bankinter.

Estado de Información No Financiera Consolidado 2021

Grupo Bankinter

Índice

Carta del Presidente 3
Introducción 5
Modelo de negocio 6
Gestión de riesgos 11
Gestión de la sostenibilidad 32
Cuestiones medioambientales 40
Cuestiones sociales y relativas al personal 52
Derechos humanos 77
Contra la corrupción y el soborno 81
Sociedad 90
Anexos 114
Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad 114
Anexo II: Índice GRI 119
Anexo III: Principios de Banca Responsable 134
Anexo IV: Informe de verificación independiente 139

Estado de Información No Financiera Consolidado 2021

bankinter.

Carta del Presidente

2021

Estado de Información No Financiera Consolidado 2021

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Carta del **presidente**

Pedro Guerrero

El compromiso con la gestión ética y la transparencia empresarial son principios intrínsecos de Bankinter

Un año más, como presidente de Bankinter y de su Comité de Sostenibilidad, tengo el placer de presentar mediante el Estado de Información No Financiera 2021, las iniciativas y logros conseguidos por el Grupo Bankinter en la gestión de sus aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza, así como mostrar cómo el compromiso con la gestión ética y la transparencia empresarial son principios intrínsecos a la cultura de la organización.

La gestión de estos aspectos constituye una de las prioridades del Grupo Bankinter, que en 2021 decidió establecer una nueva Política de Sostenibilidad, más ambiciosa y de mayor calado que la previa, a partir de la cual se está desarrollando un nuevo plan estratégico. Este nuevo plan, definido para el período 2021-23, aborda la gestión de la dimensión ambiental, de la social y de la gobernanza, recogiendo entre sus principales líneas estratégicas el buen gobierno corporativo, la financiación sostenible, la inclusión financiera y el desarrollo de la estrategia de cambio climático.

En coherencia con su compromiso de contribuir a la transición de la economía hacia un modelo más sostenible, Bankinter está adherido a los principales acuerdos y compromisos internacionales que impulsan este cambio. Así, el banco es socio de la Red Española de Pacto Mundial, asumiendo el compromiso de incorporar en su actividad sus diez principios de conducta en materia de derechos humanos, laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Asimismo, la entidad está adherida a UNEP FI, el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente específico para el sector financiero, comprometiéndose a contribuir al desarrollo sostenible mediante la adopción de prácticas económicas responsables y rentables. Dentro de este marco, el banco se ha sumado a los Principios de Banca Responsable con el compromiso de integrar los criterios de sostenibilidad en todos los niveles organizativos.

Sabemos que la transición hacia una economía descarbonizada proporciona oportunidades para el sector financiero, pero también que implica riesgos. Por ello, en su estrategia de cambio climático, el banco está siguiendo la recomendación de las iniciativas internacionales más reconocidas, como la TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) del Consejo de Estabilidad Financiera, sobre divulgación de información relacionada con las implicaciones financieras de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.

Cabe destacar que en 2021 Bankinter se ha integrado en la Net Zero Banking Alliance. Con ello la entidad, que viene neutralizando desde 2020 las emisiones de carbono derivadas de su actividad operacional, ha formalizado su compromiso de neutralizar las emisiones correspondientes a su actividad financiera e inversora antes de 2050, en línea con los objetivos del Acuerdo de París sobre cambio climático

Como reconocimiento a un buen desempeño en su gestión ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza), Bankinter fue incluida por cuarto año consecutivo en la lista de compañías que cotizan en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) mundial y por quinto año en su índice europeo. También destaca el hecho de que la gestión sostenible del banco fue reconocida en 2021 por otros índices de sostenibilidad y agencias de calificación ASG, como el FTSE4Good, MSCI ESG, CDP, y que ha sido incluido por primera vez en el Índice ESG Euronext Vigeo Eiris Eurozona 120. Además, ha sido reconocido con la categoría Bronce dentro del Sustainability Yearbook, que elabora S&P Global.

Estas buenas credenciales de gestión no financiera, que acompañan a los excelentes resultados económicos conseguidos por el banco en el ejercicio, son cada vez más valoradas por sus grupos de interés en general, y por los inversores institucionales y los proxy advisors en particular, animando a la entidad a procurar una mejora continua de su desempeño ASG.

Agradezco de antemano su interés en la evolución del Grupo Bankinter en materia de Sostenibilidad y le invito a ver el detalle de las iniciativas y proyectos llevados a cabo en esta materia en 2021 en el Estado de Información No Financiera.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Introducción

El presente documento recoge la información relativa a los resultados y a la evolución de los indicadores no financieros del Grupo Bankinter con respecto al impacto de su actividad en aspectos ambientales, sociales, laborales, al respeto de los derechos humanos, y a los asuntos relacionados con la prevención de la corrupción y el soborno, entre otros. Todo ello conforme a lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modificó el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad

El presente Estado de información no financiera está incluido en el Informe de Gestión, presentado con las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio 2021, según se recoge en el artículo 49.6. del Código de Comercio introducido por la Ley 11/2018.

