

Personas



INFORME ANUAL
INTEGRADO 2020

Personas

Más cerca que nunca de los empleados

Como consecuencia de la crisis sanitaria, 2020 fue un año lleno de retos inesperados, que aceleraron la transformación de las estructuras del banco y especialmente de las formas de trabajar, impulsando más que nunca la innovación, la digitalización y la agilidad del aprendizaje en un entorno seguro.

En este entorno complejo, Bankinter siguió consolidando su Plan Estratégico de Personas, con especial foco en la protección de la salud, en el mantenimiento de la 'cercanía en la distancia' y en la adaptación a una digitalización cada vez más rápida y profunda.

Un plan estratégico 360° transformado por la COVID-19



Salud y seguridad

El cuidado del bienestar, de la salud y de la seguridad de todos los empleados, que ya de por sí es un elemento prioritario dentro de las políticas de Gestión de Personas, cobró en 2020 una relevancia singular.

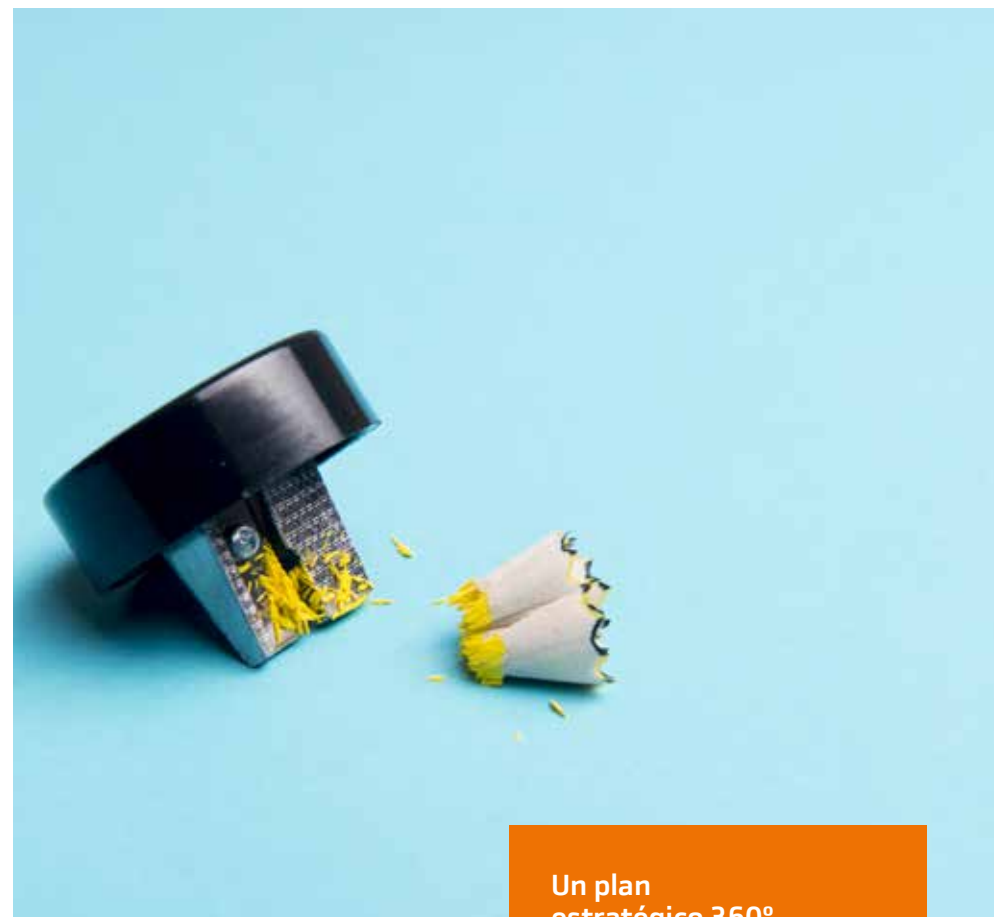
A principios de marzo, el área de Prevención de Riesgos Laborales constituyó un grupo de trabajo dedicado a informar, formar y asesorar a los empleados en relación con la crisis sanitaria, así como a orientar las medidas internas necesarias para luchar contra la pandemia, en coordinación con las áreas de Inmuebles y Servicios Generales y de Compras.

Se llevó a cabo también un seguimiento directo e individualizado de todos los trabajadores infectados y de las personas que potencialmente hubieran tenido contacto con ellos en las instalaciones de Bankinter, para lo cual se elaboró un protocolo de actuación basado en las instrucciones del Ministerio de Sanidad, bajo estrictos criterios de seguridad y de prudencia.

