização de ações com um elevado impacto no ambiente. Este programa, para além do valor que traz externamente às comunidades, reforça internamente a cultura organizacional do banco e desenvolve novas competências, aptidões e sensibilidades nos voluntários que nele participarem.

Em 2020, devido às restrições decorrentes da pandemia da COVID-19, os dias de voluntariado presencial foram substituídos, na medida do possível, pelo voluntariado online. Participaram 474 voluntários em 84 ações e atividades.

O Bankinter tem continuado a promover a integração financeira através de atividades técnicas de voluntariado, e tem havido vários grupos-alvo de formação financeira: estudantes do ensino secundário e de bacharelato, jovens empresários ou pessoas em risco de exclusão social. Além disso, este tipo de iniciativas facilita o desenvolvimento de competências específicas dos colaboradores voluntários, tais como a capacidade de adaptação da comunicação a qualquer interlocutor, independentemente das suas competências e conhecimentos.

Em 2020, destacaram-se as seguintes ações:

Participação na VI edição do programa "Tus finanzas, tu futuro". Promovido pela "Asociación Española de Banca" (AEB) com a colaboração da "Fundación Junior Achievement". O seu objetivo consiste em desenvolver as competências e conhecimentos dos estudantes do ensino secundário e de bacharelado na gestão da economia doméstica.

Workshops para inclusão social e laboral, que foram ministrados a grupos em risco de exclusão social beneficiários da "Fundación Integra".

IV Edição do "Desafio de Solidariedade Bankinter". Um evento desportivo e solidário que é promovido entre os colaboradores do Bankinter Espanha e Portugal. As doações obtidas foram destinadas ao programa de saúde da Cruz Vermelha Espanhola.

Colaboração com "Una sonrisa por Navidad", uma iniciativa organizada pela "Cooperación Internacional". A campanha, promovida entre os colaboradores do banco, teve por objetivo doar, na época do Natal, novos brinquedos a crianças de famílias em risco de exclusão social.

No que se refere à Línea Directa, o programa voluntário centra-se em grupos em risco de exclusão social e pessoas com deficiência, com sessões de educação rodoviária, segurança doméstica, integração laboral, apoio telefónico a idosos, cartas de solidariedade, etc.. A rede de voluntários faz a gestão das campanhas de solidariedade que são lançadas em toda a empresa (recolha de alimentos, brinquedos, material escolar, vestuário, doação de equipamentos informáticos, etc.) Durante 2020, participaram 144 voluntários e foram realizadas 14 ações.

No caso do EVO, em 2020, o voluntariado limitou-se a iniciativas de apoio à integração de pessoas com deficiência. O tipo de apoio consistiu na formação e acompanhamento do utilizador em colaboração com a Fundação Alapar, com a participação de 7 voluntários em 3 sessões.

Por outro lado, o Avantcard concentra seu programa de voluntariado em eventos e programas de solidariedade para estudantes e, em 2020, teve a participação de 32 voluntários.

O Bankinter coloca à disposição dos seus colaboradores um portal de voluntariado empresarial, chamado "Mueve.te".

O Bankinter integrou critérios sociais, ambientais e de direitos humanos nos processos de aprovação de fornecedores.

Subcontratação e Fornecedores

Melhorar a eficiência nos processos de compra

O processo de compras do Bankinter foi transformado nos últimos anos em resultado das orientações e requisitos dos organismos europeus de regulamentação e supervisão, em especial do Banco Central Europeu, da Autoridade Bancária Europeia (EBA, sigla em inglês) e da Junta Única de Resolução.

Antes de efetuar o pedido ao Departamento de Compras e lançar a RFQ (Solicitação de Preço), o candidato deve seguir os procedimentos recomendados pela Auditoria Interna, Riscos Tecnológicos, Escritório de Proteção de Dados e aqueles incluídos na Política de Compras e Terceirização do Banco, e deve obter validações relativas aos Riscos Tecnológicos e do responsável de Proteção de Dados, bem como a autorização expressa da área de Gestão de Serviços Terceirizados se o serviço for novo.

A fim de melhorar a eficiência nos processos de compra, foram realizadas, nos últimos anos, as seguintes iniciativas:

- Disponibilidade de um único repositório de contratos, que permite a profissionalização de sua proteção física e a gestão digital de documentos com um sistema de indexação e pesquisa.
- Consolidação de um serviço de gestão de contratos que formaliza os acordos adjudicados nos diversos contratos/ documentos. Dessa forma, é possível homogeneizar e aplicar critérios rigorosos na construção de documentos, no diálogo com os atores do processo e nas evidências de validação.
- Melhoria contínua dos processos e utilização de ferramentas de gestão para o processo de compras e monitorização e controlo dos serviços. Entre as ações desenvolvidas, continuam a ser introduzidas melhorias na plataforma de compras implementada em 2017 e continua a ser implementada a política de gestão de serviços terceirizados numa ferramenta interna.



- Integração de novas funcionalidades nos sistemas de informação que efetuam a gestão do processo de aprovação de fornecedores.
- Controlo das funções críticas do Grupo de acordo com os requisitos regulamentares para serviços terceirizados.
- Inclusão de todas as atividades do banco e suas filiais no circuito de gestão integral de despesas, com especial ênfase na integração dos negócios do EVO e do Avantcard.
- Em 2020, foi publicada uma nova política que regula os processos de aquisição de bens e serviços do Grupo Bancário. Os procedimentos e informações necessários para efetuar estas aquisições foram adaptados às novas normas que o regulador tem vindo a emitir.
- Neste mesmo sentido, foi também melhorado o processo de candidatura aos requisitos solicitados ao requerente através de um novo conjunto de formulários que dão apoio ao requerente no registo de pedidos, evitando a duplicação de informações e permitindo a reutilização de determinados dados para renovações ou prorrogações de determinados processos

O Conselho de Administração do Bankinter aprovou no início de 2018 um Código de Conduta de Fornecedores, que constitui o conjunto de princípios básicos de atuação e normas de conduta profissional que devem reger o desempenho de todos os seus fornecedores e consagra os valores éticos

que tradicionalmente presidiram às relações com os mesmos.

No caso da Línea Direta, o Código de Ética para Fornecedores foi aprovado pelo Conselho de Administração em novembro de 2012, tendo sido incluído em todos os processos de compra e em todos os contratos celebrados com fornecedores.

Estes códigos visam garantir que todos os fornecedores e subcontratados cumpram as disposições do Pacto Global das Nações Unidas, promovem o desenvolvimento sustentável, garantem os direitos humanos, observam as normas laborais e promovem a proteção ambiental, entre outros aspetos. Em última análise, trata-se de garantir que os fornecedores partilhem e respeitem os valores éticos que norteiam a conduta do Grupo e dos seus colaboradores.

Os princípios descritos no presente Código de Conduta constituem uma componente importante na seleção e avaliação dos fornecedores, e o seu incumprimento pode igualmente conduzir à rescisão do contrato. Consequentemente, critérios financeiros suplementares — ambientais, sociais e de governação — foram integrados no procedimento de avaliação e aprovação dos fornecedores.

Além disso, o Bankinter inclui nos seus contratos com fornecedores uma cláusula sobre gestão ética e social que os compromete a prevenir a corrupção, garantir a proteção de dados, prevenir o trabalho infantil e garantir a estabilidade no emprego, entre outros requisitos.

O Bankinter integrou critérios sociais, ambientais e de direitos humanos nos processos de aprovação de fornecedores. Desde 2018, todos os novos fornecedores têm sido avaliados segundo os referidos critérios extrafinanceiros. Assim, durante 2020, 11% do total de fornecedores da instituição foram avaliados (18% em 2019), portanto, no final do ano, 39,7% dos fornecedores do banco já foram avaliados de acordo com os critérios ASG.

A Política de Compras da Linha Direta estabelece procedimentos de “due diligence” na seleção e contratação de fornecedores. Além disso, qualquer terceirização de funções críticas ou importantes deve ser realizada em conformidade com uma série de requisitos e garantias estabelecidos na Política de Terceirização.

Não existem sistemas de supervisão, auditorias ou resultados dos mesmos, para além dos processos de avaliação e aprovação de fornecedores, e o Grupo está em processo de adoção desses mecanismos.

O volume negociado nos processos de compras durante 2020 ultrapassou 383 milhões de euros (319 milhões de euros em 2019) com mais de 1.140 processos de concurso (1.250 em 2019)

O Bankinter integrou critérios sociais, ambientais e de direitos humanos nos processos de aprovação de fornecedores.

O SAC é um serviço que atua de forma independente e está separado dos serviços comerciais.

Serviço de atendimento ao cliente

Um serviço que atua de forma independente

Os clientes e utilizadores do Grupo Bankinter têm à sua disposição um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) para apresentação de queixas ou reclamações relativas a transações, serviços bancários e financeiros, decorrentes da relação com a instituição. É um serviço que atua de forma independente e está separado dos serviços comerciais.

O Bankinter conta ainda com uma figura independente, o Provedor do Cliente, que é igualmente competente para resolver as reclamações que lhe são submetidas pelos clientes e utilizadores do banco, e que tem total autonomia no que se refere às suas decisões.

Os clientes e utilizadores do Grupo Bankinter podem dirigir as suas queixas e reclamações ao SAC através dos diferentes canais de comunicação proporcionados pela instituição (site, e-mail, telemóvel, escritório, telefone, etc.). O SAC garante atenção, resolução e comunicação adequadas ao cliente.

As atividades do Serviço de Atendimento do Cliente e do Defensor do Cliente do Bankinter são desenvolvidas de acordo com o estabelecido no artigo 17 da Ordem 734/2004 de 11 de março do Ministério da Economia.

Relatório de atividade do Serviço de Atendimento ao Cliente.

Durante o exercício de 2020, o Serviço de Atendimento ao Cliente resolveu 21.154 processos. Por tipologia, 2.501 são queixas (11.82%) e 18.653 reclamações (88.18%). Das reclamações, 72.75% foram favoráveis ao Bankinter e 27.25% a favor do cliente.

Durante o ano de 2020, 42,5% dos processos foram resolvidos em 48 horas (39% em 2019) sendo o período médio de resolução de 10 dias, em conformidade com os tempos de resposta introduzidos pelos regulamentos aplicáveis ao SAC.

Para o registo e controlo de reclamações, o SAC possui uma ferramenta informática específica através da qual acompanha, analisa os processos, os motivos das reclamações e controla os prazos de resposta ao cliente. Temos continuado a melhorar as aplicações utilizadas para melhorar a eficiência da gestão do departamento.

Durante este ano, o plano de formação previsto para todos os colaboradores do departamento, cujo principal objetivo consiste em adquirir os conhecimentos legais e regulamentares necessários para o desempenho das suas funções de controlo do desempenho da instituição, a fim de garantir que esta esteja em conformidade com as normas atualmente em vigor.

Quanto ao Atendimento ao Cliente da Línea Direta Aseguradora, S.A., foram tratados 7.717 processos em 2020 (7.663 processos em 2019), 8,62% queixas, 665 (16,51% queixas, 1.265 em 2019) e 91,38% reclamações, 7.052 (83,49% reclamações, 6.398 em 2019). Do total referido, 28,75% correspondem a Contribuições e Gestão de Políticas, 61,32% à Gestão de Acidentes e os restantes 9,93% ao Serviço de Assistência em Viagem e principalmente a cotações (32,27%, 58,27%, 9,46%, respetivamente em 2019).

Do total de queixas e reclamações recebidas em 2020, 30,92% foram resolvidas a favor do requerente (33,76% em 2019).

No que se refere ao Banco EVO, em 2020, o Serviço de Atendimento ao Cliente resolveu 3.335 processos. Das reclamações resolvidas nestes 12 meses, 56% foram favoráveis ao cliente e 44% ao banco. O período médio de resolução é de 13 dias (média do ano anterior 23 dias).

Por outro lado, o Avantcard recebeu um total de 544 queixas (272 desde junho de 2019), das quais 486 (263 em 2019) foram favoráveis ao banco e 39 (18 em 2019) favoráveis ao cliente

Relatório de atividades do Provedor do Cliente

Os clientes e utilizadores têm, para além do Serviço de Atendimento ao Cliente, um organismo competente e independente do banco ao qual podem dirigir as queixas e reclamações.

O Provedor do Cliente, José Luís Gómez-Dégano e Ceballos-Zúñiga, trata das queixas, quer em caso de não conformidade com a resolução do SAC ou porque os clientes preferem dirigir os seus requerimentos diretamente a este organismo.

O Provedor do Cliente tratou de 481 casos durante o exercício de 2020. Dos quais, 5 são queixas e 476 são reclamações. Sendo 110 favor do cliente (22,87%) e 371 a favor do Banco (77,13%).

No caso da Línea Direta, durante o ano de 2020, 1.045 processos apresentados ao Provedor do Cliente foram resolvidos (491 processos em 2019).

Banco de Espanha

Durante o exercício de 2020, foram processados 272 processos do Banco de Espanha. Destes processos:

- A favor do banco 34 (32 em 2019)
- A favor do cliente 49 (39 em 2019)
- Pesquisas 62 (29 em 2019)
- Sem competência 4 (8 em 2019)
- Arquivo 14 (0 em 2019)
- Desistências 7 (0 em 2019)
- Pendentes de resolução 102 (42 em 2019)

No caso do Banco EVO, em 2020 o volume foi reduzido em quase 50% em relação ao ano anterior, com a gestão de um total de 79 processos do Banco de España (74 em 7 meses de 2019). Destes processos:

- A favor do banco 18 (9 em 2019)
- Contra o banco 17 (19 em 2019)
- Pesquisas: 18 (39 em 2019)
- Sem admissão/sem competência 9 (1 em 2019)
- Pendentes de resolução 17 (6 em 2019)

Comissão Nacional do Mercado de Valores

Durante o ano de 2020, foram apresentadas através da Comissão Nacional do Mercado de Valores Mobiliários 33 reclamações e 14 processos foram resolvidos (22 em 2019). Dentro destas reclamações resolvidas:

- Contra o banco 10 (4 em 2019)
- A favor do banco 4 (15 em 2019)
- Pendentes 19 (3 pesquisas em 2019)

No caso do Banco EVO, em 2020, foi apresentada 1 reclamação (5 em 2019) através da Comissão Nacional do Mercado de Valores Mobiliários, cujo relatório recebido é contra a Instituição.

O Bankinter possui um Quadro de Governação de privacidade e proteção de dados para garantir o direito de privacidade dos clientes, acionistas, colaboradores e fornecedores.



Proteção de dados

Cumprir os novos requisitos

O Grupo Bankinter tem trabalhado nos últimos anos na implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados 2016/679 (RGPD) e da nova Lei Orgânica 3/2018 sobre Proteção de Dados Pessoais e Garantias de Direitos Digitais, como parte do seu compromisso com a privacidade dos seus clientes, colaboradores e fornecedores e com a confidencialidade das transações.

Em conformidade com os novos requisitos da referida regulamentação, o Grupo Bankinter possui um Quadro de Governação em privacidade e proteção de dados para garantir o direito de privacidade dos clientes, acionistas, colaboradores e fornecedores (doravante designados por "titulares dos dados"). Além disso, o Bankinter nomeou um Delegado de Proteção de Dados, tanto para o Bankinter como para as filiais do Grupo que procedem ao tratamento dos dados pessoais.

O Conselho de Administração aprovou, em 2019, a política de privacidade do Grupo Bankinter. As alterações mais significativas em relação às anteriores foram:

1) Os princípios gerais a respeitar pelo Grupo Bankinter em termos de privacidade são delimitados com mais precisão.

2) Fornecemos informação mais detalhada sobre o tratamento efetuado pelo Grupo Bankinter.

3) Fornecemos informação à estrutura organizacional do Grupo Bankinter em matéria de privacidade. A referida estrutura é composta por:

i) Comité de Privacidade

ii) Delegado para Privacidade e Proteção de Dados Empresariais

iii) Delegados de Privacidade e Proteção de Dados das diferentes instituições que fazem parte do Grupo Bankinter.