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

La información del año 2021 del Grupo Bankinter incluye las siguientes sociedades: Bankinter y sus filiales, EVO y Avant Money. El alcance de cada indicador está identificado en las tablas de indicadores del Anexo II de este Informe. Con respecto a la información reportada de ejercicios anteriores, hay que destacar la salida del Grupo Línea Directa Asegurdadora y sus filiales del alcance de reporte, ya que dejaron de formar parte del Grupo Bankinter en abril de 2021.

El Estado de Información No Financiera Consolidado 2021 ha sido elaborado conforme con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) y el Suplemento Sectorial Financial Services, y todos sus principios. El Grupo Bankinter utiliza el Estándar GRI (opción exhaustiva), así como las directrices UE 2017/C215/01 para el reporte de su desempeño en materia de información no financiera.

Adicionalmente, se ha tenido en cuenta la regulación relativa a la Taxonomía Europea (Reglamento (UE) 2020/852 y Reglamentos Delegados de la Comisión 2021/2139 de 4 de junio y 2021/2178 del 6 de julio).

La información incluida en este documento relativa los requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad y a los Estándares GRI de reporting de información no financiera, ha sido verificada con alcance de revisión limitada, por PwC (PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.) de acuerdo al código 49 del Código de Comercio.

El presente documento reproduce alguna información que igualmente contienen, de manera más detallada otros documentos, como el Informe Legal Consolidado, el Informe Anual Integrado, el Informe de Gobierno Corporativo o el Informe de Remuneraciones 2021.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

bankinter.

Modelo de negocio

2021

Estado de Información No Financiera Consolidado 2021

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Modelo de negocio

Diversidad en las líneas de negocio

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

El área de **Banca de empresas** es una actividad consustancial a la entidad, teniendo en cuenta que Bankinter se constituyó inicialmente en calidad de banco industrial. El área se divide en diversos negocios: Banca Corporativa (para grupos empresariales con facturación mayor a 50 millones de euros), Medianas Empresas (para empresas entre 5 y 50 millones de facturación), PYMES (para empresas con hasta 5 millones de facturación). Además, y debido a la intensa apuesta de las empresas españolas por los mercados exteriores, Bankinter les presta sus servicios a través de su negocio de Banca Internacional. El volumen de inversión crediticia llegó a los 28.700 millones de euros, con un crecimiento de la cartera en España del 1%, frente a una caída del sector del 1,4% hasta noviembre. Esa mejora se consiguió pese a la ausencia de los préstamos con aval del ICO, que tuvieron un fuerte protagonismo en 2020. La cuota de mercado de Bankinter pasa del 5,3% al 5,4%.

Banca Comercial está organizada en función del volumen de patrimonio de los clientes: Banca Patrimonial, Banca Personal, Banca de Particulares y el área de Clientes Extranjeros, que se concentran mayoritariamente en la costa mediterránea española y en las islas Canarias. La evolución del negocio durante 2021 ha sido satisfactorio, con fuertes crecimientos en todas las líneas. El patrimonio gestionado en Banca Patrimonial ascendió a 49.900 millones de euros, frente a los 42.800 millones de 2020, con un patrimonio neto nuevo captado de 3.600. En Banca Personal, el volumen alcanzó los 29.800 millones de euros y el patrimonio neto nuevo captado los 2.800 millones. Todos los productos de Banca Comercial tuvieron comportamientos positivos. El saldo de cuentas nómina en España pasó de 12.700 a 14.900 millones de euros. Por lo que se refiere al negocio hipotecario, Bankinter firmó uno de los mejores ejercicios de su historia, con una nueva producción -incluyendo EVO Banco- de 5.900 millones de euros, un 58% superior a la del año pasado. La cartera hipotecaria sumaba 31.300 millones de euros a 31 de diciembre, siendo su crecimiento en España del 8,6%, frente a un 1,3% del sector con datos a noviembre del Banco de España.

Gestión de activos. La actividad comercial y de asesoramiento del banco dio como resultado una subida del 26,9% en los recursos gestionados fuera de balance respecto a 2020, hasta alcanzar los 39.533,6 millones de euros. La mejora fue especialmente significativa en los fondos de inversión, tanto propios como de terceros, donde la entidad suma 29.800 millones de euros, con un crecimiento del 30% y algunos productos entre los más rentables en sus respectivas categorías.

Banca de inversión. La sociedad que se encarga de ella, Bankinter Investment, se ha convertido en una referencia en actividades como la inversión alternativa. Ha lanzado 16 vehículos de inversión en sectores económicos muy diferentes, movilizando 3.200 millones de euros de capital de más de 3.000 clientes de Banca Privada e institucionales. El volumen de financiación estructurada asciende a 4.000 millones de euros. Con todo ello, el margen bruto generado por Bankinter Investment fue de 187 millones de euros (116 millones en 2020).

