

Sostenibilidad



INFORME ANUAL
INTEGRADO 2020

El objetivo es desarrollar la gestión responsable de las tres dimensiones empresariales (la económica, la social y la ambiental).

Triple gestión para generar triple valor

La estrategia de sostenibilidad se materializa en el Plan 'Tres en Raya' 2016-2020

La estrategia de sostenibilidad de Bankinter se ha materializado en el Plan 'Tres en Raya' 2016-2020, con el objetivo de desarrollar la gestión responsable de las tres dimensiones empresariales (la económica, la social y la ambiental) para generar triple valor en las geografías en las que el banco opera.

El plan parte de la Política de Sostenibilidad, que fue aprobada por el Consejo de Administración en enero de 2016 con el propósito de contribuir a un desarrollo sostenible e inclusivo del entorno, en base a los tres pilares estratégicos del banco (calidad, innovación y tecnología) y en coherencia con sus valores corporativos de agilidad, entusiasmo, integridad y originalidad.

Para la definición de la estrategia de sostenibilidad se han considerado las siguientes referencias, entre otras:

- Las metas asociadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
- Las Normativas como la Ley de Información No Financiera y Diversidad

o el Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas de la CNMV.

- El análisis de los resultados de las evaluaciones de analistas y agencias de calificación ASG más reconocidos.
- Los estándares y marcos internacionales relativos a gestión de la Sostenibilidad (GRI, IIRC, ISO 26000, SGE 21, etc.).
- La consideración de las mejores prácticas de los líderes globales sectoriales.
- El análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de sus grupos de interés, como clientes y empleados.
- El análisis de modelos de medición de la reputación, como el *Reptrak*.

La política de Sostenibilidad se complementa con el resto de las políticas internas de la entidad.

Por otra parte, Bankinter publica el Estado de Información No Financiera 2020, con el cual da cumplimiento a lo establecido en la Ley de Información No Financiera y Diversidad, que traspone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95 de la Unión Europea. Además, anticipándose al nuevo marco legal, el banco venía informando desde hace años sobre su gestión social, laboral y ambiental.

Para el diseño de un nuevo Plan de Sostenibilidad del banco, definido para el periodo 2021-2023, Bankinter ha llevado a cabo un nuevo análisis de materialidad.



Diálogo con los grupos de interés

Un sistema de gestión de las necesidades y expectativas de sus principales grupos de interés

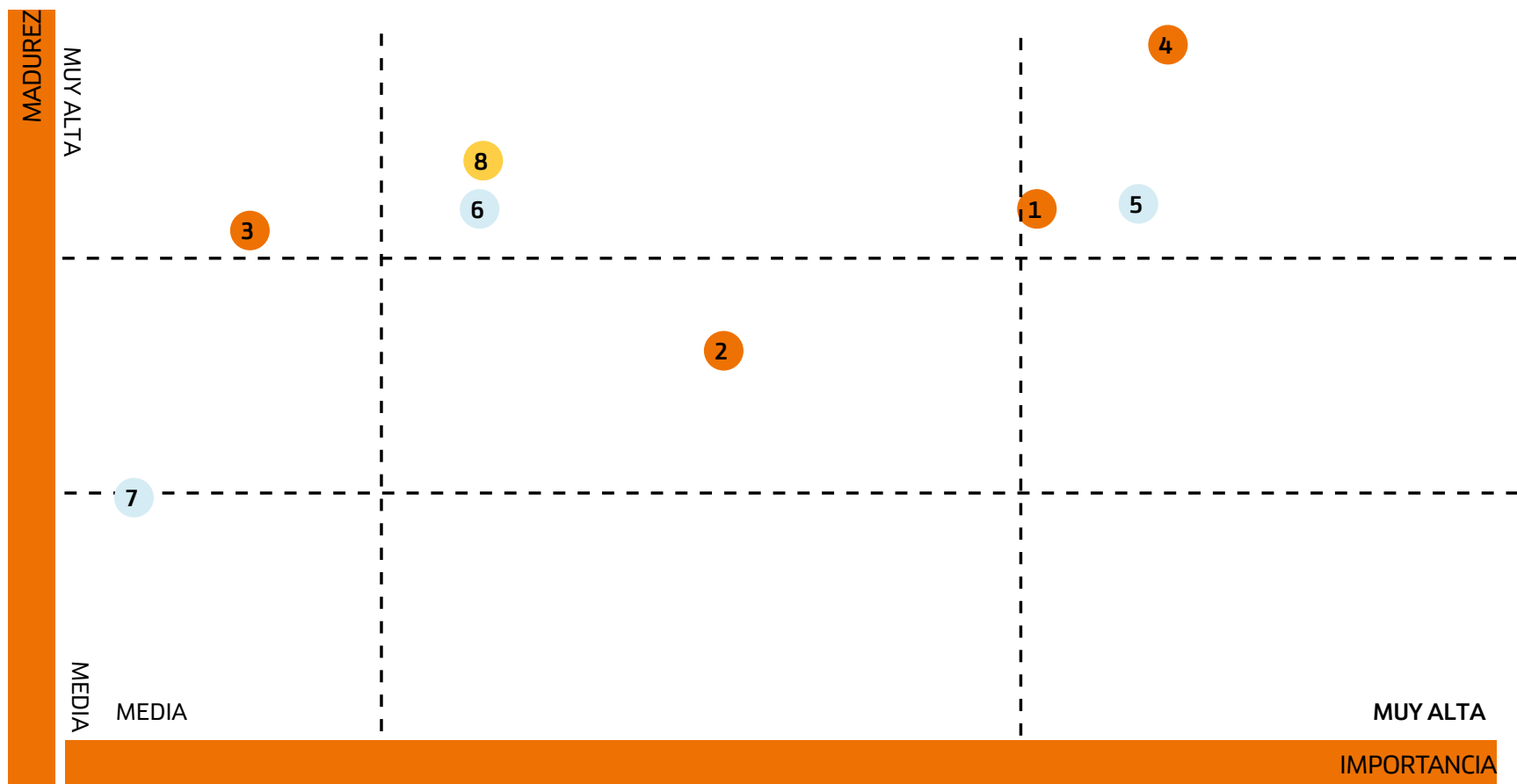
Los aspectos de la actividad que tienen mayor influencia en el entorno son identificados por Bankinter mediante un sistema de gestión de las necesidades y expectativas de sus principales grupos de interés. Ese sistema responde a las directrices incluidas en el marco internacional de información no financiera Global Reporting Initiative (GRI).

La entidad realiza periódicamente estudios de materialidad, que permiten mejorar la eficacia de los canales de diálogo con los agentes sociales y detallar los asuntos prioritarios de acuerdo con dos parámetros: la madurez de aspectos relacionados con la actividad financiera según los analistas de sostenibilidad, y la importancia que les atribuyen a estos aspectos los principales grupos de interés de la entidad (clientes, empleados, proveedores, prescriptores sociales y sectoriales, medios de comunicación, etc.).

Para el diseño de un nuevo Plan de Sostenibilidad del banco, definido para el periodo 2021-2023, Bankinter ha llevado a cabo un nuevo análisis de materialidad, a partir del envío de un cuestionario a sus principales grupos de interés con los objetivos de:

- Hacerles partícipes en la cocreación del nuevo Plan.
- Conocer sus necesidades y expectativas.
- Identificar cuáles son los asuntos que consideran más relevantes en materia de sostenibilidad, e incorporarlos en el nuevo Plan.
- Obtener sugerencias y comentarios de los grupos de interés para seguir trabajando en la mejora continua de la gestión de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno, y en la generación de valor compartido.