O Grupo Bankinter, na qualidade de responsável, cumpre com o princípio da transparência e informa os "titulares dos dados" sobre o tratamento efetuado pela

instituição quanto aos dados pessoais, das bases que legitimam os diferentes tratamentos, sobre onde e como podem exercer os direitos de acesso, retificação, supressão, oposição, portabilidade e limitação dos destinatários dos seus dados e como entrar em contacto com o Delegado de Proteção de Dados.

O Grupo garante sempre que os dados sobre pessoas e operações são transmitidos através de canais adequados, fiáveis e seguros, preservando a sua integridade e confidencialidade.

Também todos os colaboradores são obrigados a fazer um curso obrigatório sobre Privacidade e Proteção de Dados.

Além disso, todos os contratos incluem uma cláusula com informações básicas sobre o tratamento dos respetivos dados e o cliente é informado sobre o local onde pode obter informações mais detalhadas sobre todo o tratamento efetuado pelo Bankinter S.A.

Por seu lado, as medidas já implementadas pela Línea Directa em 2018 incluem o registo de atividades de tratamento de dados, a nomeação de um Delegado de Proteção de Dados dentro do modelo organizacional do

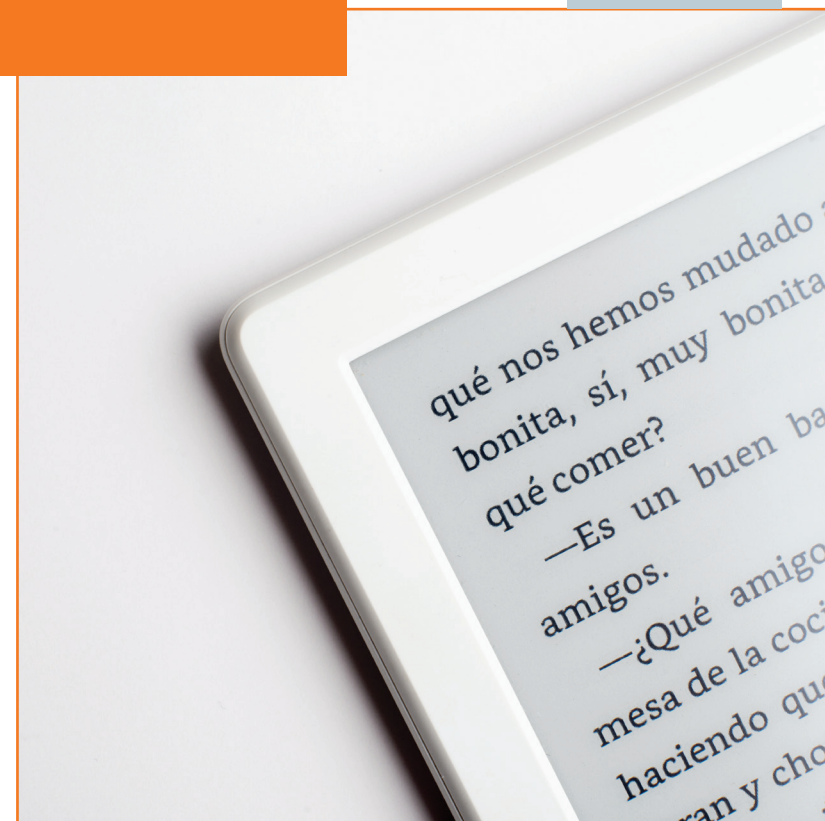
DPO e uma política de privacidade, numa atualização das cláusulas contratuais. Foi também estabelecido um procedimento para a adjudicação e aquisição de fornecedores, alterando as condições, com a progressiva regularização dos contratos existentes. Os procedimentos internos incluem: procedimento ARCOLP, procedimento de notificação de violações de segurança, e procedimento PIAS normalizado e procedimento de análise de Risco. Em junho de 2020, foi realizada uma nova atualização da política de proteção de dados, com o objetivo de completar a adaptação ao RGPD.


Além disso, a atividade do EVO, enquanto empresa do Grupo Bankinter, está incluída no âmbito da política de privacidade do Grupo. Dispõe também de políticas adicionais relacionadas com a proteção de dados em matéria de ARCOLP, retenção de documentos, avaliações de impacto, notificação de incidentes de segurança e registo de atividades de tratamento de dados.

O Avantcard, empresa subsidiária do EVO na Irlanda, tem sua própria política de privacidade, que é revista anualmente.

No final de 2020, o Grupo Bankinter não recebeu quaisquer sanções significativas em matéria de proteção de dados.

No final de 2020, o Grupo Bankinter não recebeu quaisquer sanções significativas em matéria de proteção de dados.





O Bankinter concentrou os seus esforços em estar ao lado dos clientes para entender e satisfazer rapidamente as suas necessidades e ajudá-los a lidar com os efeitos na sua atividade, operações regulares e investimentos.

Qualidade

Estar ao lado dos clientes

Na situação excecional que foi vivida durante 2020, decorrente da pandemia, o Bankinter concentrou os seus esforços em estar ao lado dos clientes para entender e satisfazer rapidamente as suas necessidades e ajudá-los a lidar com os efeitos na sua atividade, operações regulares e investimentos. Para esse efeito, a comunicação e o contacto com os clientes foram reforçados em todas as redes comerciais (que, presencialmente ou em teletrabalho, conseguiram manter o seu nível de serviço) e na banca telefónica que também se adaptou rapidamente à nova situação para satisfazer as novas necessidades dos clientes, aumentando significativamente o volume de chamadas e e-mails tratados.

No setor da banca digital, é de destacar a plena operacionalidade e o bom funcionamento de todos os sites e aplicações, em resposta ao aumento das consultas e operações dos clientes. Os processos foram agilizados e adaptados (assinatura digital, financiamento, etc.) e várias medidas foram implementadas de acordo com as necessidades dos clientes: novos produtos, flexibilização e melhoria das condições, etc.

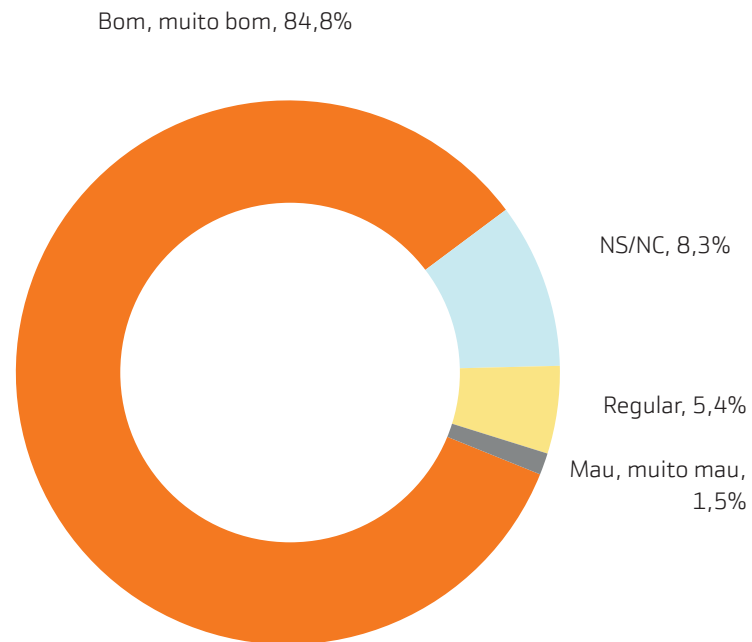
Na banca digital, é de destacar a plena operacionalidade e o bom funcionamento de todos os sites e aplicações em resposta ao aumento das consultas e operações dos clientes.

Foram acrescentadas questões específicas aos estudos periódicos sobre os efeitos da pandemia e a resposta do Bankinter às dúvidas e necessidades dos clientes:

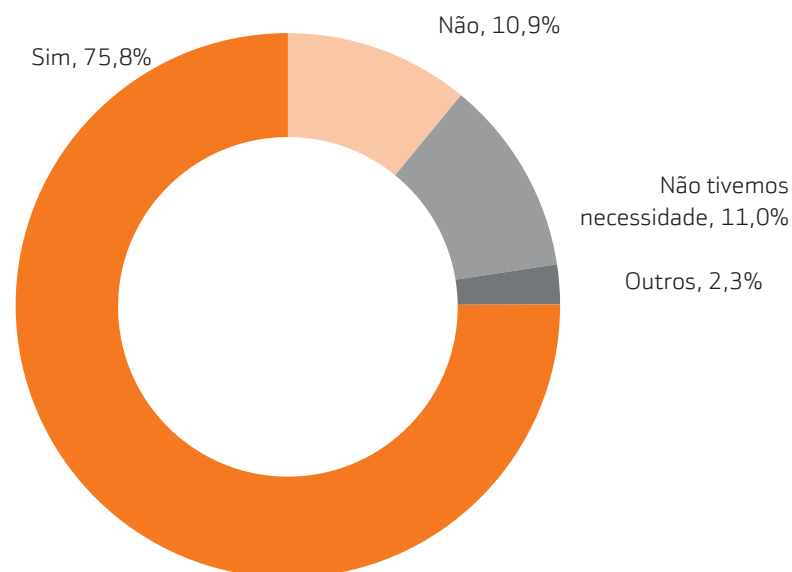
84,8% dos clientes classificaram como bom ou muito bom o serviço prestado através dos diferentes canais online. 75,8% dos clientes perceberam que o Bankinter, através de seu escritório, gestor ou banca telefónica está à sua disposição para dar resposta às suas consultas e necessidades

No Bankinter, com a colaboração de nossos fornecedores, todas as campanhas de inquéritos foram mantidas, com a finalidade de continuar a medir a experiência dos clientes na sua relação com o banco.

É de destacar, do ponto de vista da qualidade, o bom acolhimento que teve a gestão do banco nos piores momentos da pandemia, o aumento da qualidade proporcionada aos clientes, bem como a qualidade interna que foi recebida pelos colaboradores, o desenvolvimento do piloto da gestão preditiva da qualidade e a crescente digitalização dos clientes.



84,8% dos clientes classificaram o serviço oferecido através dos diferentes canais online como bom ou muito bom (Apps, Sites, banca telefónica)



75,8% dos clientes reconheceram que o Bankinter através de seu escritório, gerente ou banca telefónica está à sua disposição para responder às suas consultas e necessidades

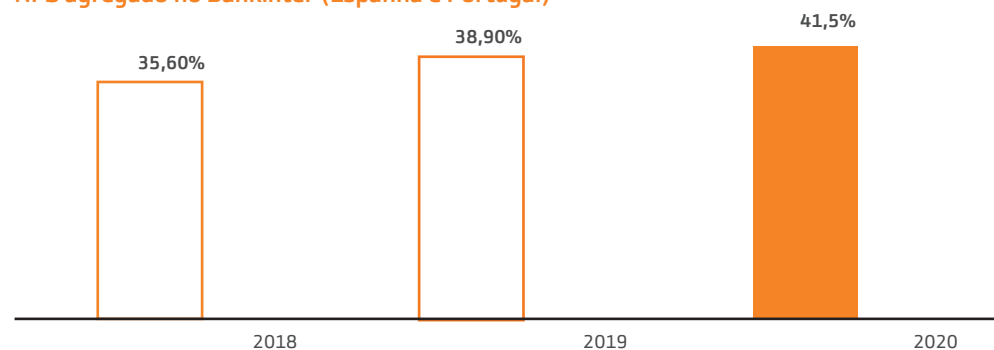
Qualidade proporcionada aos clientes

Em 2020, o índice global agregado de qualidade proporcionada aos clientes em Espanha e Portugal, medida através do índice "Net Promoter Score" (NPS), situou-se em 41,5% (+ 6,7% em relação ao ano anterior). Em Espanha, situou-se em 42,1% (+ 7,1%) melhorando a qualidade proporcionada aos clientes em todas as redes comerciais do banco. Na rede de escritórios, houve uma melhoria de 63% no nível de qualidade dos centros e escritórios comerciais. No Bankinter Portugal, o NPS de clientes situou-se em 34,4% (+20,7%), melhorando o seu nível de NPS em 67% dos centros e escritórios.

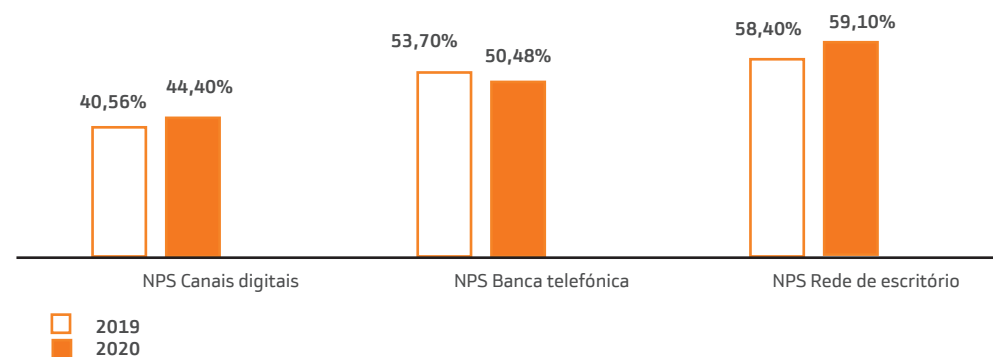
Há uma evolução muito positiva no nível de satisfação do cliente.

Canais de relacionamento destacam em 2020 o nível de satisfação com os canais digitais (sites, aplicativos) que aumentam a avaliação dos clientes.

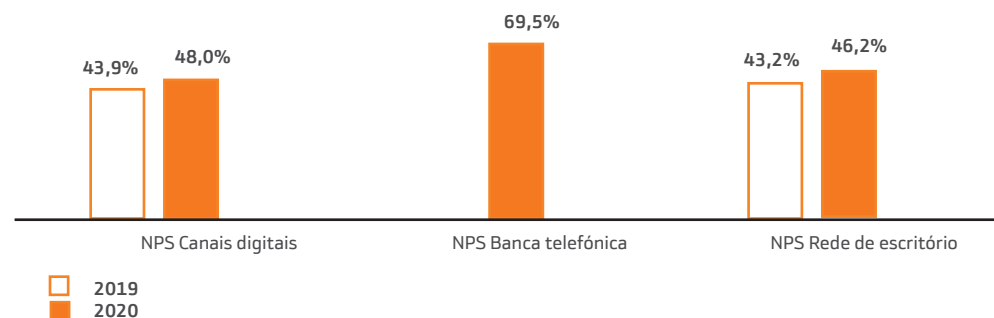
NPS agregado no Bankinter (Espanha e Portugal)



NPS por canais Espanha



NPS por canais Portugal



Banca Digital

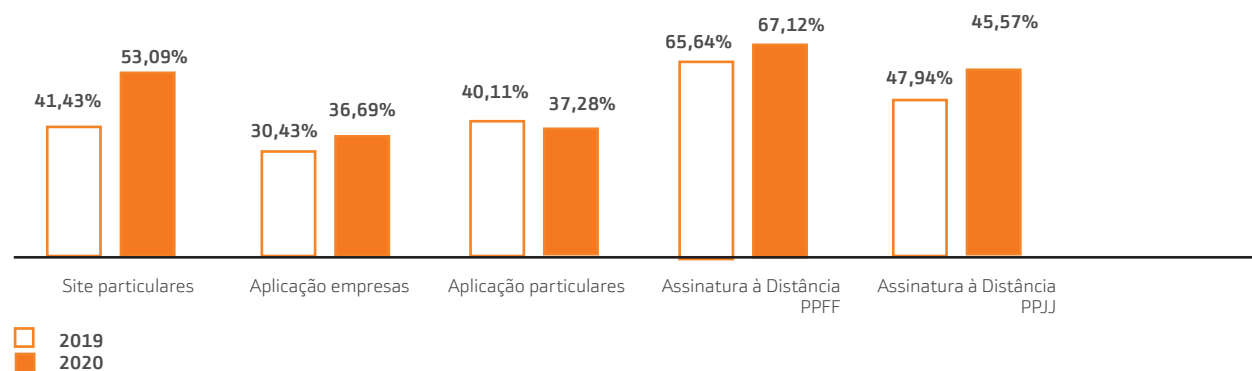
Em 2020, foram medidos 22 processos nos sites e aplicações do banco (+37,5% em relação ao ano anterior) que forneceram informações muito importantes dos clientes para melhorar a conceção, funcionalidade e funcionamento das diferentes aplicações. A avaliação dos clientes que utilizam as plataformas e sites continua a aumentar, com um NPS agregado de 44,4% (+9,4%).