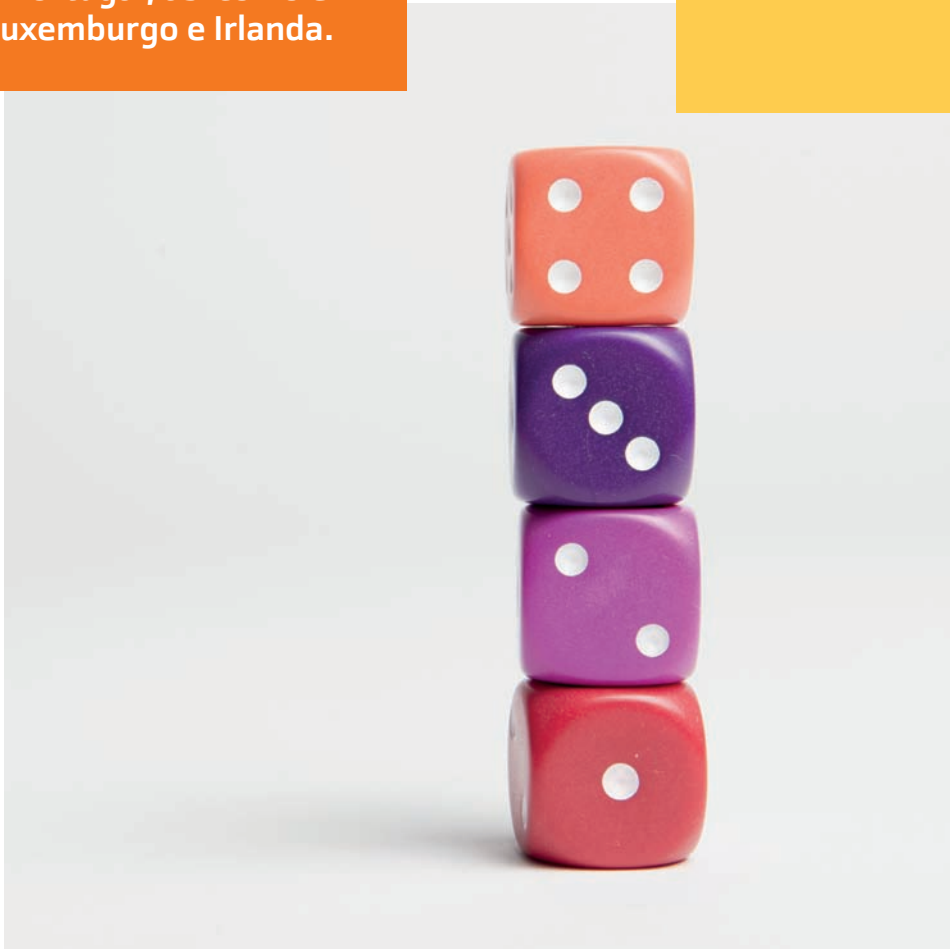
Bankinter Portugal. Cosechó un beneficio antes de impuestos de 50 millones de euros, con reflejo en todos los indicadores de negocio y en todos los márgenes. La cartera de inversión, por ejemplo, se incrementó un 6%, hasta los 6.900 millones de euros, y los recursos de clientes lo hicieron en un 23% (5.900 millones). En activos gestionados fuera de balance, el alza fue del 22%, llegando a los 4.400 millones de euros. El margen de intereses fue de 99 millones de euros (+5%) y el margen bruto de 152 millones (+10%), gracias a la buena evolución de las comisiones, que proporcionaron 61 millones de euros.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Bankinter Consumer Finance. La marca dedicada al negocio de consumo tenía a 31 de diciembre una cartera de inversión de 3.500 millones de euros (+23%), con una nueva producción de 1.500 millones. Del total de esa inversión, 1.900 millones de euros correspondían a préstamos al consumo y el resto a tarjetas en sus diferentes modalidades y a hipotecas comercializadas en Irlanda. Precisamente la actividad llevada a cabo en Irlanda, a través de la marca Avant Money, demostró un fuerte empuje, cerrando 2021 con 1.000 millones de euros de inversión, de los que 400 millones son nuevas hipotecas, un negocio que el banco ha iniciado recientemente y en donde ya se ha convertido en un actor destacado en ese mercado. La ratio de mora de la cartera de Avant Money es del 0,6%.

EVO Banco. Sigue consolidando su posicionamiento en el segmento de clientes más jóvenes y digitales, con 678.000 al finalizar 2021. La inversión crediticia de la entidad se situaba en 1.860 millones de euros, frente a los 1.224 millones de 2020. El volumen de nuevas hipotecas contratadas ascendió a 729 millones de euros (395 millones el año anterior), lo que da idea del nivel de reactivación que ha llevado a cabo el banco digital en este negocio.