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



Dimensión económica

- 1. Gestión de la relación con Clientes (Económico)
- 2. Estrategia de negocio (Económico)
- 3. Gobierno Corporativo (Económico)
- 4. Ética (Económico)




Dimensión social



- 5. Gestión de personas (Social)
- 6. Relación con la Comunidad (Social)
- 7. Gestión de la Cadena de suministro (Social)

Dimensión ambiental

- 8. Estrategia de Cambio climático y Capital Natural (Ambiental)

A continuación se describen las iniciativas desarrolladas en el marco del Plan de Sostenibilidad 2016-20 de Bankinter, así como los retos a futuro (que se han incorporado en el nuevo Plan 2021-2023)

Objetivo	Metas establecidas	Iniciativas desarrolladas en Bankinter	Retos planteados en Bankinter
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad. ▪ De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible. ▪ Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos. ▪ De aquí a 2030, aumentar considerablemente la oferta de docentes calificados, incluso mediante la cooperación internacional para la formación de docentes en los países en desarrollo, especialmente los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formación <i>online</i> a empleados para la impartición del programa de educación financiera. 2. Programa de voluntariado de educación financiera presencial para distintos colectivos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alumnos de primaria y secundaria. ▪ Grupos en riesgo de exclusión social. ▪ Personas con discapacidad. 3. Oferta de plataformas <i>online</i> de educación financiera para estudiantes de secundaria, bachillerato y universitarios. 4. Programa de formación para facilitar la inserción sociolaboral dirigido a mujeres víctimas de violencia y otros colectivos vulnerables. 5. Accesibilidad física certificada de la universidad corporativa para posibilitar la formación a empleados con discapacidad en igualdad de condiciones.. 6. Programa de voluntariado técnico de altos directivos en países en vías de desarrollo. 7. Formación <i>online</i> para empleados en atención a personas con discapacidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo del programa de voluntariado de educación financiera. 2. Impartición de formación a empleados en materias de igualdad y diversidad. 3. Impartición de formación a empleados sobre los Principios Rectores de Derechos Humanos en el entorno empresarial. 4. Formación presencial a empleados sobre atención a personas con discapacidad. 5. Difusión de las plataformas <i>online</i> de educación financiera: Money Town y Game of Traders.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y Medianas Empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros. ▪ Lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. ▪ Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciativas relacionadas con el negocio. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Política de inversión y financiación sostenible. ▪ Impulso de los productos sostenibles. ▪ Formación y sensibilización orientada al fomento del emprendimiento. 2. Iniciativas de la Fundación Innovación. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa Emprendedores. ▪ Programa Akademia. ▪ Programa FTF. 3. Programas de la Fundación Cre100do. 4. Iniciativas relacionadas con la gestión de las personas. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificación de Empresa Familiarmente Responsable. ▪ Programa Bankinter te cuida. ▪ Programas dirigidos al desarrollo del capital humano. ▪ Programas de atracción y retención del talento. 5. Accesibilidad física certificada de los entornos laborales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecimiento de nuevas políticas de financiación de actividades y activos de alto impacto social o ambiental. 2. Formación a la plantilla de las áreas de Riesgos y Gestión de activos en la aplicación de criterios ASG. 3. Ampliación de la gama de productos sostenibles. 4. Desarrollo de la metodología de seguimiento y control de la Política de DDHH. 5. Desarrollo del programa Bankinter te cuida. 6. Desarrollo de programas de la Fundación. 7. Ampliación del alcance del sistema de gestión de la accesibilidad universal a nuevos centros de trabajo.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración del mapa de impactos de la Política de DDHH. 2. Iniciativas varias para la inclusión financiera y social. 3. Implantación de la Accesibilidad física. 4. Accesibilidad digital. 5. Accesibilidad cognitiva. 6. Formación y sensibilización de la plantilla orientada a la integración financiera. 7. Desarrollo de productos solidarios. 8. Educación financiera y Educación para el emprendimiento (voluntariado técnico). 9. Voluntariado social. 10. Acción Social y ciudadanía. 11. Empresa familiarmente responsable. 12. Planes de Igualdad. 13. Establecimiento de una Política de Diversidad. 14. Canal de denuncia confidencial. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de formación y sensibilización para una cultura diversa. 2. Ampliación del alcance de la certificación del sistema de gestión de la accesibilidad a nuevos centros de trabajo. 3. Desarrollo de productos con alto impacto social. 4. Ampliación del alcance de la certificación EFR. 5. Desarrollo de programas de la Fundación: Akademia, FTF. 6. Desarrollo de programas de educación financiera adaptada a distintos colectivos.

Objetivo	Metas	Iniciativas desarrolladas	Retos
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países. ▪ Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emisión de Bono Verde. 2. Política de Inversión y Financiación Sostenible. 3. Inclusión de criterios ambientales en la Política de Compras. 4. Apoyo a empleados, clientes y proveedores para implantar medidas de ecoeficiencia. 5. Diseño y lanzamiento de productos sostenibles. 6. Línea de financiación verde. 7. Iniciativas de gestión de impactos ambientales de la entidad. 8. Neutralidad en carbono de la actividad operacional. 9. Compra de energía procedente de fuentes renovables. 10. Programas de ecoeficiencia en la organización. 11. Acciones de impacto ambiental y social. 12. Difusión de información de desempeño sostenible. 13. Impartición de jornadas de formación y toma de conciencia medioambiental. 14. Implantación canal de comunicación con grupos de interés de temática ambiental. 15. Buzón ambiental. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lanzamiento de nuevos productos: hipoteca verde. 2. Desarrollo de programas de la Fundación: FTF. 3. Identificación del impacto de las operaciones de inversión y financiación en el capital natural. 4. Identificación de la carga de CO₂ de las carteras de inversión y financiación. Implicación de los clientes en la reducción. 5. Formación a empleados en asesoramiento de sostenibilidad. 6. Campaña de comunicación y sensibilización en materia de Cambio Climático a distintos grupos de interés. 7. Alineamiento de los objetivos de reducción con la iniciativa SBTi.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas. ▪ Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los ODS en todos los países, particularmente los países en desarrollo. ▪ Aumentar la estabilidad macroeconómica mundial, incluso mediante la coordinación y coherencia de las políticas. ▪ Mejorar la coherencia de las políticas para el desarrollo sostenible. ▪ Respetar el margen normativo y el liderazgo de cada país para establecer y aplicar políticas de erradicación de la pobreza y desarrollo sostenible. ▪ De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo. ▪ Potenciar las adhesiones a iniciativas internacionales relacionadas con las finanzas sostenibles y la gestión de riesgos climáticos. ▪ Promoción de acciones sectoriales en materia de desarrollo sostenible. 	<p>Adhesión a iniciativas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. UNEP FI. 2. Principios de Banca Responsable. 3. Principios de Ecuador. 4. Pacto Mundial de Naciones Unidas. 5. Cluster de Cambio Climático. 6. Cluster de Transparencia y Gobierno Corporativo. 7. Cluster de Impacto Social. 8. LBG. 9. Forética. 10. Charter de la Diversidad. 11. Patrocinio de eventos con sector público y privado, para el apoyo del emprendimiento ambiental y social de cara al desarrollo de nuevas empresas, tecnologías y proyectos. 12. Greenweekends. 13. Circularweekends. 14. Premios al emprendimiento social de la Red Más Humano. 15. Participación en la elaboración de la guía para el sector financiero del Natural Capital Protocol. 16. Grupos de trabajo de la Task Force on Climate related financial disclosures. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adhesión a los PRI (Principios de Inversión Responsable) de Naciones Unidas. 2. Identificación y gestión de nuevas alianzas.