Em Espanha, destacam-se o aumento da avaliação do site (+28,3%) e os elevados níveis de recomendação do processo de assinatura de distância. O Bankinter Portugal atinge também elevados níveis de recomendação de clientes no site para particulares (+11,5%) e na banca móvel (+11%).

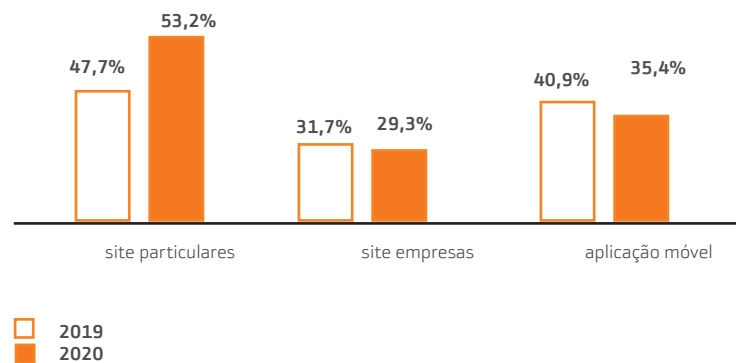
A área de qualidade continua a apoiar as áreas de Transformação Digital, medindo a experiência do cliente em tempo real em 22 processos. Desta forma, as equipas técnicas dispõem de informações diárias sobre perceção, motivos de insatisfação e sugestões dos clientes para melhorar as funcionalidades, operação e funcionamento dos processos em sites e aplicações.

Na área de transformação de processos, 72 processos são medidos em tempo real para conhecer e melhorar a experiência dos colaboradores no processamento das operações. O nível de Satisfação Líquida (NSS) situa-se nuns excelentes 71,2% (+20% em relação ao ano anterior).

NPS canais digitais do Bankinter Espanha



NPS canais digitais do Bankinter Portugal



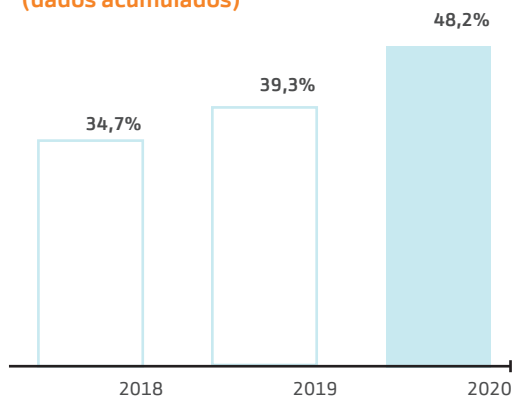
As equipas técnicas dispõem de informações diárias sobre perceção, motivos de insatisfação e sugestões dos clientes para melhorar as funcionalidades, operação e funcionamento dos processos em sites e aplicações.

Qualidade interna

Devemos destacar os esforços dos Serviços Centrais do Banco para apoiar, especialmente durante a pandemia, a rede comercial a fim de facilitar o seu trabalho e prestar o melhor serviço possível aos seus clientes: adaptação de instalações, informação e apoio aos profissionais da rede comercial para prestar assessoria aos clientes, agilidade e flexibilidade nos processos de financiamento e processamento de empréstimos do ICO, suporte tecnológico, desde a área de sistemas a todas as áreas do banco e o seu bom funcionamento ao nível do cliente e do colaborador (teletrabalho). Durante o ano, foram realizados vários estudos feitos por medida destinados a avaliar as medidas adotadas para mitigar o impacto da COVID-19 e recolher sugestões e iniciativas.

O nível de satisfação com os Serviços Centrais continua a mostrar uma tendência muito positiva, tendo apresentado, em Espanha, um aumento de 23% em relação ao ano anterior

Qualidade interna Espanha (dados acumulados)

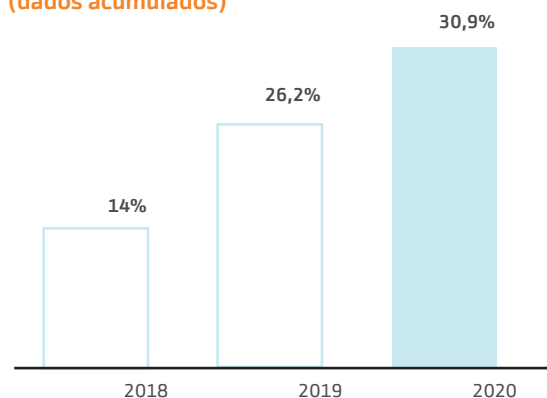


No Bankinter Portugal o nível global de satisfação foi de 30,9%, (+18% em relação a 2019), mantendo também uma tendência muito positiva.

Em 2020, as ações de melhoria incidiram em três áreas: (i) melhorar o processo de comunicação entre áreas, (ii) aumentar a proximidade com as pessoas e outras áreas (aproximar os clientes internos, efetuar uma melhor divulgação das suas áreas e medidas de apoio à atividade) e (iii) simplificar os seus processos internos e encontrar soluções digitais que aumentem a eficiência.

Em 2021, a medição em tempo real dos processos operacionais mais relevantes e a centralização das tarefas administrativas serão implementadas para libertar tempo às equipas comerciais. O objetivo consiste em acelerar os processos de digitalização, simplificando os processos em todas as áreas, para que a rede comercial possa prestar um melhor serviço aos clientes.

Qualidade interna Portugal (dados acumulados)



O nível de satisfação com os Serviços Centrais continua a mostrar uma tendência muito positiva, tendo apresentado, em Espanha, um aumento de 23% em relação ao ano anterior.



Posicionamento no que se refere à concorrência em Qualidade Objetiva

A qualidade objetiva dos escritórios da Bankinter Espanha obteve 8,3 em 10 (8,2 em 2019), por comparação com 7,6 no setor (7,4 em 2019), de acordo com o estudo EQUOS, realizado com a utilização da técnica de "mystery shopping" (cliente mistério) em quase 4.000 agências bancárias em todo o país.

No caso do Bankinter Portugal obteve 9,22 (9,16 em 2019), com 10,6 pontos acima da média do setor desse país.

Línea Direta Aseguradora

Em 2020, a medição por processos-chave da empresa foi iniciada com o indicador NPS, tendo sido obtido um valor de 36,54%. Isto permitiu medir a satisfação dos nossos clientes depois de passar por momentos-chave, tais como: a prestação de serviço em relação a um sinistro, assistência na estrada ou renovação de apólice. Esta medição, juntamente com a tecnologia "Text Analytics", permitiu-nos conhecer diariamente os aspetos de melhoria da empresa e as preocupações dos clientes para melhorar os dados. De facto, entre o primeiro trimestre do ano e a média dos 3 últimos trimestres, ocorreu uma melhoria de 5% graças às diferentes ações implementadas.

Banco EVO

O EVO conta com um Laboratório de Clientes que realiza inquéritos de satisfação e obtém referências anuais para monitorizar a imagem que o EVO tem junto dos seus clientes.

Foi criado um programa de "Betatesters" que envolve cerca de 3.000 clientes, que testam todas as novidades da aplicação móvel um mês antes dos restantes utilizadores, a fim de comparar opiniões e procurar obter a aprovação de determinados desenvolvimentos, comparar opiniões e procurar obter a aprovação de determinados desenvolvimentos.

Foi integrado um software para consulta permanente em tempo real com os clientes, onde são recolhidos os seus comentários e opiniões sobre todas as questões que surjam. Este software está integrado na Aplicação, que é o principal canal de contacto com os nossos clientes.

Além disso, ouvimos os nossos clientes de forma ativa. São realizados os seguintes inquéritos de satisfação do cliente:

- 1.- 7 dias após a abertura da conta para conhecer o nível de satisfação com o processo de admissão.
- 2.- Após 6 meses e após 12 meses para conhecer o nível de satisfação global com o EVO e, em particular, com os principais produtos e serviços do EVO.

3.- Inquéritos de satisfação online e em tempo real quando um cliente realiza um dos serviços que são identificados como "Triggers".

4.- Inquéritos quando um cliente telefona para o "call center".

5.- Inquérito de avaliação de contas jovens.

6.- Por sua vez, a partir do RRSS, é efetuada uma escuta ativa para conhecer os pontos problemáticos do cliente e trabalhar neles para tentar encontrar a solução.

Todas estas medidas fazem da aplicação bancária do EVO uma das Apps mais valorizadas no mercado, tendo sido premiada como a melhor aplicação bancária de 2017 de acordo com a prestigiada organização "The Awards". Em finais de 2020, o júri de "World Finance" escolheu o EVO como o melhor banco digital de Espanha e a aplicação móvel como a melhor aplicação bancária, tendo agora uma classificação de 4,6 em 5 no último ano. No último *benchmark* realizado em finais de 2020, o EVO encontra-se entre os 4 bancos com o índice mais elevado de satisfação do cliente e com o segundo melhor NPS no setor bancário em Espanha.

Avantcard

Em 2019, foi criada uma equipa central de controlo de qualidade, dedicada exclusivamente à escuta ativa e análise de contas para garantir a qualidade, conformidade e adesão aos padrões mais elevados.

Objetivos 2021

Para o ano de 2021, a Área de Qualidade do Bankinter estabeleceu para si própria os desafios de expandir a medição dos processos na Banca e Operações Digitais, continuar a digitalizar processos internos, implementar um modelo de qualidade preditiva na rede comercial, melhorar a informação de gestão para todas as áreas do banco e prestar apoio a centros de negócios com baixos índices de NPS.

O objetivo final da estratégia fiscal consiste em garantir o cumprimento responsável da regulamentação fiscal, tendo em conta o interesse social e apoiando as estratégias empresariais do Grupo.

Práticas e benefícios fiscais

Assegurar o cumprimento responsável da normativa fiscal atendendo ao interesse social

O Grupo Bankinter tem uma estratégia fiscal, disponibilizada ao público no seu site empresarial (link), aprovada pelo Conselho de Administração em 2015, que inclui os propósitos, princípios, boas práticas fiscais, governação, monitorização e controlo de riscos fiscais, bem como a adesão ao código de boas práticas fiscais.

O objetivo final desta estratégia consiste em assegurar o cumprimento responsável da regulamentação fiscal, tendo em conta o interesse social e o apoio às estratégias empresariais do Grupo. Para esse efeito, no âmbito da sua responsabilidade social e empresarial, o Grupo Bankinter reconhece a função social do sistema tributário e, conseqüentemente, pretende que o desenvolvimento da função fiscal dentro do Grupo sirva também o seu interesse social e o dos seus grupos de interesse, bem como o valor que atribui à confiança da comunidade em que opera.

Os princípios orientadores incluem o compromisso da instituição em cumprir as disposições legais, normativas e

regulamentares, de natureza fiscal que lhe são aplicáveis em todas as jurisdições nas quais desenvolve a sua atividade, bem como os impostos que lhe são aplicáveis. Além do mais, o Grupo promove um clima de boa-fé, transparência, colaboração e reciprocidade nas suas relações com as autoridades fiscais.

O Grupo estabeleceu ainda uma política de controlo de risco fiscal, que é atribuída como poder não delegável ao Conselho de Administração, que é executada através da Secretaria-Geral e do Departamento de Assessoria Fiscal a ela adstrito e que dela depende. O objetivo consiste em avaliar os riscos fiscais de forma responsável e ao abrigo de parâmetros definidos, a fim de prevenir e minimizar os riscos fiscais significativos.

O Bankinter integra a vertente fiscal no seu sistema de controlo e gestão de riscos, a fim de avaliar e gerir de forma eficaz os riscos fiscais que possam surgir no decurso da sua atividade. O Comité de Auditoria e Conformidade, de acordo com as disposições previstas no seu Regulamento, monitoriza a eficácia do sistema de controlo e gestão de

riscos fiscais e informa periodicamente o Conselho de Administração.

O Grupo Bankinter comprometeu-se também a seguir, no âmbito da sua atividade, as boas práticas fiscais (descritas na própria estratégia) que conduzem à redução de riscos fiscais significativos e à prevenção das condutas suscetíveis de lhes dar origem. Estas práticas incluem a total disponibilidade do Grupo perante a autoridade tributária no que se refere aos pedidos de informação ou colaboração na deteção, pesquisa e resolução de práticas fiscais fraudulentas que possam ocorrer nos mercados onde opera.

O Grupo Bankinter comunica nos seus relatórios públicos anuais a localização territorial e o domicílio fiscal das suas empresas e filiais, cujo objetivo consiste sempre em prestar serviços aos clientes residentes nesses locais, emitir uma dívida ou realizar titularizações e, em caso algum, evitar quaisquer obrigações fiscais.

O Bankinter, como mencionado supra, assinou o Código de Boas Práticas Fiscais, promovido pela autoridade tributária espanhola, o qual contém recomendações assumidas voluntariamente pela administração e entidades adstritas, que visam melhorar a aplicação do sistema fiscal com segurança jurídica, cooperação recíproca baseada em boa fé e confiança legítimas, e a aplicação de políticas fiscais responsáveis com o conhecimento dos conselhos de administração.

O Grupo Bankinter reforça as suas práticas de transparência de informação através da publicação das suas contribuições fiscais totais, discriminadas por tipo e área geográfica. Além disso, o Grupo Bankinter não recebeu quaisquer subsídios ou ajudas públicas durante 2020.

Para mais informações, consultar as Notas 17 (ativos e passivos fiscais) e 43 (situação fiscal) do Relatório Legal do Grupo Bankinter. São ainda fornecidas informações mais detalhadas sobre o sistema de gestão de riscos fiscais no Relatório de Governo Societário.



Distribuição de impostos sobre os lucros pagos (em milhares de euros).

Dados em 31 de dezembro de 2020

	2020	2019
Total de impostos sobre resultados pago pelo Grupo Bankinter em Espanha	68.364,3	83.671,7
Total de impostos sobre resultados pago pelo Grupo Línea Direta em Espanha	30.576,7	33.863,5
Total de Imposto sobre resultados pago em 2020 em Espanha	98.941,1	117.535,2
Total de Imposto sobre resultados pago em 2020 em Portugal	20.255,5	5.969,9
Total de Imposto sobre resultados pago em 2020 no Luxemburgo	-	-
Total de Imposto sobre resultados pago em 2020 na Irlanda	1.616,0	2.029,9
Total de imposto sobre resultados pago em 2020 pelo Grupo Consolidado Bankinter	120.812,6	125.535,1

Resultado bruto (em milhares de euros).