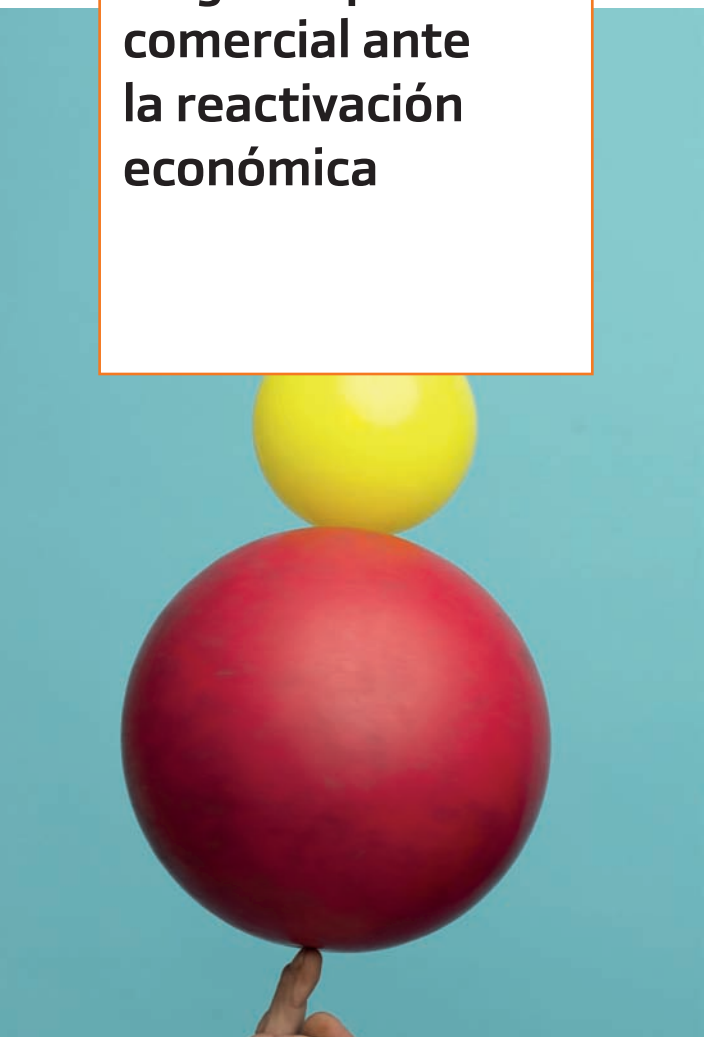
El Grupo Bankinter desarrolla varias líneas de negocio bien orientadas y complementarias entre sí. La actividad del Grupo se lleva a cabo principalmente en España y Portugal, así como en Luxemburgo e Irlanda.



Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Estrategia

Mayor impulso comercial ante la reactivación económica



El ejercicio 2021 estuvo marcado por la recuperación de la actividad económica tras un año especialmente complicado como consecuencia de la pandemia. Las diferentes medidas puestas en marcha desde instancias públicas, que han evitado que los daños por la paralización económica se convirtieran en estructurales, junto a los buenos datos de vacunación de nuestro país, que han atenuado los efectos de la enfermedad, están detrás de esa reactivación económica, la cual ha tenido su reflejo en los buenos datos de empleo de final de año.

Los bancos han vuelto a demostrar su carácter esencial para una economía en recuperación, facilitando la tramitación de las ayudas y sirviendo de soporte financiero a empresas y familias. Así, y tras un año complicado en el negocio y en el que, además, las entidades tuvieron que redoblar esfuerzos y reforzar sus balances como previsión ante futuros impactos, 2021 ha traído consigo para el sector una mejora de la actividad y de los beneficios.

En ese entorno, la Autoridad Bancaria Europea reconoció a Bankinter en sus últimos test de estrés como el banco más sólido, más solvente y más resistente de España y el tercero de Europa. Apalancado en esa buena situación, el banco mantuvo una estrategia comercial activa, impulsando sus diferentes líneas de negocio con el objetivo de compensar con mayores ingresos la ausencia de Línea Directa Aseguradora, cuya salida del perímetro del banco se produjo a finales de abril, tras una exitosa operación que generó una positiva retribución al accionista tras la distribución de la prima de emisión.

En el ámbito de las personas físicas, Bankinter ha potenciado su actividad en los diferentes segmentos de clientes, especialmente en los de mayor patrimonio, con crecimientos importantes en el balance de Banca Privada y Banca Personal, así como en negocios como el hipotecario o el de Gestión de Activos, especialmente los fondos de inversión.

Paralelamente, el banco ha potenciado su propuesta en el ámbito de la inversión digital con el lanzamiento de Bankinter Capital Advisor, el primer servicio de asesoramiento 100% online, dirigido a inversores que quieren invertir en fondos y construir y modificar sus carteras, recibiendo recomendaciones según su perfil.

Asimismo, la entidad mantiene su fuerte posicionamiento en el negocio de la inversión alternativa a través de Bankinter Investment, siendo destacables en el año el lanzamiento de nuevos vehículos y la exitosa operación de venta del fondo de energías renovables Helia I.