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

Eje económico

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



Eje social

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



Eje medioambiental

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



Eje económico

Bankinter está incluido en los más prestigiosos índices de sostenibilidad como el Dow Jones Sustainability Index World, que le reconoce como uno de los veinticinco bancos más sostenibles del mundo.

El banco se mantiene también en otros destacados índices de sostenibilidad (FTSE4Good, MSCI o Carbon Disclosure Project) y figura en el Sustainability Yearbook 2020, el anuario que elabora S&P Global..

La Dirección de Sostenibilidad, además de desarrollar una gestión directa de la acción social y de la gestión medioambiental de la organización, actúa también como observatorio de tendencias y de riesgos a partir de un diálogo permanente con sus grupos de interés. De esta manera, puede conocer de primera mano sus expectativas e identificar las necesidades de un entorno siempre cambiante, para considerar su integración en la estrategia de sostenibilidad.

Asimismo, promueve la acción coordinada de las áreas para el desarrollo de iniciativas enfocadas a responder a esas necesidades. Además, propone y hace seguimiento de los programas contenidos en el Plan Estratégico, verificando el grado de cumplimiento de los objetivos asignados e identificando áreas susceptibles de mejora, según estándares e índices reconocidos de ética y sostenibilidad.

Buen Gobierno

En el capítulo de Gobierno Corporativo de este informe anual se recoge amplia información sobre el tamaño, la composición y el funcionamiento del Consejo de Administración, proceso de selección de sus miembros, diversidad y planes de sucesión, entre otras buenas prácticas.

Servicios orientados al cliente

En lo que se refiere a la orientación al cliente, el principal indicador que mide la gestión de la calidad del servicio que se le proporciona, y su satisfacción con el mismo, el NPS, superó ampliamente el objetivo fijado para 2020, alcanzando el 41,50%.

Prácticas de inversión y financiación sostenibles

En su Marco de Control y Gestión de Riesgos, Bankinter tiene integrados unos Principios de Sostenibilidad de la Inversión. Además, se han establecido unas guías sectoriales de financiación para industrias con una potencial mayor incidencia en el entorno, que le permiten desarrollar las medidas y referencias que el banco ha de seguir en su toma de decisiones, considerando las mejores prácticas y estándares internacionales.

En sintonía con esta estrategia, la entidad está adherida a los Principios de Ecuador, iniciativa internacional de referencia de las inversiones responsables en el sector financiero, cuyo objetivo es la evaluación y gestión de los riesgos ambientales y sociales de los proyectos. En 2020 se financiaron 16 proyectos sujetos a estos principios, todos en España y Portugal, de energías renovables. 14 fueron calificados con B y 2 con C. La inversión ascendió a 340,5 millones de euros.

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

En especial, la promoción de fuentes de energía sostenibles, competitivas y seguras. A lo largo de 2020, la entidad participó en distintos proyectos de energías renovables (fotovoltaica, eólica y termosolar).

El banco igualmente se ha adherido a la iniciativa financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), y ha suscrito los Principios de Banca Responsable, asumiendo, entre otros, el compromiso de alinear su estrategia empresarial con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París.

En su Marco de Control y Gestión de Riesgos, Bankinter tiene integrados unos Principios de Sostenibilidad de la Inversión.

Productos sostenibles

Los principales productos de Bankinter que integran en su diseño atributos diferenciales de sostenibilidad son los siguientes:

Fondo Bankinter Sostenibilidad. Invierte en valores de renta variable incluidos en los principales índices de responsabilidad social y medioambiental.

Fondo Eficiencia Energética y Medio Ambiente. Invierte en renta variable de empresas relacionadas con la mejora de la eficiencia en el uso de la energía y del transporte, el almacenamiento de la electricidad, la automatización y mejora de la productividad industrial, la reducción del impacto ambiental del uso de combustibles fósiles y las energías renovables.

Fondos de inversión responsables. La entidad tiene a disposición de sus clientes más de 1.100 fondos de prestigio internacional que aplican criterios responsables. Invierten en empresas dedicadas a las energías renovables, innovación y tecnología y a la reducción del impacto del cambio climático, o que están presentes en los principales índices de sostenibilidad.

Bonos verdes. Bankinter coordinó el primer programa de bonos verdes del Mercado Alternativo de Renta Fija (MARF) por 50 millones de euros que ha registrado la compañía Greenergy Renovables. Además, la entidad publicó el Acuerdo Marco de bonos verdes, que cuenta con la acreditación de Sustainalytics (compañía de segunda opinión). En enero de 2020 se produjo la primera emisión de estos bonos verdes por valor de 750 millones de euros.

Entidades de capital riesgo y empresas que invierten en productos sostenibles. Se mantuvieron participaciones como el 4,3% y el 4,6% en Ysios Biofund I y II (biotecnología y ciencias de la vida), el 10% en Going Green (automoción eléctrica) y el 2,5% en CPE Private Equity LP (tecnologías limpias).

Helia Renovables. Desde 2017, el banco mantiene una alianza con Plenium Partners para la constitución de la sociedad Helia Renovables como fondo de capital de riesgo para invertir en el negocio de las energías renovables. Se han constituido cuatro fondos que acumulan una inversión total (deuda más capital) superior a los 2.000 millones de euros en energías renovables.

Otros fondos de capital riesgo alternativos. El fondo Titán, lanzado a finales de 2019 y que invierte en infraestructuras (renovables, energía, transporte, infraestructura social, etc.) y el fondo VStudent, que tiene su foco en las residencias de estudiantes.

Fondo de pensiones gestionado con criterios de sostenibilidad. Se trata de un plan de renta variable mixto que invertirá entre un 50% y un 75% de su patrimonio en activos de renta variable de empresas de todo el mundo que cumplan estándares ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo, y el resto en bonos 'verdes' emitidos por compañías privadas y deuda pública de países OCDE.

Préstamos verdes/sostenibles. Además de incorporar cláusulas de sostenibilidad en líneas de financiación, se han concedido préstamos verdes y vinculados a desempeño en materia de sostenibilidad.

Acuerdo InnovFin. El banco mantiene su apoyo al programa InnovFin2014, en el marco del instrumento de financiación Horizon 2020. Su finalidad es apoyar la financiación de las empresas españolas con menos de 500 trabajadores que desarrollen actividades y proyectos de investigación e innovación. Además, el Banco Europeo de Inversiones y Bankinter firmaron un acuerdo para facilitar 400 millones de euros a pymes y empresas de mediana capitalización para financiar sus inversiones en España y Portugal.

Hal-Cash. Este sistema, que facilita el acceso a servicios financieros de colectivos no bancarizados, permite enviar dinero al móvil de cualquier persona para que lo pueda retirar en un cajero sin utilizar tarjeta de crédito. Durante 2020 se emitieron órdenes mediante este sistema por importe de 47,5 millones de euros.