	2020	2019
Espanha	359.160	665.902
Luxemburgo	4.380	65.627
Portugal	45.132	3.059
Irlanda	11.840	6.817
Total	420.512	741.405

Anexos



ESTADO DAS
INFORMAÇÕES
NÃO FINANCEIRAS
CONSOLIDADO
2020

Anexo I: Requisitos da Lei 11/2018 sobre informação não financeira e diversidade

Requisitos da Lei 11/2018 sobre informação não financeira e diversidade						
ÂMBITOS	Conteúdo	Assunto material na Análise de Materialidade da Empresa	Âmbito / Perímetro	Normas GRI relacionadas	Capítulo do Relatório	
Modelo de negócio	Breve descrição do modelo de negócio do grupo, incluindo: 1 o seu ambiente empresarial 2 a sua organização e estrutura 3 os mercados em que opera 4 os seus objetivos e estratégias 5 os principais fatores e tendências que podem afetar sua evolução futura	SIM	Grupo Bankinter	102-2 / 102-6	Nota 50 do Relatório de Contas Anuais (Informação por Segmentos) Modelo de negócio	
Políticas	<u>Uma descrição das políticas</u> aplicadas pelo grupo no que se refere a essas questões, que deverá incluir: 1 procedimentos de "due diligence" aplicados para identificação, avaliação, prevenção e mitigação de riscos e impactos significativos 2 procedimentos de verificação e controlo, incluindo as medidas que foram adotadas	SIM	Grupo Bankinter	103 Abordagens de gestão em cada âmbito	Gestão de riscos Risco de alterações climáticas Riscos emergentes Outros Riscos ASG Gestão da sustentabilidade Questões ambientais Questões sociais e relativas ao pessoal Direitos Humanos Luta contra a corrupção Sociedade	
Riscos para PC, MP e LP	<u>Os principais riscos</u> relacionados com as questões associadas às atividades do grupo, incluindo, se for relevante e proporcional, as suas relações comerciais, produtos ou serviços que possam ter efeitos negativos nessas áreas, e * como o grupo gere os referidos riscos * explicando os <u>procedimentos utilizados para os identificar e avaliar</u> de acordo com os quadros de referência nacionais, europeus ou internacionais para cada matéria * Deve ser incluída <u>informação sobre os impactos identificados</u> , incluindo uma repartição destes impactos, nomeadamente, sobre os principais riscos a curto, médio e longo prazo	SIM	Grupo Bankinter	102-15	Gestão de riscos Risco de alterações climáticas Riscos emergentes Outros Riscos ASG Gestão da sustentabilidade Questões ambientais Questões sociais e relativas ao pessoal Direitos Humanos Luta contra a corrupção Sociedade	
KPIs	Indicadores-chave de desempenho não financeiros que sejam relevantes para a atividade empresarial específica e que cumpram os critérios de comparabilidade, materialidade, relevância e fiabilidade * A fim de facilitar a comparação de informações, tanto ao longo do tempo como entre entidades, devem ser utilizadas normas de indicadores-chave não financeiros que possam ser geralmente aplicadas e que cumpram as diretrizes da Comissão Europeia neste domínio as <u>normas da "Global Reporting Initiative"</u> , devendo o relatório mencionar o quadro nacional, europeu ou internacional utilizado para cada matéria * <u>Devem ser aplicados indicadores-chave de desempenho não financeiros a cada uma das secção da demonstração não financeira</u> * Estes indicadores devem ser úteis, tendo em conta as circunstâncias específicas e coerentes com os parâmetros utilizados nos seus procedimentos internos de gestão e avaliação de riscos * Em qualquer caso, a informação apresentada deve ser precisa, comparável e verificável	SIM	Grupo Bankinter	Indicadores-chave para cada área	Gestão de riscos Gestão da sustentabilidade: Indicadores relevantes Questões ambientais: tabelas de emissões, energia, água, papel, resíduos Questões sociais e relacionadas com o pessoal: quadros de repartição do pessoal, formação, seleção, desempenho, ausências, remunerações. Direitos Humanos Luta contra a corrupção: controlo de auditoria interna, ética profissional, formação de PBC, contribuições para fundações. Sociedade: Compromissos com o desenvolvimento sustentável Sociedade: SAC/Qualidade/Proteção de Dados	

Requisitos da Lei 11/2018 sobre informação não financeira e diversidade

ÂMBITOS	Conteúdo	Assunto material na Análise de Materialidade da Empresa	Âmbito / Perímetro	Normas GRI relacionadas	Capítulo do Relatório
Questões ambientais	Global Meio Ambiente				
	1 Informação detalhada sobre os <u>efeitos atuais e previsíveis das atividades da empresa sobre o ambiente</u> e, se for o caso, sobre a saúde e segurança, procedimentos de avaliação ou certificação ambiental 2 Os <u>recursos dedicados à prevenção de riscos ambientais</u> 3 A aplicação do princípio da <u>precaução, número de disposições e garantias</u> relativas aos riscos ambientais. (Por exemplo, derivados da lei de responsabilidade ambiental)	SIM	Grupo Bankinter	103 Abordagens de gestão para cada âmbito ambiental	Gestão de riscos não financeiros (Risco de alterações climáticas, riscos emergentes, outros riscos ASG) Gestão da sustentabilidade: Plano de Sustentabilidade Bankinter e Linha Direta Questões ambientais: Política Ambiental, Estratégia Relativa às Alterações Climáticas, Sistemas de Gestão Ambiental, Biodiversidade.
	Contaminação				
	<u>Medidas para prevenir, reduzir ou corrigir as emissões de carbono</u> que afetam seriamente o ambiente, tendo em conta qualquer forma de poluição atmosférica específica de uma atividade, incluindo a poluição sonora e luminosa	SIM	Grupo Bankinter	103 Emissões / 305-5	Gestão da sustentabilidade: Plano de Sustentabilidade Bankinter e Linha Direta Questões ambientais: Política Ambiental, Estratégia Relativa às Alterações Climáticas, Indicadores de Ecoeficiência, Sistemas de Gestão. Os aspetos ambientais são medidos e geridos com os Sistemas de Gestão Ambiental implementados, no entanto, a poluição sonora e luminosa não são aspetos materialmente relevantes para a atividade do Grupo.
	Economia circular e prevenção e gestão de resíduos				
	<u>Economia circular</u>	SIM	Grupo Bankinter	301-2	Questões ambientais: Gestão de Resíduos
	<u>Resíduos</u> Medidas de prevenção, reciclagem, reutilização e outras formas de valorização e eliminação de resíduos;	SIM	Grupo Bankinter	103 Resíduos / 306-2	Questões ambientais: Gestão de Resíduos
	<u>Ações de combate ao desperdício alimentar</u>	NÃO	Grupo Bankinter		
	Utilização sustentável dos recursos				
	O <u>consumo</u> e o abastecimento de água <u>de acordo com as limitações locais</u>	SIM	Grupo Bankinter	303-5	Questões ambientais: Indicadores de ecoeficiência e utilização sustentável dos recursos Todo o consumo de água do Grupo vem da água da rede.
<u>Consumo de matérias-primas e medidas adotadas para melhorar a eficiência da sua utilização</u>	SIM	Grupo Bankinter	301-1 / 301-2	Questões ambientais: Indicadores de ecoeficiência e utilização sustentável dos recursos	
<u>Consumo</u> , direto e indireto de <u>energia</u> , <u>medidas adotadas para melhorar a eficiência energética e a utilização de energias renováveis</u>	SIM	Grupo Bankinter	103 Energia 302-1 / 302-2 / 302-3 302-4	Gestão da sustentabilidade: Indicadores relevantes Questões ambientais: Indicadores de ecoeficiência e utilização sustentável de recursos/Tabela de emissões indiretas	

Requisitos da Lei 11/2018 sobre informação não financeira e diversidade

ÂMBITOS	Conteúdo	Assunto material na Análise de Materialidade da Empresa	Âmbito / Perímetro	Normas GRI relacionadas	Capítulo do Relatório
Questões ambientais	Alterações climáticas				
	Os elementos importantes das emissões de gases de efeito estufa gerados em resultado das atividades da empresa, incluindo a utilização dos bens e serviços que produz	SIM	Grupo Bankinter	103 Emissões 305-1/305-2/305-3 305-4/305-5/	Questões ambientais: Estratégia Relativa às Alterações Climáticas, Pegada de carbono
	As medidas adotadas para adaptação às consequências das alterações climáticas	SIM	Grupo Bankinter	103 201-2	Gestão de riscos: Risco de alterações climáticas, riscos emergentes, outros riscos ASG Questões ambientais: Estratégia Relativa às Alterações Climáticas, Pegada de carbono
	Objetivos de redução a médio e longo prazo estabelecidos voluntariamente para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa e os meios aplicados para esse efeito	SIM	Grupo Bankinter	103 Emissões 305-5	Questões ambientais: Estratégia Relativa a Alterações climáticas, Pegada de Carbono, Sistemas de Gestão Ambiental
	Proteção da biodiversidade				
	Medidas adotadas para preservar ou restaurar a biodiversidade	SIM	Grupo Bankinter	304 Biodiversidade	Questões ambientais: biodiversidade
	Impactos causados por atividades ou operações em áreas protegidas	SIM	Grupo Bankinter	304-2	Questões ambientais: biodiversidade
Questões sociais e relativas ao pessoal	Emprego				
	Número total e distribuição de colaboradores por género, idade, país e classificação profissional	SIM	Grupo Bankinter	103 Emprego 102-8 / 405-1	Questões sociais e relativas ao pessoal: tabelas tipo de contrato e repartição de pessoal
	Número total e distribuição de modalidades de contrato de trabalho	SIM	Grupo Bankinter	102-8	Questões sociais e relativas ao pessoal: tabelas tipo de contrato e repartição de pessoal
	Média anual de contratos por tempo indeterminado, contratos a termo e contratos a tempo parcial por género, idade e classificação profissional	SIM	Grupo Bankinter	102-8/405-1	Questões sociais e relativas ao pessoal: tabelas tipo de contrato e repartição média de pessoal
	Número de despedimentos por género, idade e classificação profissional	SIM	Grupo Bankinter	401-1	Questões sociais e relativas ao pessoal: Tabelas de repartição de despedimentos na secção de Seleção
	As remunerações médias e a sua evolução discriminada por género, idade e classificação profissional ou igual valor; Diferença salarial , a remuneração de empregos iguais ou médios na empresa	SIM	Grupo Bankinter	103 Emprego, diversidade e igualdade 405-2	Questões sociais e relativas ao pessoal: Tabelas de remunerações na secção Remuneração Total
	A remuneração média dos administradores e diretores , incluindo a remuneração variável, subsídios, indemnizações, pagamento a regimes de poupança a longo prazo e qualquer outro pagamento dividido por género	SIM	Grupo Bankinter	102-35 / 102-36 / 102-38 / 102-39	Questões sociais e relativas ao pessoal: Tabelas de remunerações na secção Remuneração Total
	Implementação de políticas de desconexão laboral ,	SIM	Grupo Bankinter	103 Emprego	Questões sociais e relativas ao pessoal: Políticas do direito a desconexão laboral
Colaboradores com deficiência	SIM	Grupo Bankinter	405-1	Questões sociais e relativas ao pessoal: Colaboradores com deficiência	

Requisitos da Lei 11/2018 sobre informação não financeira e diversidade

ÂMBITOS	Conteúdo	Assunto material na Análise de Materialidade da Empresa	Âmbito / Perímetro	Normas GRI relacionadas	Capítulo do Relatório
Questões sociais e relativas ao pessoal	Organização do trabalho				
	Organização do tempo e do trabalho	SIM	Grupo Bankinter	103 Emprego	Questões sociais e relativas ao pessoal: Políticas de desconexão laboral, Conciliação, Diálogo com os Colaboradores
	Número de horas de <u>absentismo</u>	SIM	Grupo Bankinter	403-9	Questões sociais e relativas ao pessoal: Comitês de saúde e segurança/Tabelas de ausências
	<u>Medidas</u> destinadas a facilitar o gozo da <u>conciliação</u> e incentivo ao exercício de <u>coresponsabilidade</u> dos mesmos por ambos os progenitores	SIM	Grupo Bankinter	103 Emprego	Questões sociais e relativas ao pessoal: Conciliação
	Saúde e segurança				
	Condições de saúde e segurança no trabalho	SIM	Grupo Bankinter	103 Saúde e segurança	Questões sociais e relativas ao pessoal: Saúde e Segurança, Comitês de Saúde e Segurança
	<u>Acidentes</u> de trabalho, designadamente, a sua frequência e gravidade, doenças profissionais, divididos por género	SIM	Grupo Bankinter	403-9 / 403-10	Questões sociais e relativas ao pessoal: Comitês de saúde e segurança
	Relações sociais				
	Organização do <u>diálogo social</u> , incluindo procedimentos para informar, consultar e negociar com o pessoal	SIM	Grupo Bankinter	103 Relações trabalhador empresa	Questões sociais e relativas ao pessoal: Diálogo com os colaboradores, Representação sindical
	Percentagem de <u>colaboradores abrangidos por acordo coletivo</u> por país	SIM	Grupo Bankinter	102-41	Questões sociais e relativas ao pessoal: Acordos coletivos
	O <u>equilíbrio</u> dos acordos coletivos, nomeadamente, no domínio da saúde e da segurança no trabalho	SIM	Grupo Bankinter	403-4	Questões sociais e relativas ao pessoal: Acordos coletivos
	Formação				
	As <u>políticas implementadas</u> no domínio da formação	SIM	Grupo Bankinter	103 Formação	Questões sociais e relativas ao pessoal: Formação e talento
	O <u>número total de horas</u> de formação <u>por categorias profissionais</u>	SIM	Grupo Bankinter	404-1	Questões sociais e relativas ao pessoal: Formação e talento
	Acessibilidade universal das pessoas com deficiência	SIM	Grupo Bankinter	103 Diversidade e igualdade, não discriminação	Questões sociais e relativas ao pessoal: Acessibilidade
	Igualdade				
<u>Medidas adotadas</u> para promover a igualdade de tratamento e oportunidades entre mulheres e homens;	SIM	Grupo Bankinter		Questões sociais e relativas ao pessoal: Planos de igualdade e medidas adotadas para promover a igualdade de oportunidades	
<u>Planos de Igualdade</u> (Capítulo III da Lei Orgânica 3/2007, de 22 de março, relativa à igualdade efetiva entre homens e mulheres), <u>medidas adotadas para promover o emprego, protocolos contra o assédio sexual e por razões de género, integração e acessibilidade universal das pessoas com deficiência</u>	SIM	Grupo Bankinter	103 Diversidade, igualdade de oportunidades e não discriminação	Questões sociais e relativas ao pessoal: Planos de igualdade e medidas adotadas para promover a igualdade de oportunidades	
A <u>política</u> contra todas as formas de discriminação e, se for o caso, gestão da diversidade	SIM	Grupo Bankinter		Questões sociais e relativas ao pessoal: Planos de igualdade e medidas adotadas para promover a igualdade de oportunidades, Política de diversidade	

Requisitos da Lei 11/2018 sobre informação não financeira e diversidade

ÂMBITOS	Conteúdo	Assunto material na Análise de Materialidade da Empresa	Âmbito / Perímetro	Normas GRI relacionadas	Capítulo do Relatório
Direitos humanos	Aplicação de procedimentos de "due diligence" no domínio dos direitos humanos	SIM	Grupo Bankinter	103 DDHH 410-1/412-1/	Direitos humanos Luta contra a corrupção Ética profissional
	Prevenção dos riscos de violações dos direitos humanos e, se for o caso, medidas destinadas a mitigar, gerir e sanar eventuais abusos cometidos				
	<u>Denúncias</u> decorrentes de casos de violações de direitos humanos	SIM	Grupo Bankinter	406-1	Direitos humanos
	<u>Promoção e cumprimento</u> das disposições previstas nos acordos fundamentais da Organização Internacional do Trabalho relativas ao respeito pela liberdade de associação e pelo direito de negociação coletiva	SIM	Grupo Bankinter	406-1	Direitos humanos Questões sociais e relativas ao pessoal: Acordos coletivos
	O <u>eliminação da discriminação</u> no emprego e na profissão	SIM	Grupo Bankinter	406-1	Direitos humanos
	A <u>eliminação do trabalho forçado ou obrigatório</u>	NÃO	Grupo Bankinter		
	A <u>abolição efetiva do trabalho infantil</u>	NÃO	Grupo Bankinter		
Corrupção e suborno	<u>Medidas</u> adotadas para <u>prevenir</u> a corrupção e o suborno	SIM	Grupo Bankinter	103 Anticorrupção 205-2 / 205-1 / 205-3	Luta contra a corrupção e o suborno: Enquadramento institucional, Controlo da auditoria interna, Ética profissional
	<u>Medidas para combater</u> o branqueamento de capitais	SIM	Grupo Bankinter	205-2	Luta contra a corrupção e o suborno: Enquadramento institucional, Duas áreas básicas, Controlo da auditoria interna
	<u>Contribuições</u> para fundações e organizações sem fins lucrativos	SIM	Grupo Bankinter	103 Anticorrupção	Luta contra a corrupção e o suborno: Contribuições para fundações Compromissos com o desenvolvimento sustentável: Parcerias estratégicas
Sociedade	Compromissos comerciais para o desenvolvimento sustentável				
	O <u>impacto</u> da atividade da sociedade no <u>emprego e desenvolvimento local</u>	SIM	Grupo Bankinter	103 Comunidades locais e impactos económicos indirectos	Sociedade. Compromissos com o desenvolvimento sustentável: emprego líquido, despesas com fornecedores, implementação dos ODS, produtos sustentáveis, Ação social, Parcerias estratégicas
	O <u>impacto</u> da atividade da sociedade em <u>populações locais e no território</u>	SIM	Grupo Bankinter	103 Comunidades locais e impactos económicos indirectos	Sociedade. Compromissos com o desenvolvimento sustentável: emprego líquido, despesas com fornecedores, implementação de ODS, produtos sustentáveis, Ação social, Voluntariado empresarial, Parcerias estratégicas
	As <u>relações</u> com os atores das comunidades locais e as modalidades de diálogo com os mesmos	SIM	Grupo Bankinter	102-43	Sociedade. Compromissos com o desenvolvimento sustentável: Implementação de ODS, produtos sustentáveis, Ação social, Voluntariado empresarial, Parcerias estratégicas. Gestão da sustentabilidade: Canais de diálogo com os grupos de interesse
	As ações de <u>associação ou patrocínio</u>	SIM	Grupo Bankinter	102-12/ 102-13	Sociedade. Compromissos com o desenvolvimento sustentável: Parcerias estratégicas