Por lo que se refiere al segmento de Empresas, la entidad ha hecho valer su relación de confianza dando soporte a las compañías en la solicitud y tramitación de las ayudas europeas, facilitando su actividad internacional y optimizando la gestión con las pequeñas y medianas empresas con un nuevo modelo de relación adaptado a las circunstancias y a las características de cada cliente.

Esa estrategia de acercamiento a las necesidades de cada cliente, lanzamiento de nuevos productos y servicios e impulso comercial ha tenido su reflejo en los buenos datos del negocio recurrente y en el beneficio de la entidad.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Integración de aspectos no financieros en el negocio

La nueva estragia de sostenibilidad de Bankinter se recoge en el Plan de Sostenibilidad 2021-2023 que bajo la denominación de "3D", tiene el objetivo de desarrollar la gestión responsable de las tres dimensiones empresariales (económica-gobernanza, social y ambiental) para generar triple impacto allí donde el Grupo opera.

Este plan parte de la Política de Sostenibilidad aprobada por el Consejo de Administración en marzo de 2021 con el propósito de contribuir a un desarrollo sostenible, inclusivo y saludable, apoyándose en los tres pilares estratégicos del banco (calidad, innovación y tecnología).

La Política de Sostenibilidad, que se complementa con el resto de las políticas internas de la entidad, tiene en cuenta, entre otras, referencias como: los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, la Ley de información no financiera y diversidad, el Código de Buen Gobierno de la CNMV, las evaluaciones de analistas y agencias de calificación de desempeño en sostenibilidad, estándares y marcos internacionales como GRI o la ISO 26000 y la consideración de las mejores prácticas en estas materias.

El banco establece anualmente un Plan de Formación en materias de sostenibilidad. Entre otras temáticas se abordan la aplicación de los Derechos Humanos en la empresa o la cualificación específica para empleados de áreas clave (como Riesgos o la Gestora de activos), que han de conocer y aplicar los criterios ASG en las tomas de decisiones de inversión o financiación.

A lo largo de este informe se detallan los esfuerzos de la entidad por integrar los principios medioambientales, sociales y de gobernanza en su estrategia de negocio. Bankinter renovó su inclusión el año pasado en los más prestigiosos índices internacionales de sostenibilidad y forma parte también de la Net Zero Banking Alliance, reforzando así su compromiso de llegar a cero emisiones netas en sus operaciones de inversión y financiación en 2050. Además, el banco cuenta con una amplio catálogo de productos sostenibles para dar respuesta a la creciente demanda de los inversores. Asimismo, en 2022 Bankinter está desarrollando una hoja de ruta para la descarbonización de sus carteras crediticias.

La nueva estrategia de sostenibilidad de Bankinter se recoge en el Plan de Sostenibilidad 3D 2021-2023.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

bankinter.

Gestión del riesgo

2021

Estado de Información No Financiera Consolidado 2021

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Gestión del riesgo

Manteniendo la actividad crediticia en la recuperación

Apetito al Riesgo

El Grupo mantiene sus principios y niveles de apetito al riesgo y un prudente perfil de riesgos. La gestión de riesgos es uno de los ejes centrales de la estrategia competitiva de Bankinter. La entidad cuenta con un modelo de gestión de riesgos de probada eficacia, alineado con los estándares regulatorios y las mejores prácticas internacionales, y proporcionado a la escala y complejidad de sus actividades.

La responsabilidad última de la gestión de riesgos reside en el Consejo de Administración, que anualmente aprueba la estrategia de riesgos y en particular define el Marco de Apetito al Riesgo, documento de gobierno interno en el cual se definen:

- La tipología y niveles de los distintos riesgos que el Grupo considera razonable asumir en el desarrollo de su estrategia de negocio.
- Un conjunto de métricas e indicadores clave para el seguimiento y gestión de los riesgos. Cubren dimensiones de niveles y coste del riesgo, rentabilidad, liquidez y capital, entre otras variables. Para cada métrica se establece una tolerancia y un límite, que en caso de alcanzarse activan medidas correctoras.

Así, en el Marco de Apetito al Riesgo se establecen los criterios que rigen la estrategia de riesgos del Grupo:

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

Principios de gestión del riesgo. El apetito y tolerancia a los riesgos que el Grupo asume en el ejercicio de su actividad se ajustan a los siguientes principios:

- Estrategias, políticas, organización y sistemas de gestión prudentes y adecuados al tamaño, ámbito y complejidad de las actividades de la entidad, basándose en una práctica bancaria de calidad.
- Respeto y adecuación de la actuación de la entidad a las exigencias, límites y restricciones regulatorias establecidas, velando en todo momento por el adecuado cumplimiento de la normativa vigente, y manteniendo además unos principios de anticipación ante nuevos desarrollos regulatorios que permitan reducir el impacto potencial de éstos.
- Mantenimiento de una baja o moderada exposición relativa al riesgo de crédito, en línea con los valores reflejados por la tasa de mora más baja del sistema financiero español, junto con las menores pérdidas esperadas bajo escenarios de estrés.
- Trabajar con entidades financieras de primer orden en cada país, con reconocida solvencia y rating suficiente para limitar los riesgos de contraparte.
- Adecuación de la cobertura de activos problemáticos.
- Trabajar con entidades financieras de primer orden en cada país, con reconocida solvencia y rating suficiente para limitar los riesgos de contraparte.
- Adecuada remuneración del capital invertido, asegurando una rentabilidad mínima sobre la tasa libre de riesgo a lo largo del ciclo, cumpliendo en todo momento con los niveles objetivos de capital y operando de manera rentable.
- Mantenimiento de un nivel bajo de riesgo de mercado en la cartera de negociación, de manera que en escenarios de estrés las pérdidas generadas tengan un impacto muy reducido sobre la cuenta de resultados de la Entidad.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

- Una cartera ALCO compuesta por títulos de bajo riesgo y una rentabilidad acorde a los requerimientos de ROE de la entidad, concebida para reducir la volatilidad del margen financiero y ajustar el impacto de eventuales movimientos de tipos de interés.

- Crecimiento intenso en los segmentos estratégicos prioritarios de medianas y grandes empresas, caracterizados por una mayor calidad del riesgo y por su notable aportación a la cuenta de resultados a través de la generación de margen, comisiones u otros ingresos de carácter recurrente.

- Equilibrio de la cartera de inversión crediticia con objeto de mejorar su rentabilidad.

- Reducción de la dependencia de mercados mayoristas para la financiación de la actividad, con base en un crecimiento equilibrado de los recursos minoristas.

- Diversificación de las fuentes de financiación mayorista, tanto desde el punto de vista de instrumentos como de mercados y mantenimiento de un perfil de vencimientos equilibrado.

- Optimización del coste de la financiación minorista, manteniendo una relación equilibrada con el rendimiento del crédito y la situación de tipos en el mercado, velando por su estabilidad y evitando una concentración excesiva de vencimientos.

- Empleo de un principio de diversificación de los riesgos con el propósito de evitar niveles de concentración excesivos que puedan traducirse en dificultades para la Entidad.

- Contribución al desarrollo sostenible de la sociedad, incluyendo la preservación de los recursos ambientales.

- Limitación de la actividad en sectores sensibles que puedan suponer un riesgo para la sostenibilidad de la Entidad o un impacto negativo en su reputación y/o honorabilidad.

- Moderado apetito al riesgo de tipo de interés.

- Mantenimiento una posición estructural en divisa (excluyendo la actividad de trading que se mide y limita por otros medios) muy reducida y tendente a cero en todo momento.

- Refuerzo del control del posicionamiento reputacional de la entidad (Buen Gobierno Corporativo, riesgos sistémicos, etc.).

- Minimizar la exposición al riesgo de compromisos por pensiones, a través de los mitigantes más apropiados (externalización, instrumentos de cobertura, diversificación).

- Voluntad de completar el nivel de servicio que Bankinter presta a sus clientes tanto de Banca Privada como Banca Empresas, ofreciendo servicios de Banca de Inversión de riesgo limitado.

- Optimización del Ratio de Eficiencia, considerando para ello costes e ingresos de forma agregada.

- Maximización de la generación de valor para los accionistas a lo largo de los ciclos, todo ello sobre una fuerte base de capital y liquidez.

- Diversificación de las líneas de actividad aprovechando oportunidades en empresas del sector financiero relacionadas o complementarias con el modelo de negocio principal.

- Mantenimiento de un Common Equity Tier 1 (CET1) dentro de la banda de fluctuación fijada por la Entidad, que supera al mínimo regulatorio, con un objetivo a medio plazo entre el 10% y el 12%.

La responsabilidad última de la gestión de riesgos reside en el Consejo de Administración, que anualmente aprueba la estrategia de riesgos y en particular define el Marco de Apetito al Riesgo.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Crisis sanitaria y actividad crediticia en 2021

El ejercicio 2021 ha estado marcado por la evolución de la crisis sanitaria y económica derivadas de la pandemia COVID 19 y la progresiva recuperación de las economías. Como es sabido, es esta una crisis que se caracteriza por la asimetría sectorial de sus efectos, que han afectado especialmente a actividades como la hostelería, el ocio y el transporte.

Así, en el año se han extendido las medidas de los gobiernos para dar el soporte necesario a los negocios viables, fundamentalmente en forma de extensiones de las moratorias y garantías públicas iniciadas en 2020.

Bankinter ha continuado aplicando en 2021 de forma proactiva las medidas de apoyo iniciadas en 2020 así como las extensiones y novedades legislativas acontecidas en el ejercicio, y al cierre del ejercicio presentaba las siguientes cifras en cuanto a estas medidas extraordinarias (moratorias y programas de garantía pública).