Gestión responsable de proveedores




Bankinter cuenta con un Código de Conducta de Proveedores que constituye el conjunto de principios básicos de actuación y normas de conducta profesional que han de regir la actuación de todos los proveedores de la entidad y que consolida los valores éticos que tradicionalmente el banco viene aplicando en su relación con éste y con el resto de sus grupos de interés.

Además, en el proceso de homologación de proveedores, se han incluido criterios ambientales, sociales y de gobierno. A cierre de 2020, un 39% del total de proveedores de la entidad ya han sido evaluados bajo estos criterios.

Cabe destacar que el plazo medio de pago de Bankinter a sus proveedores es de 11,4 días.

Plan 'Tres en Raya' Eje Económico – 2020

Líneas Estratégicas	Objetivos 2020	Grado de consecución
Buen gobierno	Seguir fortaleciendo el marco de Gobierno Corporativo	
Prácticas sostenibles	Desarrollo del proyecto de finanzas sostenibles	
Servicios orientados al cliente	Consecución de un NPS del banco superior a 41,3%	
Inversión socialmente responsable	Formación a la Gestora de Activos en Inversión Socialmente Responsable	
Productos sostenibles	Lanzamiento de otros productos sostenibles	
Gestión responsable proveedores	Formación a PYMES proveedores en materia de adaptación a la nueva economía de cambio climático	
Comunicación y Formación	Nuevas acciones de comunicación sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible	

-  Completado
-  En desarrollo
-  Sin iniciar

Eje social

Bankinter ha puesto en marcha mecanismos para identificar las necesidades, expectativas y motivaciones de sus grupos de interés, tanto externos como internos, procurando darles respuesta a través de un amplio número de programas de gestión social y laboral avanzados.

La estrategia inclusiva de Bankinter se recoge en su programa 'Un Banco para Todos', por el que se concreta su firme compromiso para hacer accesibles sus canales de relación con los grupos de interés. El banco considera especialmente las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas mayores, a los que ofrece un servicio adaptado y de calidad. La estrategia de accesibilidad aborda tanto la accesibilidad física, como la digital y la cognitiva.

Bankinter dispone de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU) certificado según la norma UNE 170001, que está implantado en el edificio donde tiene ubicada su sede social en Madrid, en su edificio de Alcobendas, que además cuenta con la certificación LEED Platino, en la Universidad Corporativa ubicada en el centro de trabajo de Tres Cantos, y en siete sucursales bancarias.

Por lo que se refiere al ámbito digital, el objetivo es que tanto los contenidos como los servicios ofrecidos a través de las webs de Bankinter sean accesibles para sus clientes, atendiendo a las recomendaciones marcadas por el World Wide Web Consortium (W3C) a través de las pautas WACG 2.0.

En materia de accesibilidad el banco ofrece a personas invidentes o con agudeza visual reducida, tarjetas de coordenadas en sistema Braille para operar a través del teléfono, el extracto mensual en formato audio y de letra grande, y el servicio de asesoramiento en lengua de signos por videollamada para personas sordas.

En relación con la accesibilidad cognitiva, la entidad pone a disposición de todos sus grupos de interés el Diccionario de Finanzas Claras, desarrollado en colaboración con el Instituto de Empresa, en el que adapta las acepciones de los términos más utilizados en el ámbito bancario para que sean más fácilmente entendibles por la ciudadanía en general.

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

Para apoyar la formación financiera de estudiantes, Bankinter ha lanzado sendas plataformas digitales dirigidas a alumnos de secundaria y bachillerato, y a universitarios.

Para la formación de los primeros, pone a disposición de padres y profesores la plataforma Money Town. Se trata de un juego interactivo que facilita la comprensión de conceptos básicos financieros, y el desarrollo de habilidades y destrezas para saber gestionar el dinero de manera eficaz. A cierre de 2020, estaban inscritos más de 11.000 usuarios.

Para estudiantes universitarios, el banco ha lanzado en 2020 la plataforma Game of traders, un juego de bolsa con un gran componente formativo financiero, que permite a los participantes operar como auténticos traders, pudiendo así iniciarse en el mundo de la inversión en un entorno que simula en real la evolución de los mercados.

Bankinter cuenta, además, con un convenio de colaboración con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) con el objetivo de hacer accesibles los conocimientos financieros a las personas con discapacidad auditiva. Dentro de las acciones de educación financiera para este colectivo, se desarrolla la difusión de vídeos formativos *online*.

La estrategia inclusiva de Bankinter se recoge en su programa 'Un Banco para Todos', por el que se concreta su firme compromiso para hacer accesibles sus canales de relación con los grupos de interés.

Gestión avanzada de personas

Bankinter se mantiene durante 14 años consecutivos en el ranking de empresas Top Employer España, reconocidas por ofrecer un paquete nutrido de medidas sociolaborales para sus empleados.

Por otra parte, Bankinter mantiene su certificado 'efr' (Empresa Familiarmente Responsable), una insignia que entrega la Fundación Másfamilia a las empresas que han implantado acciones dirigidas a fomentar la conciliación familiar y la igualdad de oportunidades entre sus empleados

En materia de diversidad, el banco ha establecido la Política de Diversidad e inclusión, y cabe destacar que el porcentaje de mujeres dentro de la compañía es elevado en todas las categorías. Por otra parte, también desarrolla iniciativas para facilitar la contratación de personas con discapacidad a través de convenios con Fundación ONCE, Fundación Integra y Adecco, entre otras organizaciones.

En relación con el desarrollo del capital humano, el 99% de los empleados recibieron formación a lo largo del año, con una media de 79 horas por empleado. Asimismo, el

banco está desarrollado métricas (basadas en métodos reconocidos como el Kirkpatrick) para conocer el retorno de la inversión (ROI) de algunos de sus programas de formación.

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.

Por otra parte, en 2020 se han mejorado los resultados respecto a la satisfacción de empleados de la encuesta OPINA.

Con respecto a la gestión de la salud y la seguridad, Bankinter Portugal cuenta un sistema de gestión que ha sido certificado según la Norma ISO-45001, y en Bankinter España se han llevado a cabo las auditorías obligadas en materia de seguridad y salud por parte de un tercero independiente.

Dentro de las iniciativas para avanzar en la gestión del bienestar de los empleados, la entidad ha desarrollado en 2020 el programa digital 'Bankinter te cuida', inclusivo y personalizado, para formar y concienciar a los empleados sobre la importancia del cuidado de la salud, promoviendo una cultura de seguridad y bienestar físico y emocional.

Para más información, consultar capítulo Personas dentro de este Informe.

Voluntariado corporativo

Bankinter pone a disposición de sus empleados un portal de voluntariado corporativo, llamado 'Mueve.te', con el objetivo de impulsar el compromiso y la implicación social y ambiental de la plantilla, para el logro de acciones de alto impacto en el entorno. Este programa, además del valor que externamente aporta a las comunidades, fortalece internamente la cultura organizacional del banco y desarrolla nuevas competencias, habilidades y sensibilidades en los voluntarios participantes.

En 2020, debido a las restricciones derivadas de la pandemia por COVID-19, las jornadas de voluntariado presencial han sido sustituidas en la medida de lo posible por su desarrollo en formato *online*.

Bankinter ha seguido promoviendo la integración financiera a través de actividades de voluntariado técnico mediante, y han ido diversos los colectivos destinatarios de formación financiera: estudiantes de secundaria y bachillerato, jóvenes emprendedores o personas en riesgo de exclusión social. Además, este tipo de iniciativas facilitan el desarrollo de habilidades específicas de los empleados voluntarios, como la de adaptar la comunicación a cualquier interlocutor, con independencia de sus capacidades y conocimientos.