Requisitos da Lei 11/2018 sobre informação não financeira e diversidade

ÂMBITOS	Conteúdo	Assunto material na Análise de Materialidade da Empresa	Âmbito / Perímetro	Normas GRI relacionadas	Capítulo do Relatório
Sociedade	Subcontratação e fornecedores				
	* Inclusão na política de compras de questões sociais, de igualdade de género e ambientais * Consideração nas relações com fornecedores e subcontratantes da sua responsabilidade social e ambiental	SIM	Grupo Bankinter	103 Avaliação de fornecedores	Sociedade: Subcontratação e fornecedores
	Sistemas de supervisão e auditorias e respetivos resultados	SIM	Grupo Bankinter	103 Práticas de contratação	Não existem sistemas de supervisão, auditorias ou resultados dos mesmos, para além dos processos de avaliação e aprovação de fornecedores, e o Grupo está em processo de adoção desses mecanismos.
	Consumidores				
	Medidas para a saúde e segurança dos consumidores	SIM	Grupo Bankinter	103 Segurança e saúde de clientes, privacidade	Sociedade: Qualidade Sociedade: Serviço de atendimento ao cliente Luta contra a corrupção: Ética profissional
	Sistemas de reclamação, queixas recebidas e respetiva resolução	SIM	Grupo Bankinter	103 Segurança e saúde de clientes, privacidade	Sociedade: Qualidade Sociedade: Serviço de atendimento ao cliente
	Informação fiscal				
	Resultados obtidos país por país Impostos sobre resultados pagos	SIM	Grupo Bankinter	103 Desempenho económico	Sociedade: Práticas e benefícios fiscais
Subvenções públicas recebidas	SIM	Grupo Bankinter	201-4	Sociedade: Práticas e benefícios fiscais	
Outra informação significativa	Outras informações sobre o perfil da Empresa	SIM	Grupo Bankinter	102-1 a 102-13	Índice GRI: Perfil da organização Introdução Modelo de negócio
	Governo Societário	SIM	Grupo Bankinter	102-18 a 102-39	Índice GRI: Governança Relatório Anual de Governo Societário 2020
	Participação de grupos de interesse	SIM	Grupo Bankinter	102-40, 41, 42, 43, 44	Gestão da sustentabilidade: Diálogo com os grupos de interesse e análise de materialidade
	Outras informações úteis sobre a preparação do documento	SIM	Grupo Bankinter	102-45 a 102-56	Índice GRI: Práticas para elaboração de relatórios.

* Além dos conteúdos da GRI mencionados na tabela acima, a Demonstração Não Financeira do Grupo Bankinter inclui os seguintes conteúdos: 102-14; 102-16; 102-17; 103 – Desempenho económico; 201-1; 201-3; 103 – Presença no mercado; 202-1; 202-2; 103 – Impactos económicos indiretos; 203-2; 103 – Práticas de compras; 204-1; 103 – Anticorrupção; 103 – Concorrência desleal; 206-1; 207-1, 207-2, 207-3 - Fiscalidade 103 – Materiais; 301-3 103 – Energia; 301-3 2-5; 103 – Água; 303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 103 – Emissões; 103 – Efluentes e resíduos; 306-1; 306-3; 306-4; 103 – Cumprimento ambiental; 307-1; 103 – Avaliação ambiental de fornecedores; 308-1; 103 – Emprego; 401-2; 401-3; 103 – Relações de colaboradores – empresa; 402-1; 103 – Saúde e segurança no trabalho; 403-4; 403-4; 3-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10 103 – Formação e educação; 404-2; 404-3; 103 – Diversidade e igualdade de oportunidades; 103 – Não discriminação; 103 – Liberdade de associação e negociação coletiva; 103 – Trabalho infantil; 103 – Trabalho forçado ou obrigatório; 103 – Práticas em matéria de segurança; 103 – Avaliação de Direitos Humanos; 412-3; 103 – Comunidades Locais; 413-2; FS13; FS14; 103 – Avaliação das práticas; 414-1; 103 – Políticas públicas; 415-1; 103 – Saúde e segurança do cliente; 103 – Marketing e rotulagem; 417-2; 417-3; FS15; FS16; 103 – Privacidade do Cliente; 103 – Conformidade Económica; 419-1; FS6; G4-DMA – Auditoria; FS9; G4-DMA – Ativismo dos Acionistas; FS12. Tais conteúdos são detalhados na secção Índice GRI. Introdução

Anexo II: Índice GRI 2020

CONTEÚDO GERAL

	Localização no Estado das informações não financeiras	Omissão	Verificação externa
INDICADORES GRI. PERFIL DA ORGANIZAÇÃO			
102-1 Nome da organização.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	Modelo de negócio	-	Relatório de verificação PwC
102-3 Localização da sede	Paseo de la Castellana, 29. Madrid.	-	Relatório de verificação PwC
102-4 Localização das operações	As operações significativas do Bankinter são realizadas em Espanha, Portugal e Irlanda.	-	Relatório de verificação PwC
102-5 Propriedade e forma jurídica	Bankinter S.A.	-	Relatório de verificação PwC
102-6 Mercados servidos	Modelo de negócio	-	Relatório de verificação PwC
102-7 Tamanho da organização	Questões sociais e relativas ao pessoal: Tabelas de repartição de pessoal	-	Relatório de verificação PwC
102-8 Informação sobre colaboradores e outros colaboradores	Questões sociais e relativas ao pessoal: Tabelas de repartição de pessoal	-	Relatório de verificação PwC
102-9 Cadeia de fornecimento.	Sociedade: Subcontratação e fornecedores	-	Relatório de verificação PwC
102-10 Mudanças significativas na organização e sua cadeia de suprimentos	Não ocorreram alterações significativas na organização	-	Relatório de verificação PwC
102-11 Princípio ou abordagem de precaução	Modelo de negócio: Estratégia. Gestão de riscos Questões ambientais: princípio da precaução, análise e gestão dos seus principais riscos ambientais ao longo de sua cadeia de valor, tanto os riscos próprios do setor imobiliário onde trabalha o seu pessoal, como também os indiretos decorrentes da sua atividade. Relatório Anual do Governo Societário 2020	-	Relatório de verificação PwC
102-12 Iniciativas externas	Sociedade: Compromissos com o desenvolvimento sustentável: ODS, Parcerias estratégicas, Ação social, Outras colaborações Questões ambientais: Estratégia Relativa a Alterações Climáticas, Influência sobre os grupos de interesse Gestão da Sustentabilidade: Presença nos índices de sustentabilidade	-	Relatório de verificação PwC
102-13 Participação das associações	Sociedade: Compromissos com o desenvolvimento sustentável: ODS, Parcerias estratégicas, Ação social, Outras colaborações Questões ambientais: Estratégia relativa às alterações climáticas, Biodiversidade, Influência nos grupos de interesse. Questões sociais e relativas ao pessoal: Políticas de gestão da diversidade, Conciliação.	-	Relatório de verificação PwC
INDICADORES GRI. ESTRATÉGIA			
102-14 Declaração dos executivos de topo responsáveis pela tomada de decisões	Carta do Presidente	-	Relatório de verificação PwC
102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	Modelo de negócio Gestão de riscos Gestão da sustentabilidade Questões ambientais Sociedade: Compromissos com o desenvolvimento sustentável Luta contra a corrupção Direitos Humanos	-	Relatório de verificação PwC

	Localização no Estado das informações não financeiras	Omissão	Verificação externa
INDICADORES GRI. ÉTICA E INTEGRIDADE			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	Gestão de riscos Gestão da sustentabilidade Questões ambientais Sociedade: Compromissos com o desenvolvimento sustentável Luta contra a corrupção Direitos Humanos Questões sociais e relativas ao pessoal	- Relatório de verificação PwC
102-17	Mecanismos de consultoria e preocupações éticas	Luta contra a corrupção: Ética profissional Questões sociais e relativas ao pessoal: Planos de Igualdade	- Relatório de verificação PwC
INDICADORES GRI. GOVERNAÇÃO			
102-18	Estrutura de Governo	IAGC 2020: Comitês, Conselho de Administração	- Relatório de verificação PwC
102-19	Delegação da autoridade	Comité de Sustentabilidade Comissão de Nomeações e Governo Societário	- Relatório de verificação PwC
102-20	Responsabilidade executiva pelas questões económicas, ambientais e sociais	Comité de Sustentabilidade Comissão de Nomeações e Governo Societário	- Relatório de verificação PwC
102-21	Consulta a grupos de interesse sobre questões económicas, ambientais e sociais	Gestão da Sustentabilidade: Diálogo com os grupos de interesse e análise de materialidade. Comité de Sustentabilidade Comissão de Nomeações e Governo Societário	- Relatório de verificação PwC
102-22	Composição do órgão máximo de administração e dos seus comités	IAGC 2020: Comitês, Conselho de Administração	- Relatório de verificação PwC
102-23	Presidente do órgão máximo de administração	IAGC 2020: Comitês, Conselho de Administração	- Relatório de verificação PwC
102-24	Nomeação e seleção do órgão máximo de administração	IAGC 2020: Comitês, Conselho de Administração. 4.4 Seleção de administradores, 4.5 Nomeação, reeleição e demissão de administradores	- Relatório de verificação PwC
102-25	Conflitos de interesses	Relatório Anual do Governo Societário 2020. Recomendação 23 e 50.	- Relatório de verificação PwC
102-26	Papel do órgão máximo de administração na seleção de objetos, valores e estratégia	Gestão da Sustentabilidade Comité de Sustentabilidade Comissão de Nomeações e Governo Societário Relatório Anual do Governo Societário 2020	- Relatório de verificação PwC
102-27	Conhecimento coletivo do órgão máximo de administração	Gestão da Sustentabilidade Questões ambientais: Estratégia relativa às alterações climáticas Direitos Humanos Comité de Sustentabilidade Comissão de Nomeações e Governo Societário Relatório Anual de Governo Societário 2020	- Relatório de verificação PwC
102-28	Avaliação do desempenho do órgão máximo de administração	Relatório Anual de Governo Societário 2020: Recomendação 33 e 36. 4.12.- Avaliação do Conselho e das suas comissões	- Relatório de verificação PwC
102-29	Identificação e gestão dos impactos económicos, ambientais e sociais	Gestão de riscos Gestão da Sustentabilidade Questões ambientais Sociedade: Compromissos com o desenvolvimento sustentável Direitos Humanos Comité de Sustentabilidade Comissão de Nomeações e Governo Societário Relatório Anual de Governo Societário 2020	- Relatório de verificação PwC

	Localização no Estado das informações não financeiras	Omissão	Verificação externa
102-30 Eficácia dos processos de gestão de risco	Gestão de riscos Sociedade: Práticas e benefícios fiscais Relatório Anual de Governo Societário 2020: Comissão de riscos. 6. Sistema de controlo de riscos	-	Relatório de verificação PwC
102-31 Avaliação de temas económicos, ambientais e sociais	Política de Sustentabilidade Comité de Sustentabilidade Relatório Anual de Governo Societário 2020	-	Relatório de verificação PwC
102-32 Papel do órgão máximo de administração no desenvolvimento de relatórios de sustentabilidade	Comité de Sustentabilidade Comissão de Nomeações e Governo Societário Conselho de Administração	-	Relatório de verificação PwC
102-33 Comunicação das preocupações críticas	Política de Sustentabilidade Comité de Sustentabilidade Relatório Anual de Governo Societário 2020	-	Relatório de verificação PwC
102-34 Natureza e número total de preocupações críticas	Política de Sustentabilidade Comité de Sustentabilidade Relatório Anual de Governo Societário 2020	-	Relatório de verificação PwC
102-35 Políticas de remuneração	Política de Remunerações Comissão de Remunerações IAGC 2020	-	Relatório de verificação PwC
102-36 Processo de determinação da remuneração	Política de Remunerações Comissão de Remunerações IAGC 2020	-	Relatório de verificação PwC
102-37 Participação de grupos de interesse nas remunerações	Gestão da sustentabilidade Relatório Anual de Governação Corporativa 2020	-	Relatório de verificação PwC
102-38 Rácio de compensação total anual	Questões sociais e relativas ao pessoal: Remuneração total	-	Relatório de verificação PwC
102-39 Rácio de aumento percentual da compensação total anual	Questões sociais e relativas ao pessoal: Remuneração total	-	Relatório de verificação PwC

INDICADORES GRI. PARTICIPAÇÃO DE GRUPOS DE INTERESSE

102-40 Lista dos grupos de interesse	Gestão da Sustentabilidade	-	Relatório de verificação PwC
102-41 Acordos de negociação coletiva	Questões sociais e relativas ao pessoal: Acordos coletivos, Representação sindical	-	Relatório de verificação PwC
102-42 Identificação e seleção de grupos de interesse	Gestão da Sustentabilidade	-	Relatório de verificação PwC
102-43 Abordagem da participação dos grupos de interesse	Gestão da Sustentabilidade	-	Relatório de verificação PwC
102-44 Temas e preocupações-chave mencionados	Gestão da Sustentabilidade	-	Relatório de verificação PwC

		Localização no Estado das informações não financeiras	Omissão	Verificação externa
INDICADORES GRI. PRÁTICAS PARA ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS				
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Grupo Bankinter Lista das empresas do Grupo Bankinter em Contas Anuais Consolidadas (Participações e Situação Fiscal)	-	Relatório de verificação PwC
102-46	Definição dos conteúdos dos relatórios e coberturas do tópico	Introdução Gestão da sustentabilidade	-	Relatório de verificação PwC
102-47	Lista de tópicos materialmente relevantes	Gestão da sustentabilidade	-	Relatório de verificação PwC
102-48	Reexpressão da informação	Questões Ambientais: notas sobre tabelas de indicadores ambientais - Nota 2 CCAA Consolidadas (Critérios contabilísticos aplicados)	-	Relatório de verificação PwC
102-49	Alterações na comunicação de informações	O Âmbito e Cobertura de cada aspeto está indicado no índice GRI.	-	Relatório de verificação PwC
102-50	Período abrangido pelo relatório	1 de janeiro de 2020 – 31 de dezembro de 2020	-	Relatório de verificação PwC
102-51	Data do último relatório	18 de fevereiro de 2020	-	Relatório de verificação PwC
102-52	Ciclo de elaboração de relatórios	Anual	-	Relatório de verificação PwC
102-53	Ponto de contacto para perguntas sobre o relatório	comunicación@bankinter.com sostenibilidadbk@bankinter.com Investor_Relations@bankinter.com	-	Relatório de verificação PwC
102-54	Declaração sobre a elaboração do relatório de conformidade com as Normas GRI	Opção de Conformidade Exaustiva	-	Relatório de verificação PwC
102-55	Índice de conteúdos GRI	Índice GRI	-	Relatório de verificação PwC
102-56	Verificação externa	A prática do Bankinter é submeter a demonstração não financeira para revisão por um Auditor Independente. No ano de 2020 essa revisão foi realizada pela PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.	-	Relatório de verificação PwC