Desde finales de 2020 hasta el tercer trimestre de 2021, los organismos oficiales y en particular el Banco de España, han venido mejorando sus previsiones económicas. En el último trimestre de 2021 se ha frenado en cierta medida esta tendencia como consecuencia de la escasez de suministros, el incremento de los precios de la energía y la extensión de nuevas variantes del virus. Así, dentro de la tendencia de recuperación, persiste una elevada incertidumbre.

La recuperación económica y la extensión de las ayudas públicas han sido determinantes en que los saldos impagados y dudosos se hayan mantenido en niveles mínimos a lo largo del ejercicio. Su evolución futura va a depender esencialmente de la efectividad de la recuperación económica y del ritmo de retirada de las medidas. Los sectores más afectados por la crisis, así como los hogares empleados en los mismos, mantienen una vulnerabilidad elevada, debido al deterioro de sus ingresos y de su posición financiera.

Por otro lado, el significativo incremento del endeudamiento de las administraciones públicas hace especialmente vulnerable a la economía española ante el posible deterioro de las condiciones de financiación.

La gestión de los riesgos en Bankinter se ha venido preparando frente a estas vulnerabilidades que podrían materializarse en deterioros futuros en las carteras crediticias, si bien menos intensos de lo que se preveía al inicio de la crisis y frente a los cuales la entidad cuenta con las coberturas adecuadas, fruto de las dotaciones extraordinarias realizadas en 2020. Puede encontrarse una amplia información adicional en el apartado "Impacto de la crisis sanitaria" de la Nota 46 del Informe Legal Consolidado.

Puede encontrarse amplia información adicional sobre este capítulo de Riesgos en el Informe de Relevancia Prudencial, en el Informe Legal Consolidado del Grupo y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. En 2021 Bankinter realizó avances importantes en la gestión del riesgo de cambio climático de la cartera, que se explican ampliamente el capítulo correspondiente.

Moratorias legislativas y no legislativas

		Valor en libros bruto, miles €			Distrib.por fases		
	Número de deudores	Total	Moratorias legislativas	Moratorias no expiradas	1	2	3
Hogares		**1.589.890**	**765.606**	**11.148**	**80,7%**	**16,5%**	**2,8%**
Garantizados por inmuebles residenciales		1.460.992	730.043	10.159	81,3%	16,9%	1,8%
Sociedades no financieras		**461.763**	**461.199**	**23.006**	**81,5%**	**7,4%**	**11,0%**
Pequeñas y medianas empresas		356.587	356.023	12.577	88,7%	9,6%	1,7%
Garantizados por inmuebles comerciales		202.971	202.874	18.886	70,5%	7,1%	22,4%
Total préstamos y anticipos	**22.257**	**2.068.190**	**1.243.342**	**34.153**	**81,0%**	**14,3%**	**4,7%**

Préstamos y anticipos originados bajo esquemas de garantía pública en el contexto de la crisis COVID-19

			Distrib.por fases		
	Número de deudores	Valor en libros bruto, miles €	1	2	3
Hogares		**67.792**	**99,0%**	**0,0%**	**1,0%**
Sociedades no financieras		6.424.919	93,3%	5,4%	1,3%
Total préstamos y anticipos	**31.073**	**6.523.733**	**93,4%**	**5,3%**	**1,3%**

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Riesgo de cambio climático

Medir, gestionar y reducir el impacto de los riesgos del cambio climático

Bankinter está trabajando activamente para medir, gestionar y reducir el impacto que el cambio climático tendrá sobre su cartera crediticia, de acuerdo con las expectativas supervisoras. En este sentido, se establecen 4 líneas de trabajo: Identificación y Medición, Evaluación, Acción y Seguimiento.

1) Identificación y medición

La identificación y medición de los riesgos climáticos son el punto de partida.

En la situación actual en la que existe información y mediciones escasas, gran parte de los datos con los que se trabaja son estimaciones y ponderaciones. De forma continua, la Entidad va completando esta información con informaciones más rigurosas y detalladas según el estado de la cuestión.

En ése sentido, se trabaja con tres perspectivas:

1.a. Medición de Emisiones Financiadas

Esta medición se realiza adoptando la Metodología PCAF, actualmente usada con frecuencia por otras entidades financieras, para el cálculo de las emisiones financiadas por la Entidad.

Esta metodología permite adjudicar, para las empresas clientes, un nivel de emisiones estimadas, que se aplican cuando no se disponen de emisiones individuales del deudor. Para ello, se utiliza la siguiente información:

- Emisiones de cada sector, datos anuales de Instituto Nacional de Estadística
- Facturación de cada cliente y porcentaje de "participación" en el total del sector, a partir de los datos de facturación y producción por ramas de actividad publicadas por el Instituto Nacional de Estadística.
- Ratio de endeudamiento bancario de cada cliente, sobre pasivo total de su balance.
- Porcentaje del endeudamiento de cada cliente con Bankinter respecto del total, con datos de la CIRBE.