Relación con el empleado

Para mantenerse junto a sus profesionales en la fase más dura del confinamiento y en la posterior desescalada, en la segunda quincena de marzo y todo el mes de abril el equipo de Gestión de Personas efectuó más de 5.000 llamadas para interesarse por su estado de salud; en mayo se desarrolló un plan de retorno a la oficina, y entre julio y agosto se celebraron sesiones divulgativas sobre los protocolos anticovid.

Uno de los aspectos más relevantes de nuestro modelo de relación es la comunicación a los empleados de la oferta de recursos humanos sobre lo que cada uno necesita en cada momento. A tal fin, en septiembre se puso en marcha una campaña llamada #GestiónDePersonas @Vosotros, y en octubre se presentó una nueva web, que opera como un verdadero autoservicio digital con soluciones eficaces e inmediatas.



Un plan
estratégico 360°
transformado por
la COVID-19

Formación y talento

A lo largo de 2020, con las necesarias adaptaciones debidas a la imposibilidad de impartir formación presencial a partir del mes de marzo, se pudo llevar a cabo el desarrollo del intenso plan de formación anual previsto para apoyar el desarrollo de los conocimientos, las competencias y las habilidades de los empleados del banco, en estos tres ámbitos de actuación principales:

- **Cumplimiento normativo.** En consonancia con las necesidades derivadas de la creciente regulación y, en concreto, de la nueva Ley de Crédito Inmobiliario, se impartió formación en esta materia a más de 2.300 profesionales de nuestra red comercial y de las áreas que tienen relación directa con el proceso hipotecario, con el resultado de la certificación oficial del 96% de las personas formadas. Para cumplir con las exigencias de la directiva europea MIFID 2, se desarrolló un programa de formación en asesoramiento financiero a clientes, que permitió que el 98% de las personas que necesitan esta certificación la tengan actualizada. También se llevó a cabo la formación que requiere la Ley de Mediación de Seguros, con un 97% de cumplimiento.
- **Despliegue del programa 'B-Líder'.** Iniciado a finales de 2017, alcanzó su madurez en 2019 como una sólida herramienta de desarrollo del liderazgo y de transformación cultural, involucrando a 880 gestores de personas. Los participantes en el programa diseñan un plan de desarrollo individual (a través

de talleres, coaching, seguimiento, etc.) para llegar a alcanzar su máximo potencial de liderazgo. A finales de 2021, todos los gestores de personas de Bankinter lo habrán realizado.

- **Consolidación del modelo de gestión integral de talento.** Permite tener definidos los puestos críticos del banco y un plan de sucesión para cada uno de ellos, además de conocer el tipo de talento de determinados colectivos del banco. En 2020 se puso en práctica el segundo ejercicio de revisión de talento y sucesión para los 82 reportes del equipo directivo, conseguimos tener un mapa de talento en cada área y se actualizaron todos los planes de sucesión.

Como todos los años, en 2020 se evaluó el desempeño de los profesionales del banco a través del programa 'BKcrece', cuyo objetivo principal es ayudar a su desarrollo, midiendo su contribución, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora y facilitando un feedback de calidad. Durante el ejercicio, el 99,6% de la plantilla las personas susceptibles de recibir evaluación del desempeño en España la recibieron y el 95,2% de los gestores de personas tuvieron valoración ascendente.

El eje de la actividad formativa en Bankinter es la Universidad Corporativa, en la que el aprendizaje y el propio desarrollo de nuestros profesionales se impulsan desde la proactividad y la responsabilidad de cada uno.

La Universidad Corporativa se estructura en ocho escuelas:



Durante 2020 se pusieron en marcha 316 acciones, con 388.000 horas de formación, un 30% más que en el año 2019, siendo el 90% de ellas en formato *online*. El 99% de los empleados recibieron formación a lo largo del año, con una media de 79 horas cada uno. El índice de satisfacción de las encuestas (NPS) fue del 48,73%, en media móvil anual.

Las áreas de Formación y de Talento trabajaron en elevar la capacitación digital y tecnológica de los empleados a través de programas específicos y de referencia que facilitan la comprensión del entorno actual, así como en dar continuidad a los programas orientados a responder a las exigencias derivadas de la cada vez mayor regulación normativa de la actividad bancaria, que convierten a los profesionales de la banca en un colectivo altamente cualificado.

Todos esos programas están inspirados en una filosofía de crecimiento personal y protagonismo del empleado como responsable de su propio aprendizaje y desarrollo, de la mejora de las habilidades apoyada en la evolución de las fortalezas y de la creación de una cultura de liderazgo que permita a los gestores de personas desplegar su máximo potencial.