En el año 2020 destacaron estas acciones:

Participación en la VI edición del programa Tus finanzas, tu futuro. Impulsado por la Asociación Española de Banca (AEB) con la colaboración de la Fundación Junior Achievement. Su objetivo es desarrollar las habilidades y conocimientos de los alumnos de educación secundaria y bachillerato en el manejo de la economía doméstica.

Talleres para la inclusión sociolaboral, que fueron impartidos a colectivos en riesgo de exclusión social beneficiarios de la Fundación Integra.

IV Edición del Desafío Solidario Bankinter. Evento deportivo y solidario que se promueve entre los empleados de Bankinter España y Portugal. Las donaciones que se consiguieron fueron destinadas al programa de salud de Cruz Roja Española.

Colaboración con Una sonrisa por Navidad, iniciativa organizada por Cooperación Internacional. La campaña, promovida entre los empleados del banco, tenía como objetivo conseguir la donación de juguetes nuevos a niños de familias en riesgo de exclusión social en las fechas navideñas.

Ciudadanía

En las comunidades en las que opera, Bankinter establece alianzas estratégicas con organizaciones del tercer sector, en las que se apoya para identificar y dar respuesta a las necesidades del entorno local.

El banco es socio de la Red Española de Pacto Mundial y como tal, asume el compromiso de incorporar en su estrategia sus diez principios de conducta. La entidad contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) trabajando para alcanzar estas metas desde la convicción de que son importantes para lograr avanzar como sociedad hacia un modelo más inclusivo con las personas y respetuoso con el planeta.

Bankinter es socio de la Fundación Lealtad, institución sin ánimo de lucro cuyo objetivo es acreditar a las organizaciones del Tercer Sector en su cumplimiento de los nueve principios de Transparencia y Buenas Prácticas.

En relación con la gestión de la Acción Social, el banco ha desarrollado unas métricas para medir el beneficio en el negocio y en la sociedad de sus programas de actuación.

Bankinter se basa en la metodología desarrollada por Corporate Citizenship Limited y London Benchmarking Group (LBG) para cuantificar y categorizar sus iniciativas en materia de acción social según el tipo de actividad realizada y de los recursos destinados. Esta metodología permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social del banco.

La entidad también es socio promotor de Forética, asociación que promueve la responsabilidad social / sostenibilidad en el ámbito empresarial en España y Latinoamérica, participando activamente en su Clúster Social.

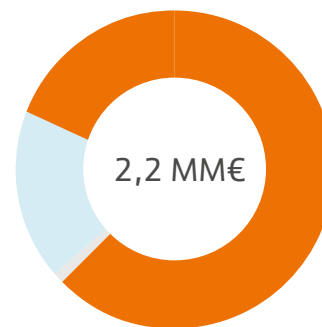
Dentro de la gestión del diálogo con organizaciones del Tercer Sector, en 2020 se han valorado 164 Iniciativas de las que se han llevado a cabo 31 colaboraciones con diferentes organizaciones sin ánimo de lucro.

Para apoyar la labor del tercer sector, Bankinter pone a su disposición productos y servicios con fines solidarios. Ofrece la tarjeta Bankinter Solidarios (cuyas comisiones son cedidas para proyectos sociales en el Programa Implicados y Solidarios) y el servicio Bizum Solidario, para facilitar las microdonaciones a través del teléfono móvil. También pone a disposición de las ONGs las cuentas solidarias para la recaudación de fondos, libres de comisiones tanto en origen como en destino.

Por otra parte, el banco participó en la organización de la XV Edición de los Premios Jóvenes Mashumano, para reconocer a aquellos emprendedores que aportan soluciones innovadoras, sostenibles y socialmente responsables. En concreto, Bankinter respalda la categoría de 'Mejor solución para la integración de personas con discapacidad.

En 2020 tuvo lugar la IX Edición del programa 'Implicados y Solidarios', iniciativa a través de la que se financian 10 proyectos sociales con el importe recibido de las comisiones de la tarjeta Bankinter Solidarios. Involucra a varios grupos de interés del banco, a los clientes que utilizan la Visa Bankinter Solidarios y a los empleados, que este año presentaron más de 200 proyectos.

Inversión social (LBG)



- Dinero 82,3%
- Tiempo 0,9%
- En especie 0,2%
- Costes de gestión 16,5%

Crisis COVID-19:

Gestión extraordinaria para un momento extraordinario

A raíz de la crisis sanitaria y social que se planteó como consecuencia de la pandemia generada por la COVID-19, el banco puso en marcha una batería de medidas para procurar mitigar los efectos de esta crisis en proveedores, clientes particulares, empresas, pymes y autónomos.

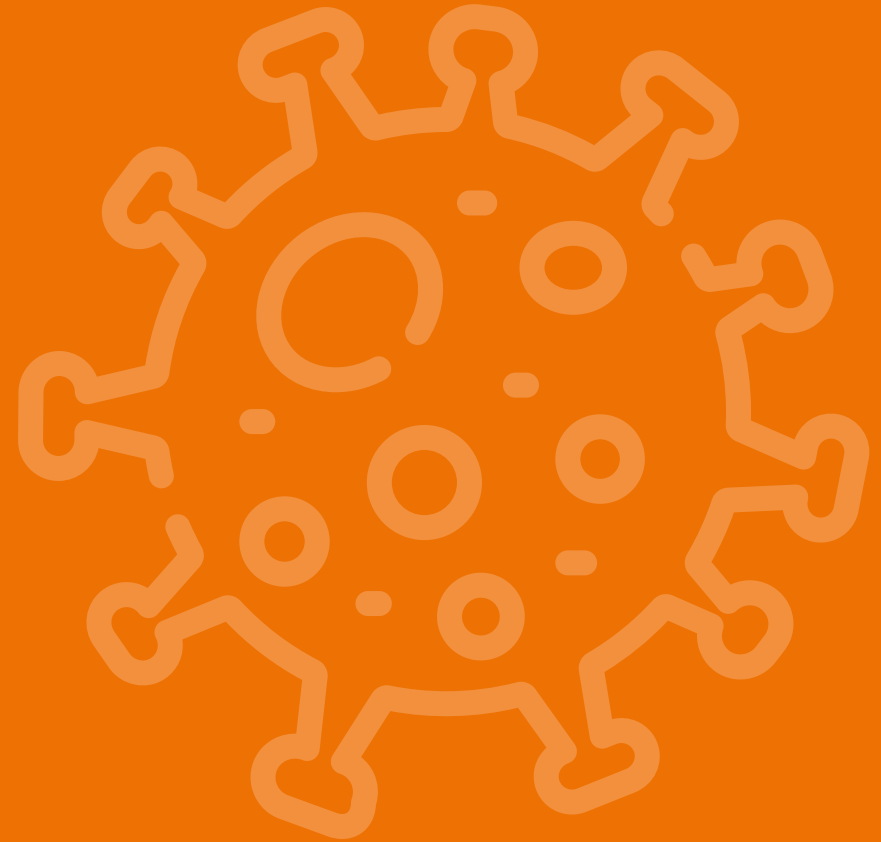
Además, se activó la comunicación de las cuentas habilitadas para emergencias.