CONTEÚDOS TEMÁTICOS GRI

Aspetos materiais identificados	Cobertura do aspeto materialmente relevante	Indicador	Localização no EINF 2020	Alcance	Omissão	Verificação externa																																								
Dimensão económica																																														
GRI 201 Desempenho económico																																														
-Estratégia de negócios - Estratégia relativa às alterações climáticas e capital natural - Governo Societário - Gestão de Recursos Humanos	Mista	201	Foco de gestão	Modelo de Negócio Gestão de Riscos Relatório Anual Integrado 2020 Capítulo Resultados Apresentação de resultados (janeiro de 2021)	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC																																							
		201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">2020 - BANKINTER (1)</th> </tr> <tr> <th>Millhões de €</th> <th>2020</th> <th>2019 (6)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor Económico Gerado (2)</td> <td>1.691.676</td> <td>1.635.205</td> </tr> <tr> <td>Margem Bruta</td> <td>1.709.040</td> <td>1.649.452</td> </tr> <tr> <td>Ganhos/perdas no decréscimo de ativos não classificados como não correntes em vendas</td> <td>-1.190</td> <td>283</td> </tr> <tr> <td>Ganhos/perdas de ativos não correntes em vendas não classificados como operações descontinuadas</td> <td>-16174</td> <td>-15.530</td> </tr> <tr> <td>Valor Económico Distribuído</td> <td>905.226</td> <td>1.202.596</td> </tr> <tr> <td>Custos com o pessoal</td> <td>446.595</td> <td>461.811</td> </tr> <tr> <td>Outras despesas administrativas (exceto Contribuições e Impostos)</td> <td>293.573</td> <td>273.459</td> </tr> <tr> <td>Imposto sobre os lucros e contribuições e Impostos (3)</td> <td>116.492</td> <td>200.574</td> </tr> <tr> <td>Dividendos ao abrigo dos resultados do exercício (4)</td> <td>44.724</td> <td>263.199</td> </tr> <tr> <td>Investimento Social (5)</td> <td>3.792</td> <td>3.593</td> </tr> <tr> <td>Valor Económico Retido (Valor Económico Gerado Deduzido do Distribuído)</td> <td>786.450</td> <td>431.609</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Referem-se a todas as empresas que compõem o Grupo Bankinter (2) Rendimento bruto acrescido de lucros/perdas líquidas em decréscimos de ativos (3) Inclui exclusivamente a despesa relativa ao imposto sobre o rendimento e as contribuições e os impostos capitalizados durante o exercício (4) Inclui tanto os dividendos distribuídos como os pendentes de distribuição ao abrigo da Conta de Resultados (5) Inclui o investimento social em termos da metodologia LBG ("London Benchmarking Group") de todas as empresas do grupo (6) Na elaboração da demonstração de resultados comparativa incluída nas demonstrações financeiras de 2020, a demonstração de resultados de dezembro de 2019 foi reconstruída para registar a Linha Direta Aseguradora como uma atividade descontinuada.</p>	2020 - BANKINTER (1)			Millhões de €	2020	2019 (6)	Valor Económico Gerado (2)	1.691.676	1.635.205	Margem Bruta	1.709.040	1.649.452	Ganhos/perdas no decréscimo de ativos não classificados como não correntes em vendas	-1.190	283	Ganhos/perdas de ativos não correntes em vendas não classificados como operações descontinuadas	-16174	-15.530	Valor Económico Distribuído	905.226	1.202.596	Custos com o pessoal	446.595	461.811	Outras despesas administrativas (exceto Contribuições e Impostos)	293.573	273.459	Imposto sobre os lucros e contribuições e Impostos (3)	116.492	200.574	Dividendos ao abrigo dos resultados do exercício (4)	44.724	263.199	Investimento Social (5)	3.792	3.593	Valor Económico Retido (Valor Económico Gerado Deduzido do Distribuído)	786.450	431.609	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		2020 - BANKINTER (1)																																												
		Millhões de €	2020	2019 (6)																																										
		Valor Económico Gerado (2)	1.691.676	1.635.205																																										
Margem Bruta	1.709.040	1.649.452																																												
Ganhos/perdas no decréscimo de ativos não classificados como não correntes em vendas	-1.190	283																																												
Ganhos/perdas de ativos não correntes em vendas não classificados como operações descontinuadas	-16174	-15.530																																												
Valor Económico Distribuído	905.226	1.202.596																																												
Custos com o pessoal	446.595	461.811																																												
Outras despesas administrativas (exceto Contribuições e Impostos)	293.573	273.459																																												
Imposto sobre os lucros e contribuições e Impostos (3)	116.492	200.574																																												
Dividendos ao abrigo dos resultados do exercício (4)	44.724	263.199																																												
Investimento Social (5)	3.792	3.593																																												
Valor Económico Retido (Valor Económico Gerado Deduzido do Distribuído)	786.450	431.609																																												
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das alterações climáticas	Gestão de riscos das alterações climáticas. Gestão de riscos não financeiros: riscos ambientais Riscos emergentes: risco climático. Questões ambientais: Estratégia relativa às alterações climáticas. Módulo de Riscos e Oportunidades do Questionário CDP 2020.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC																																									
201-3	Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	CCAA Consolidadas Nota 29 (Custos com pessoal)	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC																																									
201-4	Assistência financeira recebida do Governo	Sociedade: Práticas e benefícios fiscais. Não foram recebidos auxílios significativos por parte das Administrações Públicas (ver rubrica F do Relatório Bancário Anual). Os descontos e deduções fiscais encontram-se detalhados nas notas 18 e 44 das CA consolidadas.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC																																									
GRI 202 Presença no mercado																																														
- Gestão de Recursos Humanos - Ética - Governo Societário	Interna	202	Foco de gestão	Questões sociais e relativas ao pessoal	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC																																							
		202-1	Relação entre o salário inicial padrão por sexo e o salário mínimo local	Questões sociais e relativas ao pessoal: Remuneração total É calculada tendo em conta a remuneração fixa.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC																																							
		202-2	Proporção de quadros superiores contratados na comunidade local	100% dos membros do Conselho de Administração procedem da comunidade local.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC																																							

Aspetos materiais identificados	Cobertura do aspeto materialmente relevante	Indicador	Localização no EINF 2020	Alcance	Omissão	Verificação externa	
GRI 203: Impactos económicos indiretos							
- Relação com a comunidade	Externa	203	Foco de gestão	Sociedade: Compromissos com o desenvolvimento sustentável	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		203-1	Investimentos em infraestruturas e serviços apoiados	Sociedade: Compromissos com o desenvolvimento sustentável (Tabela ODS, Práticas de Investimento e Financiamento Sustentáveis e Produtos Sustentáveis) Sociedade: Investimento Social, Parcerias Estratégicas e Crise Covid19	Grupo Bankinter	-	Relatório de Verificação PwC (1)
		203-2	Impactos económicos indiretos significativos	Sociedade: Compromissos com o desenvolvimento sustentável (Tabela ODS, Práticas de Investimento e Financiamento Sustentáveis e Produtos Sustentáveis) Sociedade: Investimento Social, Parcerias Estratégicas e Crise Covid19	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
GRI 204: Práticas de contratação							
- Gestão da cadeia de suprimentos	Mista	204	Foco de gestão	Sociedade: Subcontratação e fornecedores	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		204-1	Percentagem das despesas com fornecedores locais	No Bankinter, a parte das despesas com fornecedores locais foi de 95,76%.No LDA, 99%.No Avantcard, 66%	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
GRI 205: Anticorrupção							
- Ética - Governo Societário - Gestão de Recursos Humanos - Gestão da relação com clientes	Mista	205	Foco de gestão	Luta contra a corrupção e o suborno	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Luta contra a corrupção e o suborno: Controlo de auditoria interna, Ética profissional	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Luta contra a corrupção e o suborno: Formação em PBC, Ética Profissional	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		205-3	Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas	Luta contra a corrupção e o suborno: Ética profissional	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
GRI 206: Concorrência desleal							
- Ética - Governo Societário - Gestão da relação com os clientes	Mista	206	Foco de gestão	Luta contra a corrupção e o suborno	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		206-1	Ações judiciais relacionadas com a concorrência desleal e práticas monopolistas e contra a livre concorrência	Não existe um processo aberto contra o Grupo Bankinter por práticas monopolistas e contra a livre concorrência	Grupo Bankinter	-	Relatório de Verificação PwC (3)

Aspetos materiais identificados	Cobertura do aspeto materialmente relevante	Indicador	Localização no EINF 2020	Alcance	Omissão	Verificação externa	
GRI 207: Fiscalidade							
- Estratégia de negócios - Ética - Governo Societário	Mista	207	Foco de gestão	Práticas fiscais Estratégia fiscal do Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		207-1	Abordagem fiscal	Práticas fiscais Estratégia fiscal do Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		207-2	Governança fiscal, controlo e gestão de riscos	Práticas fiscais Estratégia fiscal do Grupo Bankinter Relatório Anual de Governo Societário 2020 Notas 18 (ativos e passivos fiscais) e 44 (situação fiscal) das Contas Anuais Consolidadas	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		207-3	Participação dos grupos de interesse e gestão de preocupações de ordem fiscal	Práticas fiscais Estratégia fiscal do Grupo Bankinter Relatório Anual de Governo Societário 2020 Notas 18 (ativos e passivos fiscais) e 44 (situação fiscal) das Contas Anuais Consolidadas	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		207-4	Apresentação de relatórios relativos a cada um dos países	Práticas fiscais Notas 18 (ativos e passivos fiscais) e 44 (situação fiscal) das Contas Anuais Consolidadas	Grupo Bankinter	Repartição de informações não disponíveis, o trabalho está em curso para apresentação em 2021	Relatório de verificação PwC (1)
Dimensão ambiental							
GRI 301: Materiais							
- Estratégia relativa às alterações climáticas e capital natural	Interna	301	Foco de gestão	Questões ambientais	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		301-1	Materiais utilizados, por peso ou volume	Questões ambientais: Indicadores de ecoeficiência	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		301-2	Consumíveis reciclados	Questões ambientais: Gestão de Resíduos	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		301-3	Produtos reutilizados e materiais de embalagem	Indicador não materialmente relevante dada a atividade do Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	Não aplicável	Não verificado

Aspetos materiais identificados	Cobertura do aspeto materialmente relevante	Indicador	Localização no EINF 2020	Alcance	Omissão	Verificação externa	
GRI 302: Energia							
- Estratégia relativa às alterações climáticas e capital natural	Interna	302	Foco de gestão	Questões ambientais	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		302-1	Consumo energético dentro da organização	Questões ambientais: Indicadores de ecoeficiência	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		302-2	Consumo energético fora da organização	Questões ambientais: Pegada de carbono O consumo energético externo está associado a informações relativas ao Âmbito 3 da pegada de carbono relativo às viagens de negócios, deslocações in itinere e estimativa do consumo de eletricidade dos clientes.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		302-3	Intensidade energética	Questões ambientais: Indicadores de ecoeficiência	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		302-4	Redução do consumo energético	Questões ambientais: Indicadores de ecoeficiência	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		302-5	Redução dos requisitos energéticos para produtos e serviços	Questões ambientais: Indicadores de ecoeficiência	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
GRI 303: Água							
- Estratégia relativa às alterações climáticas e capital natural	Interna	303	Foco de gestão	Questões ambientais: Indicadores de ecoeficiência	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		303-1	Interação com a água como recurso partilhado	O Grupo Bankinter tem as suas sedes em terrenos urbanos, pelo que, tanto a água captada com a vertida é efetuada através da rede urbana.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		303-2	Gestão dos impactos relacionados com as fugas de água				
		303-3	Extração de água	Questões ambientais: Indicadores de ecoeficiência	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		303-4	Fugas de água	O Grupo Bankinter tem as suas sedes em terrenos urbanos, portanto, a captação da água como fuga é feita através da rede urbana	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		303-5	Consumo de água	Questões ambientais: Indicadores de ecoeficiência			
GRI 304: Biodiversidade							
- Estratégia relativa às alterações climáticas e capital natural	Mista	304	Foco de gestão	Questões ambientais: biodiversidade	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		304-1	Centros de operações, propriedade da empresa, arrendados ou geridos situados dentro ou adjacentes a áreas protegidas ou áreas de elevado valor de biodiversidade fora das zonas protegidas	O Grupo Bankinter tem a sua sede em terrenos urbanos, por isso não tem impacto em áreas naturais protegidas e/ou na biodiversidade.	Grupo Bankinter	Não aplicável	Não verificado
		304-2	Impactos significativos das atividades, produtos e serviços na biodiversidade	O Grupo Bankinter tem as suas sedes em terrenos urbanos, portanto, não tem impacto direto sobre as áreas naturais protegidas e/ou a biodiversidade. Em termos de impactos indiretos, não foram avaliados em 2020 os impactos significativos das atividades, produtos e serviços na biodiversidade.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC

Aspetos materiais identificados	Cobertura do aspeto materialmente relevante	Indicador	Localização no EINF 2020	Alcance	Omissão	Verificação externa	
- Estratégia relativa às alterações climáticas e capital natural	Mista	304-3	Habitats Protegidos ou Restaurados	O Grupo Bankinter tem a sua sede em terrenos urbanos, por isso não tem impacto em áreas naturais protegidas e/ou na biodiversidade.	Grupo Bankinter	Não aplicável	Não verificado
		304-4	Espécies constantes da Lista Vermelha da UICN e das listas nacionais de conservação cujos habitats se situam em zonas afetadas pelas operações				
GRI 305: Emissões							
- Estratégia relativa às alterações climáticas e capital natural	Mista	305	Foco de gestão	Questões ambientais: Estratégia Relativa às Alterações Climáticas, Pegada de carbono	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		305-1	Emissões diretas de GEI (alcance 1)	Questões ambientais: Pegada de carbono	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		305-2	Emissões indiretas de GEI provenientes da produção de energia (âmbito 2)	Questões ambientais: Pegada de carbono	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		305-3	Outras emissões indiretas de GEI (alcance 3)	Questões ambientais: Pegada de carbono	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		305-4	Intensidade das emissões de GEI	Questões ambientais: Pegada de carbono	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		305-5	Redução das emissões de GEI	Questões ambientais: Estratégia relativa às alterações climáticas. Pegada de carbono	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada do ozono (SDO)	Estas substâncias não são produzidas na atividade normal do Grupo Bankinter.	Grupo Bankinter	Não aplicável	Não verificado
		305-7	Óxidos de azoto (NOX), óxidos de enxofre (SOX) e outras emissões significativas para a atmosfera	Dada a atividade do Grupo Bankinter, não ocorrem emissões significativas deste tipo	Grupo Bankinter	Não aplicável	Não verificado
GRI 306: Efluentes e Resíduos							
- Estratégia relativa às alterações climáticas e capital natural	Interna	306	Foco de gestão	Questões ambientais: Gestão de Resíduos	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		306-1	Descarga de água de acordo com a sua qualidade e destino	O Grupo Bankinter capta e derrama água através da rede urbana. São estimadas descargas semelhantes à quantidade de água consumida, uma vez que não há outros processos de geração de descargas.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		306-2	Resíduos por tipo e método de eliminação	Questões ambientais: Gestão de Resíduos	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		306-3	Derrames significativos	O Grupo Bankinter tem a sua sede em terrenos urbanos e, devido à sua atividade, não gerou derramamentos significativos durante 2020.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		306-4	Transporte de resíduos perigosos	O Grupo Bankinter, pela sua atividade, não transporta resíduos. O transporte de resíduos produzidos nas instalações do Grupo é realizado por gestores e transportadores autorizados.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		306-5	Corpos de água afetados por derramamentos de água e/ou escoamento	O Grupo Bankinter tem a sua sede em terrenos urbanos, por isso não tem impacto em áreas naturais protegidas e/ou na biodiversidade.	Grupo Bankinter	Não aplicável	Não verificado