Uno de los programas se denomina Bdigital y su objetivo es facilitar la evolución de la cultura Bankinter, ya de por sí innovadora, hacia una cultura más digital, promoviendo conductas y habilidades digitales a través de metodologías ágiles y formas de trabajar colaborativas.

Las constantes transformaciones que el mundo digital nos trae han puesto el foco en la necesidad de captar, desarrollar y retener nuevos perfiles profesionales para afrontar con éxito la nueva 'era del dato'. Para ello, hemos desarrollado un modelo específico de gestión de talento para perfiles STEAM (*science, technology, engineering, arts, mathematics*), cuya identificación ha tenido en cuenta la formación académica, la formación específica en materia de datos (*data driven*) y la experiencia en áreas puramente analíticas o adyacentes a las mismas.

Selección

La política de rotación o movilidad interna, que alcanzó un 11% en 2020, permite a los empleados asumir nuevos retos y evolucionar profesionalmente, además de seguir formándose de manera continua para adaptarse a nuevas responsabilidades, fomentando la transmisión del conocimiento y la integración cultural en el caso de la movilidad internacional (Bankinter in Luxembourg y Bankinter Portugal).

Respecto al talento joven, la prioridad del banco fue velar en todo momento por la salud de las personas, sin olvidar el compromiso adquirido con la formación y desarrollo profesional de los jóvenes incorporados a nuestros programas de prácticas. Por ese motivo, dichas prácticas se suspendieron entre los meses de marzo y septiembre. Se recuperaron a partir de octubre para que los jóvenes universitarios pudieran completar sus prácticas en las mismas áreas y centros que tuvieron que abandonar en primavera.

Beneficios corporativos

Bankinter ofrece beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente, entre los que destacan las ayudas de formación para empleados e hijos de empleados, seguro médico, seguro de vida, seguro de accidentes, anticipos del salario mensual, productos y servicios bancarios en condiciones especiales y ayuda alimentaria en función del horario y del tipo de jornada.

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

Se mejora así la retribución por dos vías: por la capacidad de negociación del banco para optimizar el precio de los bienes y servicios incluidos en el sistema y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos contratados a través de él. Un 60% de los empleados en España utilizan esta herramienta de flexibilidad.

El banco ha seguido apostando por el talento interno, alcanzando un 11% de rotación interna en 2020.

Previsión social

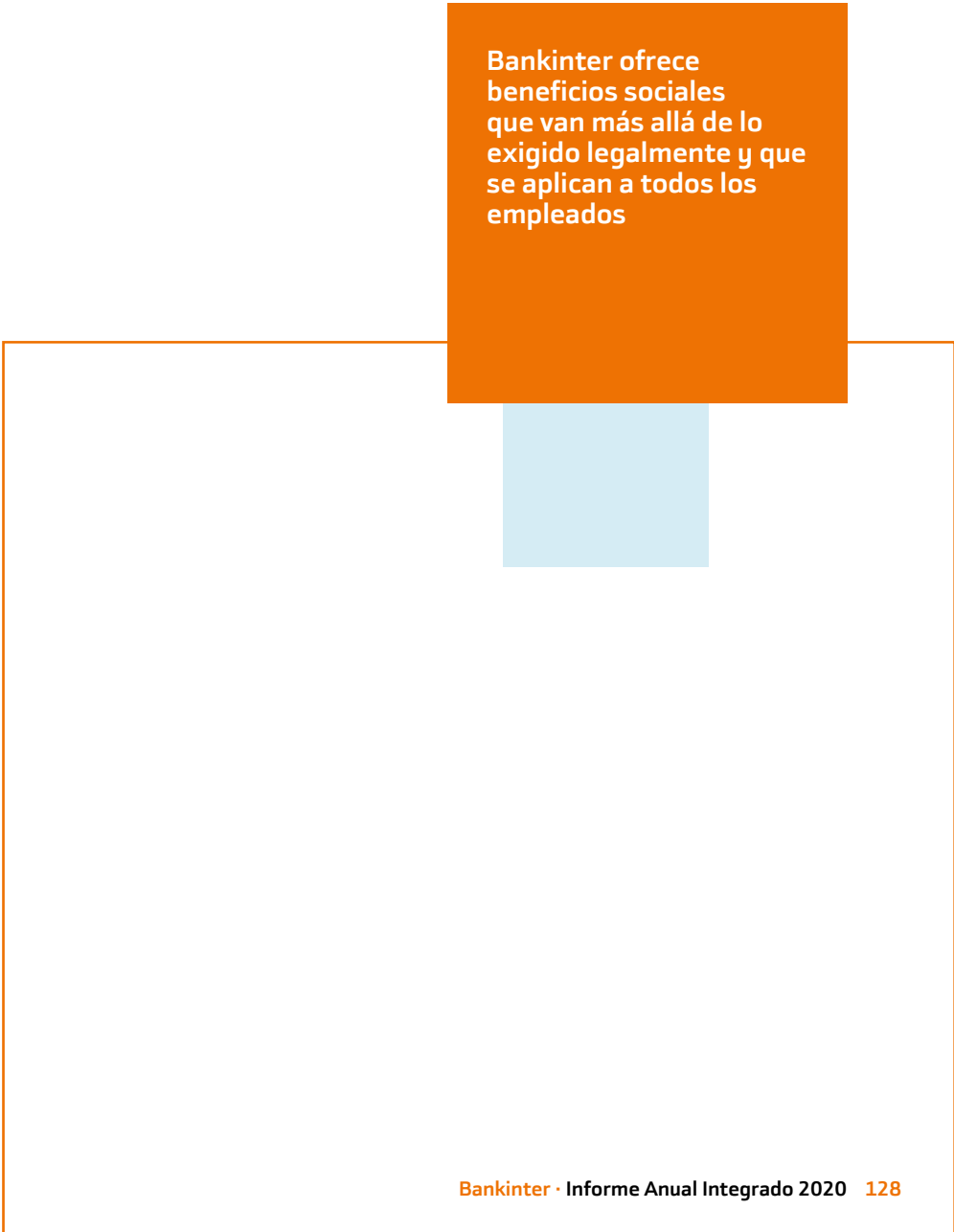
En las retribuciones a largo plazo, destinadas a cubrir ciertas contingencias, el banco ofrece también beneficios adicionales:

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

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

Retribución total

Bankinter cuenta con una plataforma de retribución total que muestra a los empleados todos los elementos que forman parte de su paquete de remuneraciones. No sólo la retribución fija y variable, sino también los beneficios sociales y la retribución emocional. Se trata de que puedan comprobar a través de esa plataforma el conjunto de medidas que complementan la propuesta retributiva que Bankinter pone a su disposición. Una propuesta que pretende satisfacer sus necesidades personales, familiares y profesionales, mejorando su calidad de vida y fomentando la conciliación laboral.



Bankinter ofrece beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente y que se aplican a todos los empleados

Premios y Reconocimientos de 2020

Una de las empresas más sostenibles del mundo

- Miembro del índice mundial Dow Jones Sustainability Index
- Miembro del índice 'FTSE4Good'
- Categoría "Leadership" en el rating de cambio climático CDP
- Ranking MERCO Empresas Responsables (#15)
- Certificado Accesibilidad Universal UNE 170001
- Certificado Gestión Ambiental 14001

Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA



Una de las empresas con mejor reputación

- María Dolores Dancausa, Forbes Mejores CEO de España (#7)
- María Dolores Dancausa, ranking MERCO Líderes (#8)
- Ranking MERCO Empresas (#36)
- Forbes 2020 World's Best Banks
- Interbrand Mejores Marcas Españolas (#23)
- Brand Finance 500 marcas mundiales más valoradas (#219)



Una de las mejores empresas para trabajar

- Certificado Top Employer
- 100 Mejores Empresas para Trabajar en España de Actualidad Económica (#24)
- Certificado Empresa Familiarmente Responsable



Productos y servicios de calidad

- Premio Rankia a la Mejor Cuenta Nómina
- Premio HelpMyCash a la Mejor Cuenta y al banco más solidario del Ibex 35 con los clientes
- Premio Morningstar al Mejor Plan de Pensiones Renta Variable España (Plan BK Renta Variable España)
- Sello FUNDS PEOPLE Calificación B (Fondos de inversión: Bankinter Cartera Privada Conservadora FI; Bankinter Cartera Privada Moderada FI; Bankinter Cartera Privada Dinámica FI; Bankinter Premium Conservador FI; Bankinter Premium Defensivo FI; Bankinter Premium Moderado FI; Bankinter Premium Dinámico FI; Bankinter Multiestrategia FI)
- Premio de ASSET a la Excelencia Financiera por la calidad del apoyo financiero a las empresas
- Certificado Continuidad de Negocio ISO 22301
- Certificado Seguridad de la Información 27001



'Proxinvest Awards Europe 2020' a la Mejor Junta General de Accionistas de 2020



Grands Prix du Jury Proxinvest

Una de las mejores campañas publicitarias

- Gran Premio a la Eficacia de la Asociación Española de Anunciantes
- Premio Ondas Nacional de Publicidad en Radio