Se llevó a cabo la difusión del llamamiento de emergencia realizado por Cruz Roja para la Crisis COVID-19, a través de las redes sociales del banco (LinkedIn, Facebook y Twitter) y canales de Bizum.








Por otra parte, se desarrolló una colaboración para el montaje del Hospital de Campaña que Médicos del Mundo puso en marcha en el Hospital Gregorio Marañón de Madrid.




También se colaboró con la Fundación ANAR para la reactivación de un chat de auxilio a niños y jóvenes que sufren maltrato doméstico, problema agravado por la situación de confinamiento.

Además, se puso en marcha una iniciativa de voluntariado mediante teleacompañamiento durante el periodo de confinamiento, con la Fundación Adecco, para ayudar a personas con discapacidad y enfermedad mental del programa de empleo que lleva a cabo esta Fundación.



Plan 'Tres en Raya' Eje Social – 2020

Líneas Estratégicas	Objetivos 2020	Grado de consecución
Inclusión financiera	Desarrollo de la accesibilidad de los entornos físico y digital.	
Gestión avanzada de personas	Implantación de un programa formativo de aceleración de la cultura digital. Evolución de los programas para promover la salud y seguridad.	
Fundación Innovación Bankinter	Desarrollo de programas de la Fundación Innovación.	
Voluntariado	Extender los programas de educación financiera a todas las organizaciones.	
Ciudadanía	Difusión de la plataforma de educación financiera on line 'Money Town'.	
Gestión huella social	Valoración del impacto socioeconómico de la actividad	
Estructura	Nuevas acciones de comunicación sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible	

-  Completado
-  En desarrollo
-  Sin iniciar

Eje medioambiental

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

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

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

Los criterios ambientales están presentes en las políticas de financiación e inversión de la entidad. A finales 2016, Bankinter se adhirió a los Principios de Ecuador, llevando a cabo análisis ambientales y sociales en aquellos proyectos de financiación que, por su calificación, lo requieren.

Además, el banco ha definido guías sectoriales de financiación, con criterios sociales y ambientales, para determinados sectores que por su potencial impacto social o ambiental son considerados más relevantes. En el año 2020 se ha implantado la política del sector energético.

Por su parte, Bankinter Gestión de Activos, la Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva (SGIIC) perteneciente 100% al Grupo Bankinter, incrementará su apuesta decidida por la Sostenibilidad e incorporará criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) para todos sus fondos de inversión a lo largo de 2021.

El banco colabora con organismos de referencia que evalúan y valoran su desempeño ambiental, como Carbon Disclosure Project (CDP), del que Bankinter ha sido entidad signataria desde su lanzamiento. En la evaluación del año 2020, Bankinter ha sido reconocido como uno de los bancos líderes en la gestión del cambio climático, obteniendo una calificación 'A-', dentro de la categoría 'Leadership'.

Asimismo, Bankinter se ha adherido este año a la iniciativa sectorial del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI), firmando los Principios de Banca Responsable. Este es un marco establecido para llevar a cabo una actividad bancaria sostenible en línea con los ODS y la Agenda 2030.



Bankinter reconocido 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.*

Estrategia de Cambio Climático

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

Por lo tanto, la responsabilidad de la entidad con el medio ambiente no reside tanto en la gestión de los impactos directos que su actividad genera en el entorno (aspecto que se viene gestionando desde hace más de una década) como en la identificación y gestión de los impactos indirectos, es decir, los que se generan por la aplicación de las políticas de financiación y de inversión.

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

En relación con los objetivos planteados para este ejercicio:

- Bankinter ya es neutro en carbono para los alcances 1 y 2.
- El 100% de la energía eléctrica consumida a final de año en las instalaciones del banco proviene de fuentes de origen renovable.

- Se han llevado a cabo significativos avances en cuanto a la implantación de las recomendaciones de la TCFD.
- Se ha sumado la política del sector energético al grupo de guías sectoriales con criterios ASG.
- Se ha llevado a cabo un primer análisis de la exposición del banco a los riesgos del cambio climático.
- Adhesión a UNEPFI, a los Principios de Banca Responsable y al Compromiso Financiero por la Biodiversidad.
- Se han comercializado nuevos productos sostenibles como la emisión de Bonos verdes o un plan de pensión con criterios ASG.

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

En 2019, Bankinter se comprometió con la integración de las recomendaciones de la TCFD en su modelo de negocio y se fijó una hoja de ruta para ir las incorporando. Además, se creó un grupo de trabajo de finanzas sostenibles para anticiparse a las exigencias regulatorias de la Unión Europea.



Segundo Premio de la XVI edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Alfredo Rubín Rodríguez. *Flow*.

Implantación de las recomendaciones TCFD sobre cambio climático

Área	Recomendaciones	Implantado	Próximas actuaciones
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> La evaluación y supervisión de los riesgos climáticos se integre en los procesos de gobernanza. Describir la supervisión del Consejo. Los procesos de gobernanza utilizados para revisar la información publicada deberían ser similares a los utilizados para la divulgación de información financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> La Política de Sostenibilidad aprobada por el Consejo lo incluye. Presentación de la estrategia de cambio climático por el Comité de Sostenibilidad ante el Consejo de Administración, que lo aprobó. Seguimiento periódico del desarrollo de la estrategia por el Comité de Sostenibilidad y el Consejo. El Estado de Información No Financiera, que incluye información sobre Cambio Climático, es formulado por el Consejo de Administración y verificado por auditor externo independiente. Grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles, que reporta al Comité de Sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento periódico del desarrollo de la estrategia y del grado de consecución de sus objetivos.
Estrategia	<ul style="list-style-type: none"> Describir los riesgos y oportunidades climáticas de la organización. Describir el impacto de los riesgos y oportunidades climáticas en la estrategia de negocio y planificación financiera. Describir la resiliencia de la estrategia de la organización antes los diferentes escenarios climáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de riesgos y oportunidades del cambio climático en la Estrategia. Establecidos objetivos principales a corto, medio y largo plazo de la Estrategia de Cambio Climático. Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles. Análisis de la cartera del banco en relación a los riesgos de cambio climático en función de diferentes escenarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles. Adhesión a la iniciativa Science Based Targets. Definición de hoja de ruta para adaptación de la cartera del banco a la taxonomía y a los objetivos de reducción de emisiones.
Gestión de riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> Describir los procesos para identificar y valorar los riesgos climáticos. Describir los procesos para gestionar los riesgos climáticos. Describir cómo se integran estos procesos en el marco general de gestión de riesgos. Describir cómo se identifican nuevas oportunidades de negocio relacionadas con el clima. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantación de políticas ASG sectoriales. Implantación de Principios de Ecuador. Políticas sectoriales y Principios de sostenibilidad en el Acuerdo Marco de Riesgos. Reuniones de trabajo con las áreas de Negocio. Primer análisis de Riesgo de cambio climático de la cartera del banco. Implantación herramienta para análisis de riesgos de la cartera del banco. Puesta en marcha del Grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles.. Establecimiento de una Política sectorial de energía. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de procesos para gestionar los riesgos climáticos. Extensión de las políticas sectoriales a otras industrias. Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles.
Métricas y objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Reportar las métricas utilizadas para la gestión de oportunidades y riesgos climáticos. Reportar emisiones de gases de efecto invernadero <i>Scope 1</i>, <i>Scope 2</i> y, cuando proceda, <i>Scope 3</i>. Describir los objetivos en oportunidades y riesgos climáticos y el desempeño en relación a los mismos. 	<ul style="list-style-type: none"> Emisiones alcances 1, 2 y 3 (parcial) reportadas y verificadas externamente. Estudio para ampliar reporte de alcance 3 en base a la publicación del GHG Protocol 'Corporate Value Chain (<i>Scope 3</i>) Accounting and Reporting Standard'. Principales objetivos a corto, medio y largo plazo de la Estrategia de Cambio Climático. Primera aproximación al cálculo de la huella de carbono de la cartera del banco. 	<ul style="list-style-type: none"> Adopción de metodología estándar para el cálculo de todas las emisiones del Alcance 3. Rendición de cuentas del grado de consecución de los objetivos ante los <i>stakeholders</i>.