Aspetos materiais identificados	Cobertura do aspeto materialmente relevante	Indicador	Localização no EINF 2020	Alcance	Omissão	Verificação externa	
GRI 307: Conformidade Ambiental							
- Estratégia relativa às alterações climáticas e capital natural	Mista	307	Foco de gestão	Questões ambientais: Introdução	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		307-1	Incumprimento da legislação e regulamentação ambientais	Não foram recebidas sanções ou multas ambientais significativas. Contas anuais consolidadas Nota 38 (Informações sobre sustentabilidade)	Grupo Bankinter	-	Relatório de Verificação PwC (3)
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores							
-Gestão da cadeia de suprimentos	Mista	308	Foco de gestão	Sociedade: Subcontratação e fornecedores	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		308-1	Novos fornecedores que passaram por filtros de avaliação e seleção de acordo com critérios ambientais	Gestão da sustentabilidade: Indicadores relevantes Sociedade: Subcontratação e fornecedores	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	Dado o tipo de fornecedor, não foi efetuada qualquer análise de impacto ambiental.	Grupo Bankinter	Não aplicável	Não verificado
DIMENSÃO SOCIAL							
GRI 401: Emprego							
- Gestão de Recursos Humanos	Interna	401	Foco de gestão	Questões sociais e relativas ao pessoal	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		401-1	Novas contratações de colaboradores e rotatividade de pessoal	Questões sociais e relativas ao pessoal: Seleção	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		401-2	Benefícios para os colaboradores a tempo inteiro não concedidos a colaboradores a tempo parcial ou temporários	Questões sociais e relativas ao pessoal: Benefícios empresariais, Segurança social	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		401-3	Licença parental	Questões sociais e relativas ao pessoal: Conciliação	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
GRI 402: Relações Trabalhador - empresa							
- Gestão de Recursos Humanos	Interna	402	Foco de gestão	Questões sociais e relativas ao pessoal: Saúde e Segurança, Acordos Coletivos, Representação Sindical. Diálogo com os colaboradores	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		402-1	Prazos mínimos de aviso para alterações operacionais	As mudanças organizacionais que ocorrem na instituição são analisadas em cada caso, para que possam evitar ou mitigar os impactos negativos que poderiam recair sobre os colaboradores. Em qualquer caso, para comunicar alterações organizacionais, será respeitada a legislação em vigor nesta área, o Estatuto dos Colaboradores e Acordo dos Trabalhadores Bancários (Espanha), Acordo dos Seguros (Espanha), Acordo dos Escritórios e Gabinetes (Espanha), Acordo das Caixas de Aforro (Espanha), Acordo dos Contact Centers (Espanha), Acordo de Empresas de Consultoria, Acordo Coletivo de Trabalho do Setor Bancário e "Lei Geral do Trabalho" (Portugal) e "Collective Bargaining Agreement for Bank Employees" (Acordo de Negociação Coletiva para Trabalhadores Bancários) (Luxemburgo)	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC

Aspetos materiais identificados	Cobertura do aspeto materialmente relevante	Indicador	Localização no EINF 2020	Alcance	Omissão	Verificação externa	
GRI 403: Saúde e Segurança no trabalho							
- Gestão de Recursos Humanos	Interna	403	Foco de gestão	Questões sociais e relativas ao pessoal: Saúde e Segurança, Comités de Saúde e Segurança. 100% dos colaboradores e atividades do Grupo estão abrangidos por sistemas de gestão da saúde e da segurança no trabalho.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		403-1	Sistema de gestão da saúde e segurança no trabalho	O Grupo Bankinter dispõe de sistemas de gestão da saúde e da segurança no trabalho, que respondem às auditorias legais em matéria de PRL. Além disso, no caso do Bankinter Portugal, está disponível um sistema de gestão certificado ao abrigo da norma OHSAS 18001.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de acidentes	As avaliações de risco nos postos de trabalho são realizadas pelos departamentos PRL do Grupo. Em caso de acidente, é efetuada uma análise das causas e são implementadas as melhorias adequadas.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		403-3	Serviços de saúde no trabalho	Questões sociais e relativas ao pessoal: Saúde e Segurança, Diálogo com colaboradores, Comités de Saúde e Segurança	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		403-4	Participação dos colaboradores, consultas e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho	Questões sociais e relativas ao pessoal: Saúde e Segurança, Diálogo com colaboradores, Comités de Saúde e Segurança	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		403-5	Formação dos colaboradores em saúde e segurança no trabalho	Questões sociais e relativas ao pessoal: Saúde e Segurança, Diálogo com os colaboradores. São realizadas formações anuais na área da prevenção de riscos laborais e segurança no trabalho	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		403-6	Promoção da saúde dos colaboradores	Questões sociais e relativas ao pessoal: Saúde e Segurança, Diálogo com os colaboradores. Benefícios empresariais. São realizadas formações anuais na área da prevenção de riscos laborais e segurança no trabalho.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		403-7	Prevenção e mitigação dos impactos da saúde e da segurança dos colaboradores diretamente ligados através de relações comerciais	Indicador não aplicável devido à atividade do Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	Não aplicável	Não verificado
		403-8	Colaboradores abrangidos por um sistema de gestão da saúde e segurança no trabalho	Questões sociais e relativas ao pessoal: Saúde e Segurança, Diálogo com colaboradores, Comités de Saúde e Segurança. 100% dos colaboradores do Grupo são abrangidos por sistemas de gestão da saúde e segurança no trabalho	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
403-9	Lesões por acidentes de trabalho	Em 2020, o número de mortes resultantes de uma lesão acidental no trabalho foi 0. Os índices são calculados por milhão de horas de trabalho. Em 2020, o número de horas de trabalho foi de 14.587.831	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC		

Aspetos materiais identificados	Cobertura do aspeto materialmente relevante	Indicador	Localização no EINF 2020	Alcance	Omissão	Verificação externa
- Gestão de Recursos Humanos	Interna	403-10 Doenças e doenças profissionais	Questões sociais e relativas ao pessoal: Comitês de Saúde e Segurança. Não foram identificadas profissões com um risco elevado de doença. Em 2020, o número de mortes por doença ou doença profissional foi 0.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
GRI 404: Formação e ensino						
- Gestão de Recursos Humanos	Interna	404 Foco de gestão	Questões sociais e relativas ao pessoal: Formação e talento	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		404-1 Média de horas de formação ao ano por colaborador	Questões sociais e relativas ao pessoal: Formação e talento	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		404-2 Programas para melhorar as competências dos colaboradores e programas de assistência à transição	Questões sociais e relativas ao pessoal: Formação e talento	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		404-3 Percentagem de colaboradores que recebem avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento profissional	Questões sociais e relativas ao pessoal: Formação e talento	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
GRI 405: Diversidade e Igualdade de oportunidades						
- Gestão de Recursos Humanos - Ética - Governo Societário	Interna	405 Foco de gestão	Questões sociais e relativas ao pessoal: Planos de igualdade e medidas adotadas para promover a igualdade de oportunidades	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		405-1 Diversidade em órgãos governamentais e colaboradores	Conselho de Administração IAGC Questões sociais e relativas ao pessoal: Tabelas de divisão da equipa, Colaboradores com deficiência.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		405-2 Relação do salário base e remuneração das mulheres em relação aos homens	O rácio de salário base homem/mulher é 1. Questões sociais e relativas ao pessoal: Remuneração total	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
GRI 406: Não discriminação						
- Gestão de Recursos Humanos - Ética	Mista	406 Foco de gestão	Direitos Humanos	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas adotadas	Não houve incidentes significativos relacionados com a discriminação	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
GRI 407: Liberdade de Associação e negociação coletiva						
- Gestão de Recursos Humanos - Ética	Mista	407 Foco de gestão	Questões sociais e relativas ao pessoal: Acordos coletivos, Representação sindical	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		407-1 Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva possa estar em risco	As operações do Grupo estão circunscritas ao âmbito geográfico europeu e não foram identificados riscos significativos relacionados com estes aspetos.	Grupo Bankinter	Não aplicável	Não verificado

Aspetos materiais identificados	Cobertura do aspeto materialmente relevante	Indicador	Localização no EINF 2020	Alcance	Omissão	Verificação externa	
GRI 408: Trabalho Infantil							
- Gestão de Recursos Humanos - Ética	Mista	408	Foco de gestão	Direitos humanos	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	As operações do Grupo estão circunscritas ao âmbito geográfico europeu e não foram identificados riscos significativos relacionados com estes aspetos.	Grupo Bankinter	Não aplicável	Não verificado
GRI 409: Trabalho forçado e obrigatório							
- Gestão de Recursos Humanos - Ética	Mista	409	Foco de gestão	Direitos humanos	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de trabalho forçado ou obrigatório	As operações do Grupo estão circunscritas ao âmbito geográfico europeu e não foram identificados riscos significativos relacionados com estes aspetos.	Grupo Bankinter	Não aplicável	Não verificado
GRI 410: Práticas em matéria de segurança							
- Gestão de Recursos Humanos - Ética	Mista	410	Foco de gestão	Conforme foi confirmado pelas empresas de Segurança que trabalham nos centros do Grupo Bankinter, 100% de seus colaboradores estão credenciados para exercer a referida profissão, sendo este último o único que garante a formação, requisitos, qualidade e fórmulas de contratação deste tipo de profissionais e serviços. Entre os cursos necessários encontram-se os de deontologia e direitos fundamentais.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		410-1	Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos		Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
GRI 411: Direitos dos povos indígenas							
- Gestão de Recursos Humanos - Ética	Mista	411	Foco de gestão	As operações do Grupo estão circunscritas ao âmbito geográfico europeu e não foram identificados riscos significativos relacionados com estes aspetos.	Grupo Bankinter	Não aplicável	Não verificado
		411-1	Casos de violação dos direitos dos povos indígenas				

Aspetos materiais identificados	Cobertura do aspeto materialmente relevante	Indicador	Localização no EINF 2020	Alcance	Omissão	Verificação externa	
GRI 412: Avaliação de direitos humanos							
<ul style="list-style-type: none"> - Gestão de Recursos Humanos - Ética - Governo Societário - Estratégia de negócios - Gestão da relação com os clientes 	Mista	412	Foco de gestão	Direitos Humanos	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		412-1	Operações sujeitas a avaliações ou revisões de impacto na área dos direitos humanos	Direitos humanos: Em 2020, 4% (14% em 2019) das operações analisadas sujeitas a políticas setoriais com critérios ASG foram rejeitadas por não cumprirem os critérios extrafinanceiros das políticas setoriais.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		412-2	Formação de colaboradores em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Direitos Humanos	Grupo Bankinter	A informação quantitativa não se encontra disponível. O trabalho está a ser efetuado nos sistemas de informação para poder ser comunicado nos próximos exercícios.	Relatório de Verificação PwC (1)
		412-3	Acordos de investimento significativos e contratos com cláusulas de direitos humanos ou sujeitos a avaliação dos direitos humanos	O Grupo Bankinter opera principalmente em Espanha, Portugal e Irlanda (países da OCDE), tendo sido efetuada uma análise de risco de direitos humanos com cada grupo de interesse, não tendo sido identificados riscos significativos em matéria de Direitos Humanos. Bankinter é também membro do Pacto Global das Nações Unidas. Em 2020 não houve nenhum contrato de investimento significativo ou acordo que incluía tais cláusulas.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC

Aspetos materiais identificados	Cobertura do aspeto materialmente relevante	Indicador	Localização no EINF 2020	Alcance	Omissão	Verificação externa	
GRI 413: Comunidades locais							
- Relação com a comunidade	Mista	413	Foco de gestão	Sociedade: Compromissos com o desenvolvimento sustentável, Ação social. Fundación Innovación Bankinter Fundación LDA	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		413-1	Operações envolvendo a comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Sociedade: Compromissos para com o desenvolvimento sustentável (ODS, Investimento Social, Parcerias Estratégicas e Voluntariado empresarial) Questões sociais e relativas ao pessoal: Acessibilidade Questões ambientais: Sistemas de gestão ambiental	Grupo Bankinter	-	Relatório de Verificação PwC (1)
		413-2	Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	Não foram identificados efeitos negativos significativos nas comunidades locais. Em 2020, o Bankinter tem menos 1 centro de negócios e 3 centros de Banca Privada em relação a 2019 (tendo em conta Espanha e Portugal). No caso do Banco EVO, na sequência da sua integração no Grupo Bankinter, foram mantidos dois dos seus centros da rede.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
- Relação com a comunidade	Mista	FS13	Pontos de acesso por tipo em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.	Questões sociais e relativas ao pessoal: Acessibilidade Sociedade: Compromissos com o desenvolvimento sustentável (ODS, Investimento Social, Parcerias Estratégicas e Voluntariado empresarial)	Grupo Bankinter (exceto LDA)	-	Relatório de verificação PwC
		FS14	Iniciativas para melhorar o acesso por parte das pessoas desfavorecidas aos serviços financeiros.	Questões sociais e relativas ao pessoal: Acessibilidade Sociedade: Compromissos com o desenvolvimento sustentável (Parcerias Estratégicas, Voluntariado Empresarial)	Grupo Bankinter (exceto LDA)	-	Relatório de verificação PwC
GRI 414: Avaliação das práticas laborais dos fornecedores							
- Gestão da cadeia de suprimentos	Mista	414	Foco de gestão	Não foi realizada qualquer análise dos critérios relativos às práticas laborais nos fornecedores, uma vez que não foi identificado nenhum risco significativo.	Grupo Bankinter	Não aplicável	Não verificado
		414-1	Novos fornecedores que passaram filtros de seleção de acordo com os critérios sociais	Gestão da sustentabilidade: Indicadores relevantes Sociedade: Subcontratação e fornecedores	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	Dada a tipologia do fornecedor, nenhuma análise de impacto foi efetuada no que se refere às práticas laborais.	Grupo Bankinter	Não aplicável	Não verificado

Aspetos materiais identificados	Cobertura do aspeto materialmente relevante	Indicador	Localização no EINF 2020	Alcance	Omissão	Verificação externa	
GRI 415: Política Pública							
- Ética - Estratégia de negócios	Mista	415	Foco de gestão	Códigos de Ética Profissional das empresas do Grupo Bankinter. Política anticorrupção do Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		415-1	Contribuições a partidos e/ou representantes políticos	O Grupo Bankinter não contribui para nenhum partido político. (Artigo 17.2 do Código de Ética do Bankinter e Secção 8 das Normas de Conduta do Código de Ética da Línea Direta) Política Anticorrupção do Grupo Bankinter.	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente							
- Gestão de Recursos Humanos - Gestão da relação com os clientes	Mista	416	Foco de gestão	Luta contra a corrupção Ética profissional Sociedade: Qualidade Sociedade: Serviço de atendimento ao cliente	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	Foram realizadas avaliações de risco profissional em todas as posições bancárias, incluindo potenciais riscos dos clientes nos escritórios da instituição. Questões laborais: Saúde e Segurança Luta contra a corrupção: Ética profissional Sociedade: Proteção de dados	Grupo Bankinter	-	Relatório de Verificação PwC (1)
		416-2	Casos de incumprimento relacionados com os impactos das categorias de produtos e serviços na saúde e na segurança	O Grupo Bankinter não teve quaisquer incidentes significativos nesta área.	Grupo Bankinter	-	Relatório de Verificação PwC (3)