Huella de carbono

Bankinter calcula desde 2009 su huella de carbono integral en sus tres alcances de emisiones: las directas (consumo de combustibles fósiles y posibles fugas de gases refrigerantes), las indirectas (consumo eléctrico) y las inducidas (viajes in itinere, consumos de papel, tóner y agua, entre otros)

En 2020 el banco volvió a someter a verificación externa el cálculo de la huella de carbono organizacional en España y Portugal, realizada por la firma SGS conforme al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero y en línea con las exigencias del Panel Intergubernamental del Cambio Climático. Asimismo, Bankinter inscribió de nuevo su huella de carbono (la calculada para 2019) en el Registro de Huella de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Bankinter ya es neutro en carbono para las emisiones de alcance 1 y 2 en su actividad de España, Portugal y Luxemburgo. Las emisiones directas son compensadas a través de la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y Desarrollo, en el proyecto Conservación de la Amazonía en Madre de Dios (Perú). Por otra parte, el 100% de la electricidad consumida (alcance 2) en las instalaciones de Bankinter en España es energía verde con garantías de origen desde mediados del año 2018 y, desde julio de 2020 en Portugal, de ahí el descenso tan relevante en las cifras de emisiones de alcance 2.

Debido a la situación especial vivida durante el año 2020 a causa de la pandemia del COVID 19, las tendencias de los indicadores de emisiones se han visto influenciadas, ya que, durante parte del año, los edificios y oficinas no han estado ocupados al 100% y gran parte de la plantilla ha estado teletrabajando (con su consecuente influencia, por ejemplo, en las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados)

De cara al año 2021 se van a incluir más campos de emisiones de alcance en base a la publicación del *GHG Protocol 'Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard*, mediante la estimación de emisiones a partir de cuentas contables.

Emisiones CO₂ totales (Tn)

	2020	2019
Emisiones totales	10.417,17	14.545,52
Total / Empleado	1,71	2,39

Emisiones CO₂ Alcance 1 (Tn) *

	2020	2019
Gas/Gasoil/Gases aire acondicionado	1.391,97	1.080,88
Total / empleado	0,23	0,18

* El alcance de los datos es la actividad bancaria del Grupo Bankinter (incluyendo EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019) El incremento detectado se debe a que se ha contabilizado todo el año 2020 de actividad en EVO y Avantcard y únicamente 7 meses en 2019, desde su incorporación.

* Factores de emisión OECC. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 15 - Junio 2020)

Emisiones CO₂ Alcance 2 (Tn) *

	2020	2019
Electricidad	813,84	1.474,92
Total / Empleado	0,13	0,24

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

* Factores de emisión OECC. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 15 - Junio 2020)

Emisiones CO₂ Alcance 3 (Tn) *

	2020	2019
Viajes empresa	1.232,46	3.273,38
Desplazamientos in itinere	4.616,38	6.261,02
Agua	13,76	15,65
Papel	291,34	385,89
Toner	38,08	31,90
Residuos	4,79	5,09
Equipos informáticos	879,15	879,21
Mobiliario	65,28	76,28
Electricidad clientes	1.051,89	1.053,81
Productos limpieza	6,39	3,37
Desplamientos mantenimiento	11,84	13,88
Total	8.211,36	11.989,72
Total / Empleado	1,34	1,97

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

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

* Factores de emisión OECC. Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 15 - Junio 2020) / SIMAPRO (Ecoinvent System Processes)

Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos

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

Debido a la situación especial vivida durante el año 2020 a causa de la pandemia del COVID 19, las tendencias de los indicadores se han visto influenciadas, ya que, durante parte del año, los edificios y oficinas no han estado ocupados al 100%.

El consumo indirecto de energía en el banco responde al consumo eléctrico. Esta es la principal fuente de energía utilizada por Bankinter y su consumo se ha ido reduciendo progresivamente en los últimos años como consecuencia de las medidas de eficiencia adoptadas (renovación de equipos por otros más eficientes, sustitución de luminarias por LED, sistemas de telegestión de consumos, etc.).

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

Para la reducción de su consumo, el banco viene implantando medidas como la firma biométrica, ya vigente en puestos fijos de oficina y que se ha ido extendiendo estos últimos años a varias operativas y productos (contratación de fondos de inversión, cuentas corrientes, depósitos, planes de pensiones, actualización de datos de clientes, autorizados, etc.). Se ha estimado una reducción anual de más de 100.000 documentos en papel al año.

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

En 2020 prosiguieron las campañas informativas a clientes para sustituir el recibo de correspondencia en papel por el modelo de correspondencia a través de la web.

En todo el Grupo Bankinter, al disponer de sistemas de gestión ambiental certificados, la gestión de los residuos que se producen en sus edificios y oficinas está muy controlada y se lleva al día toda la documentación correspondiente y los indicadores de seguimiento.

Evolución del Consumo de Energía (GJ) *

	2020	2019	Variación
Electricidad	92.455	95.477	-3,16%
Gasóleo	4.121	2.798	47,30%
Gas natural	9.958	8.783	13,38%
Total	106.534	107.057	-0,49%
Total / Empleado	17,44	17,61	-0,96%

* El alcance de los datos es la actividad bancaria del Grupo Bankinter (Bankinter España, Portugal y Luxemburgo y EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019) El incremento en algunos indicadores se debe a que se ha contabilizado todo el año 2020 de actividad en EVO y Avantcard y únicamente 7 meses en 2019, desde su incorporación.

* Cuando no se ha dispuesto de todas las facturas de consumo del año en el momento de la recopilación de la información, se ha realizado una anualización a 365 días para obtener el dato del ejercicio completo.

Evolución del Consumo de Agua (m³) *

	2020	2019	Variación
Total	42.867	48.758	-12,08%
Total / Empleado	7,02	8,02	-12,50%

* El alcance de los datos es la actividad bancaria del Grupo Bankinter (Bankinter España, Portugal y Luxemburgo y EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

* El cálculo de consumo de agua de la red de oficinas se realiza de manera estimativa extrapolando el ratio por empleado de una muestra de oficinas con contadores independientes y no comunitarios.

Evolución del Consumo de Papel (Tn) *

	2020	2019	Variación
Total	353	491	-28,08%
% A4 y A3 reciclado	93%	87%	7,36%
Total / Empleado	0,06	0,08	-28,42%

* El alcance de los datos es la actividad bancaria del Grupo Bankinter (Bankinter España, Portugal y Luxemburgo y EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

* Los datos de consumo de papel son los referidos al consumo de de los formatos DIN A4, DIN A3 y sobres.