Aspetos materiais identificados	Cobertura do aspeto materialmente relevante	Indicador	Localização no EINF 2020	Alcance	Omissão	Verificação externa	
GRI 417: Comercialização e rotulagem							
- Gestão da relação com os clientes	Mista	417	Foco de gestão	Gestão dos riscos não financeiros Luta contra a corrupção: Ética profissional Sociedade: Qualidade do serviço Sociedade: Serviço de atendimento ao cliente	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		417-1	Requisitos aplicáveis à informação e rotulagem de produtos e serviços	Luta contra a corrupção Quadro institucional. O Comité de Produtos analisa e aprova o lançamento de todos os produtos e serviços providenciados aos não profissionais. Além disso, o banco preparou-se para a entrada em vigor das novas normativas MIFID II, MIFIR e PRIIPs.No caso da LDA, existe também um Comité de Produtos e uma Política de Governação de Produtos.	Grupo Bankinter	-	Relatório de Verificação PwC (2)
		417-2	Casos de incumprimento relacionados com a informação e rotulagem de produtos e serviços	No exercício de 2020, foi recebido um processo de sanções relativo à informação/comercialização de produtos no valor de 5,2 MME	Grupo Bankinter	-	Relatório de Verificação PwC (3)
		417-3	Casos de incumprimento relacionados com comunicações de marketing	No ano de 2020, não foram relatados quaisquer casos de incumprimento relacionados com as comunicações de marketing.	Grupo Bankinter	-	Relatório de Verificação PwC (3)
		FS15	Descrição das políticas para a conceção correta e oferta de serviços e produtos financeiros	Gestão de riscos: princípios de gestão de riscos Luta contra a corrupção: Quadro institucional Sociedade: Compromissos com o desenvolvimento sustentável (Práticas de investimento e financiamento sustentável, Produtos sustentáveis)	Grupo Bankinter (exceto LDA)	-	Relatório de verificação PwC
		FS16	Iniciativas para melhorar a alfabetização e a educação financeira de acordo com o tipo de beneficiário	Sociedade: Compromissos com o desenvolvimento sustentável (parcerias estratégicas, voluntariado empresarial) Questões sociais e relativas ao pessoal: Acessibilidade e inclusão financeira.	Grupo Bankinter (exceto LDA)	-	Relatório de verificação PwC
GRI 418: Privacidade do cliente							
- Gestão da relação com os clientes	Mista	418	Foco de gestão	Sociedade: Proteção de dados Luta contra a corrupção	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		418-1	Reclamações informadas relativas a violações da privacidade do cliente e perda de dados do cliente	Não foram recebidas sanções significativas relativas à proteção de dados no Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	-	Relatório de Verificação PwC (3)
GRI 419: Conformidade socioeconómica							
- Gestão da relação com os clientes - Ética - Governo Societário	Mista	419	Foco de gestão	Luta contra a corrupção Direitos Humanos	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		419-1	Incumprimento das leis e regulamentos nos âmbitos social e económico	No exercício de 2020, foi recebida uma multa em matéria de PBC no valor de 3,9 MME	Grupo Bankinter	-	Relatório de Verificação PwC (3)

Aspetos materiais identificados	Cobertura do aspeto materialmente relevante	Indicador	Localização no EINF 2020	Alcance	Omissão	Verificação externa	
SUPLEMENTO FINANCEIRO							
CARTEIRA DE PRODUTOS							
<p>- Gestão da relação com os clientes</p> <p>- Relação com a comunidade</p> <p>- Estratégia Relativa às Alterações Climáticas e Capital Natural</p>	Mista	Políticas com aspetos ambientais e sociais específicos aplicados às linhas de negócio	Gestão da sustentabilidade: Estratégia no Plano "Tres en Raya" Sociedade: Compromisso com o desenvolvimento sustentável (Práticas de investimento e financiamento sustentável)	Grupo Bankinter (exceto LDA)	-	Relatório de verificação PwC	
		Procedimentos de avaliação e controlo dos riscos sociais e ambientais nas linhas de negócio	Os procedimentos de análise de riscos abrangem todos os que são significativos do ponto de vista do risco de crédito. Gestão de riscos relativos às alterações climáticas. Gestão de riscos não financeiros (riscos ambientais, riscos sociais, riscos relativos a direitos humanos) Riscos emergentes: risco climático Questões ambientais: Estratégia Relativa às Alterações Climáticas	Grupo Bankinter (exceto LDA)	-	Relatório de verificação PwC	
		Processos para monitorizar a implementação de requisitos sociais e ambientais por parte dos clientes incluídos em contratos ou transações	Sociedade: Compromisso com o desenvolvimento sustentável (Práticas de investimento e financiamento sustentável)	Grupo Bankinter (exceto LDA)	-	Relatório de verificação PwC	
		Processo (s) para melhorar a competência dos colaboradores para efeitos de implementar políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados às linhas de negócio	Questões sociais e relativas ao pessoal: Formação e talento Direitos Humanos Questões ambientais: Influência nos grupos de interesse	Grupo Bankinter (exceto LDA)	-	Relatório de verificação PwC	
		Interações com clientes/empresas participadas/parceiros empresariais em relação a riscos e oportunidades ambientais e sociais	Sociedade: Compromisso com o desenvolvimento sustentável (Práticas de investimento sustentável, Produtos sustentáveis) Questões ambientais: Estratégia Relativa às Alterações Climáticas	Grupo Bankinter (exceto LDA)	-	Relatório de verificação PwC	
		FS6	Porcentagem da carteira para as linhas de negócio por região, dimensão (por exemplo, microempresas/PME/grandes empresas) e setor de atividade	Modelo de Negócio Relatório Anual Integrado 2020: Resultados Apresentação dos resultados (janeiro de 2021)	Grupo Bankinter	-	Relatório de verificação PwC
		FS7	Valor monetário dos produtos e serviços concebidos para proporcionar um benefício social específico a cada linha de negócio, discriminado de acordo com a sua finalidade	Compromissos com o desenvolvimento sustentável (práticas de investimento e financiamento sustentável. Produtos sustentáveis)	Grupo Bankinter (exceto LDA)	A relação por linha de negócio não está incluída	Relatório de Verificação PwC (1)
		FS8	Valor monetário dos produtos e serviços concebidos para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócio, discriminado de acordo com a sua finalidade	Compromissos com o desenvolvimento sustentável (práticas de investimento e financiamento sustentável. Produtos sustentáveis)	Grupo Bankinter (exceto LDA)	A relação por linha de negócio não está incluída	Relatório de Verificação PwC (1)

Aspetos materiais identificados	Cobertura do aspeto materialmente relevante	Indicador	Localização no EINF 2020	Alcance	Omissão	Verificação externa	
AUDITORIA							
- Estratégia climática e de mudança capital natural - Estratégia de negócios - Governo Societário	Interna	G4-DMA	Foco de gestão	-A área de auditoria interna participa anualmente nas auditorias realizadas para avaliar os Sistemas de Gestão Ambiental e de Acessibilidade da instituição. Além disso, é realizada uma auditoria anual sobre o Relatório Anual Integrado e o EINF, onde são comunicadas todas as informações sobre o Plano de Sustentabilidade, a Política de Sustentabilidade e a gestão dos aspetos ambientais e sociais da instituição.	Grupo Bankinter (exceto LDA)	-	Relatório de verificação PwC
		FS9	Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e os procedimentos de avaliação de riscos		Grupo Bankinter (exceto LDA)	-	Relatório de verificação PwC
ATIVISMO ACIONISTA							
- Estratégia de negócios - Estratégia relativa às alterações climáticas e capital natural - Governo Societário	Interna	G4-DMA	Foco de gestão	Gestão da sustentabilidade. Compromissos com o desenvolvimento sustentável (Práticas de investimento sustentável, Produtos sustentáveis)	Grupo Bankinter (exceto LDA)	-	Relatório de verificação PwC
		FS10	Percentagem e número de empresas incluídas na carteira da instituição com as quais a organização que presta a informação interagiu em questões ambientais e sociais	Gestão da sustentabilidade. Compromissos com o desenvolvimento sustentável (Práticas de investimento sustentável, Produtos sustentáveis)	Grupo Bankinter (exceto LDA)	A informação quantitativa não se encontra disponível. Estão em curso trabalhos sobre a sua compilação para que possa ser relatado nos próximos exercícios	Relatório de Verificação PwC (1)
		FS11	Percentagem de ativos sujeitos a controlos ambientais ou sociais, tanto positivos como negativos	Gestão da sustentabilidade. Compromissos com o desenvolvimento sustentável (Práticas de investimento sustentável, Produtos sustentáveis)	Grupo Bankinter (exceto LDA)	A informação quantitativa não se encontra disponível. Estão em curso trabalhos sobre a sua compilação para que possa ser relatado nos próximos exercícios	Relatório de Verificação PwC (1)
		FS12	Política(s) de votação em questões ambientais ou sociais em participações nas quais a organização que presta a informação tem o direito de voto ou de recomendação de voto	Não existe uma política de votação estabelecida relacionada com as questões sociais ou ambientais para entidades sobre as quais a organização tem o direito de voto ou de consultor no voto.	Grupo Bankinter (exceto LDA)	-	Relatório de verificação PwC

Notas:

1. Só é relatado qualitativamente.
2. Nenhuma informação é fornecida para cada tipo de produto e serviço.
3. São fornecidas informações sobre os processos de sanção finais relativos a reclamações de qualquer natureza e acima de um limiar de 50.000 euros
4. São fornecidas informações sobre os processos de sanção finais relativos a reclamações de qualquer natureza e acima de um limiar de 30.000 euros.

Anexo III: Relatório de verificação independente

[Logótipo: "pwc"]

Bankinter, S.A. e subsidiárias

Relatório de Verificação Independente Relatório de Informação Não Financeira 31 de dezembro de 2020

[Logótipo: "pwc"]

Relatório de Verificação Independente

Aos acionistas do Bankinter, S.A.:

Em conformidade com o Artigo 49º do Código Comercial, realizámos a verificação, com o âmbito de segurança limitada, do Relatório de Informação Não Financeira Consolidada em anexo (doravante, EINF) correspondente ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2020, do Bankinter, S.A. (Sociedade dominante) e subsidiárias (doravante "Bankinter") que faz parte do Relatório de Gestão Consolidado do Bankinter.

O conteúdo do EINF inclui informações para além das exigidas pela normativa comercial vigente em matéria de relatórios não financeiros que não foi objeto do nosso trabalho de verificação. Nesse sentido, o nosso trabalho limitou-se exclusivamente à verificação das informações identificadas na tabela "Requisitos da Lei 11/2018 sobre informação não financeira e diversidade" e na tabela do anexo II "Índice GRI 2020" incluído no EINF em anexo.

Responsabilidade dos administradores da Sociedade dominante

A formulação do EINF incluído no Relatório de Gestão do Bankinter, bem como o seu conteúdo, é da responsabilidade dos administradores do Bankinter, S.A. O EINF foi elaborado de acordo com os conteúdos da normativa comercial vigente e seguindo os critérios da *Sustainability Reporting Standards* da *Global Reporting Initiative* (doravante, normas GRI) de acordo com a opção Abrangente e o Suplemento Sectorial *Financial Services* do Guia G4 das GRI, descritos de acordo com o que é mencionado para cada assunto na tabela do Anexo I "Requisitos da Lei 11/2018 sobre informação não financeira e diversidade" e na tabela do Anexo II "Índice GRI 2020" do referido EINF.

Esta responsabilidade inclui igualmente a conceção, implementação e manutenção do controlo interno considerado necessário para permitir que o EINF esteja livre de incorreções materiais, devido a fraude ou erro.

Os administradores do Bankinter, S.A. são igualmente responsáveis pela definição, implementação, adaptação e manutenção dos sistemas de gestão a partir dos quais são obtidas as informações necessárias para a preparação do EINF.

A nossa independência e controlo de qualidade

Cumprimos os requisitos de independência e restantes requisitos éticos do Código de Ética para Profissionais de Contabilidade emitido pelo Conselho de Normas Internacionais de Ética para Profissionais de Contabilidade (IESBA), que se baseia nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência e diligência, confidencialidade e comportamento profissional.

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

R. M. Madrid, folha 87.250-1, folio 75, tomo 9.287, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita no R.O.A.C. com o número S0242 - CIF: B-79 031290

1

[Logótipo: "pwc"]

A nossa empresa aplica a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (NICC 1) e, portanto, mantém um sistema abrangente de controlo de qualidade que inclui políticas e procedimentos documentados relacionados com o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e disposições legais e regulamentares aplicáveis.

A equipa de trabalho foi formada por profissionais que são especialistas na revisão de Informações Não Financeiras e, especificamente, em informações de desempenho económico, social e ambiental.

A nossa responsabilidade

A nossa responsabilidade é expressar as nossas conclusões num relatório de verificação independente de segurança limitada, com base no trabalho realizado. Realizámos o nosso trabalho de acordo com os requisitos estabelecidos na Norma Internacional de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade 3000 Revista em vigor, "Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica" (ISAE 3000 Revista) publicada pelo International Audit Standards Board and Assurance (IAASB) da International Federation of Accountants (IFAC) e com o "Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera" (Guia de Atuação sobre Trabalhos de Verificação de Informações Não Financeiras) publicado pelo Instituto de Revisores Oficiais de Contas de Espanha.

Num trabalho de segurança limitada, os procedimentos realizados variam em natureza e tempo de realização, e têm uma extensão menor do que os realizados num trabalho de segurança razoável e, portanto, a segurança proporcionada também é menor.

O nosso trabalho consistiu na formulação de questões à Direção, bem como às diversas unidades do Bankinter, S.A. que participaram da elaboração do EINF, na revisão dos processos de recolha e na validação das informações apresentadas no EINF e na aplicação de determinados procedimentos analíticos e em testes de revisão por amostragem que se descrevem seguidamente:

- Reuniões com o pessoal da Bankinter, S.A. para conhecer o modelo de negócio, as políticas e as abordagens de gestão aplicadas, os principais riscos relacionados com estas questões para obtenção das informações necessárias para revisão externa.
- Análise do âmbito, relevância e integridade dos conteúdos incluídos no EINF do ano 2019 com base na análise de materialidade realizada pelo Bankinter e descrita na secção "Gestão de Sustentabilidade" do referido EINF, considerando os conteúdos exigidos na normativa comercial vigente.
- Análise dos processos de recolha e validação dos dados apresentados no EINF para o exercício de 2020.
- Revisão das informações sobre riscos, políticas e abordagens de gestão aplicadas em relação aos aspetos materiais apresentados no EINF para o exercício de 2020.
- Verificação, mediante testes, com base na seleção de uma amostra, das informações relativas aos conteúdos incluídos no EINF para o exercício de 2020 e respetiva compilação a partir dos dados fornecidos pelas fontes de informação.
- Obtenção de uma declaração dos administradores e da Direção da Sociedade dominante.

[Logótipo: "pwc"]

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados na nossa verificação e nas provas que obtivemos, não foi revelado nenhum aspeto que nos faça crer que o EINF 2020 do Bankinter, S.A. e sucursais para o exercício financeiro anual encerrado em 31 de dezembro de 2020 não tenha sido preparado, em todos os seus aspetos, de acordo com os conteúdos da normativa comercial vigente e seguindo os critérios das normas GRI de acordo com a opção Exaustiva e o Suplemento Sectorial *Financial Services* da Guia 4 das GRI descrito de acordo com o que é mencionado para cada assunto na tabela do Anexo I "Requisitos da Lei 11/2018 sobre informação não financeira e diversidade" e na tabela do Anexo II "Índice GRI" do referido EINF.

Utilização e distribuição

Este relatório foi elaborado em resposta ao requisito estabelecido na normativa comercial em vigor em Espanha, pelo que pode não ser adequado para outros fins e jurisdições.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

[Assinatura ilegível]

Ramón Abella Rubio
23 de fevereiro de 2021