Evolución de la gestión de residuos (Kg)

	2020	2019	Variación
Papel confidencial	143.194	159.020	-9,95%
Tóner	2.128	1.436	48,16%
Equipos electrónicos	19.564	35.445	-44,80%

* El alcance de los datos es la actividad bancaria del Grupo Bankinter (Bankinter España, Portugal y Luxemburgo y EVO y Avantcard desde su incorporación en junio de 2019)

Gestión Ambiental

Para garantizar la mejora continua de su desempeño ambiental, Bankinter dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), certificado según la norma UNE EN ISO 14001. De esta forma, actualmente están incluidos en este certificado los cuatro edificios singulares de la entidad en Madrid (Paseo de la Castellana, Tres Cantos, los dos edificios de Alcobendas), el edificio de Barcelona y la denominada Oficina Sostenible en Madrid, lo que significa que un 44,5% de la plantilla del banco está bajo esta certificación ambiental. Durante 2020 se ha incluido el edificio del banco en Bilbao dentro del alcance del sistema, que será auditado en 2021. En el proceso anual de verificación participa el área de Auditoría Interna.

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

En Portugal, también se cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado, que incluye en su alcance la sede de Marqués de Pombal y el edificio de Torre Oriente, ambos en Lisboa, y alcanza en este caso a un 41,6% de la plantilla.

Objetivo 1: Reducir emisiones directas (España)

¿Qué hemos hecho en 2020?

Control exhaustivo de las posibles fugas de aire acondicionado. Control de los consumos de los inmuebles del banco mediante telegestión.

KPI	2020	2020 Target	2021 Target
Ton CO ₂ e / empleado	0,23	× (-1%)	(-1%)

* Han aumentado las emisiones directas debido a que se han detectado un mayor número de fugas de aire acondicionado en las instalaciones, aunque igual que en años anteriores, han sido compensadas en su totalidad.

Objetivo 2 : Reducir consumo eléctrico (España)

¿Qué hemos hecho en 2020?

Proyectos de sustitución de equipos por otros más eficientes. Mejoras en domótica y control de los consumos de nuestros edificios.

KPI	2020	2020 Target	2021 Target
GJ / empleado	15,6	✓ (-2%)	(-2%)

*Se ha reducido un 6,87% el consumo eléctrico por empleado en España

Objetivo 3: Reducir nuestras emisiones indirectas

¿Qué hemos hecho en 2020?

Compra de energía verde. Fomento de las plataformas de comunicación alternativas (conferencias para reuniones internas, video llamadas con clientes) Campañas de sensibilización, buenas prácticas ambientales, etc.

KPI	2020	2020 Target	2021 Target
Ton CO ₂ e / empleado	0	✓ 100% E. Verde	Seguir comprando E. Verde.

* Desde junio de 2018 toda la energía eléctrica consumida en España es 'verde' con garantías de origen, por lo que las emisiones indirectas son 0.

Objetivo 4: Compensar nuestras emisiones

¿Qué hemos hecho en 2020?

Bankinter ha compensado sus emisiones directas anuales de su actividad en España, Portugal y Luxemburgo participando en la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y desarrollo en el proyecto 'Conservación de la Amazonía en Madre de Dios en Perú'.

KPI	2020	2020 Target	2021 Target
Ton CO ₂ compensadas	1.208	✓ Neutral Alcances 1/2	Neutral Alcances 1/2

Objetivo 5: Reducir consumo de papel

¿Qué hemos hecho en 2020?

Campañas de sensibilización y buenas prácticas ambientales, campañas de correo web para clientes, implantación de accesos de usuarios para las impresoras.

KPI	2020	2020 Target	2021 Target
Ton papel / empleado	0,06	✓ (-2%)	(-2%)

* Ha disminuido un 26,8 % el consumo de papel por empleado en España.

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

Concretamente para el año 2021, se han planteado los siguientes objetivos ambientales:

- Consumo de electricidad: reducción de 1% kwh/empleador
- Consumo de papel: reducción de 5% tn/papel/empleador
- Residuos: reducción de residuos de plástico de 5% tn/empleador
- Aumentar el alcance del sistema de gestión ambiental con las 15 oficinas de Lisboa, conforme al Compromiso Lisboa Capital Verde firmado en 2019.

Biodiversidad

En el año 2018, Bankinter lideró en España un proyecto junto a la Natural Capital Coalition. Su objetivo fue el de desarrollar una guía específica para el sector financiero que facilite la identificación y gestión de los impactos en el capital natural. De esta forma, se daba un primer paso para la evaluación de la cartera del banco en materia de biodiversidad.

El banco se adhirió al grupo de trabajo de instituciones financieras y biodiversidad 'Business and Biodiversity' para estar al tanto de las mejores prácticas en relación con estos aspectos. En 2020, a iniciativa de este grupo, Bankinter firmó su adhesión al 'Compromiso financiero por la biodiversidad', siendo una de las 26 entidades financieras de todo el mundo en adherirse a este manifiesto, que fue presentado en el evento 'Nature for life Hub', organizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Convenio sobre la Diversidad Biológica. En diciembre 11 nuevas entidades financieras se adhirieron también.



Objetivos con horizonte 2024:

Colaboración e intercambio de conocimientos entre las entidades firmantes.

Incorporación de la biodiversidad en las políticas ASG.

Evaluación del impacto de las actividades en la biodiversidad.

Establecimiento de objetivos para reducir el impacto en la biodiversidad.

Comunicación anual

Influencia en los grupos de interés

Para la difusión de sus diversas iniciativas en materia social y medioambiental, el banco dispone de diferentes canales de comunicación, tanto internos como externos, donde promueve así la participación de todos sus grupos de interés.

Además del presente Informe Anual, Bankinter dispone de un blog de referencia en el sector financiero, con una categoría específica de noticias de Sostenibilidad, que son difundidas a través de las Redes Sociales del banco. En 2020, entre las acciones de sensibilización destacaron las siguientes:

- Calendario 2020 de Bankinter con la difusión de los ODS y de los proyectos que está llevando a cabo el banco para colaborar con estos objetivos.
- XVI edición del Premio de Fotografía sobre Medio Ambiente. Se celebró en 2020 bajo el lema 'Medio ambiente

y Salud' y contó con la participación de empleados de España, Portugal y Luxemburgo.

- Apoyo a la campaña La Hora del Planeta, iniciativa mundial de WWF cuyo fin es reducir las emisiones de CO₂. Para secundarla se apagó la iluminación de todos los inmuebles del banco y se desconectaron diferentes dispositivos. Igualmente, se fomentó la participación de empleados y clientes.

Bankinter es entidad líder del Clúster de Cambio Climático que promueve Forética, y al que están adheridas más de 50 empresas de diferentes sectores. El grupo profundizó durante 2020 en la transformación a una economía baja en carbono. Se presentó un trabajo con las nueve palancas para esta transformación destacando las principales herramientas, retos y organizaciones de referencia en los distintos ámbitos, así como las oportunidades para las empresas al activar dichas palancas.



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

Plan 'Tres en Raya' Eje Ambiental – 2020

Líneas Estratégicas	Objetivos 2020	Grado de consecución
Estrategia de cambio climático	Neutralidad huella de carbono alcances 1 y 2 Implantación estrategia cambio climático	●
Sistema de gestión ambiental	Ampliación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental.	●
Comunicación y formación	Nuevas acciones de comunicación sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible	●

- Completado
- En desarrollo
- Sin iniciar