El cálculo de emisiones estimadas de cada cliente se realiza de la siguiente forma: Emisiones observadas o atribuidas al cliente según su sector de actividad, ponderadas por el porcentaje que representa sobre su pasivo la financiación bancaria y multiplicadas, a su vez, por la cuota sobre esa deuda que corresponde a Bankinter.

Sumando las emisiones financidas estimadas de cada cliente, se pueden obtener las de cada sector de actividad.

La conclusión es que Bankinter financia un 0,7% de las emisiones directas nacionales y un 0,8% de la huella de carbono, con un volumen de 67 Ton. y 74 Ton. de CO2 equivalente en términos de emisiones directas y huella de carbono, respectivamente, por cada millón de € de saldo dispuesto. En el total de la cartera de empresas, las emisiones que según esta metodología PCAF financia Bankinter en España en empresas es de 1,8MM Ton CO2, con una inversión de 27.051 MM.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Se ofrece a continuación una comparación entre la distribución del crédito a empresas en Bankinter y el sector, y las emisiones directas y huella de carbono. Se puede comprobar que en la cartera de Bankinter tienen un menor peso los sectores más emisores.

Como se observa, aún excluyendo las actividades financieras, la exposición de Bankinter a las actividades más contaminantes o que incorporan en sus productos finales una mayor densidad de emisiones, es muy moderada.

Algunos factores explican este mejor punto de partida respecto del sistema de la cartera de Bankinter ante riesgos consecuencia del cambio climático:

- Menor peso de sectores más emisores, como agricultura o refinerías
- La inversión en sectores producción de energía ya ha sido "descarbonizada" por el importante peso que en ella tienen las energías renovables.
- La cartera de hipotecas está especialmente localizada en zonas urbanas, con menor probabilidad de sucesos consecuencia del cambio climático .

Estas métricas son objeto de seguimiento por el Consejo de Administración del Banco.

	Distribución del crédito		Emisiones directas[1]	Huella de carbono[2]
Sector	**Bankinter**	**Sistema**		
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	2,1%	4,5%	182%	130%
Industrias extractivas	0,3%	0,4%	144%	101%
Fabricación de material de transporte	2,0%	1,1%	10%	29%
Industria química	1,5%	1,2%	115%	69%
Industrias de alimentación, bebidas y tabaco	3,9%	4,7%	27%	60%
Industrias de refino de petróleo	0,3%	0,5%	818%	252%
Metalurgia y construcción de maquinaria	4,1%	4,3%	34%	37%
Otras industrias manufactureras	3,1%	3,2%	28%	32%
Vidrio, cerámica y materiales de construcción	1,0%	0,9%	540%	264%
Producción y distribución de energía, gas y agua	3,8%	5,2%	160%	115%
Actividades inmobiliarias	20,5%	16,1%	1%	4%
Edificios y obras singulares	2,6%	2,3%	6%	25%
Instalación y acabado de edificios y obras	1,4%	1,4%	6%	25%
Obras públicas	0,9%	1,4%	6%	25%
Preparación de obras	0,2%	0,3%	6%	25%
Transporte y almacenamiento	8,6%	7,9%	90%	87%
Comercio y reparaciones	16,3%	16,9%	3%	11%
Hostelería	6,5%	6,9%	4%	16%
Otros servicios	21,1%	20,7%	2%	7%
Bankinter			**32,1%**	**30,9%**
Sistema			**39,5%**	**35,7%**

1 En términos relativos al valor añadido bruto del sector (kt / MM €)

2 En términos relativos a la demanda final neta de importaciones atribuidas (kt / MM €)

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

1.b. Rating Climático, cartera de Personas Jurídicas.

En octubre 2021 Bankinter implantó una herramienta de rating de predisposición al riesgo de cambio climático para todas las empresas. Este rating climático mide la propensión de un cliente a verse afectado por los riesgos físicos y de transición. Para ello, tiene en cuenta variables relacionadas con la actividad de la compañía, la localización geográfica de sus sedes o fábricas; su facturación y calidad crediticia medida a través del rating interno.

Este sistema permite ordenar la cartera de menor a mayor sensibilidad a los riesgos relacionados con el clima y el medioambiente, desarrollando políticas específicas para aquellos segmentos más vulnerables. Además, el rating informa de manera complementaria de los riesgos físicos potenciales a los que podría estar expuesta la actividad, así como aquellas ramas elegibles desde el punto de vista de la Taxonomía Europea.

A continuación se presenta la distribución de la cartera de crédito con empresas financieras y no financieras a 31 de diciembre de 2021 residentes en España, en una escala de 5 niveles en función de la sensibilidad a los factores climáticos:

Como puede observarse, el 82% de la exposición (riesgo dispuesto más disponible comprometido) se concentra en los dos mejores niveles de calificación y sólo un 2% está en el rating de mayor riesgo, caracterizado por las actividades más contaminantes.

Este rating climático se encuentra ya operativo en los sistemas de admisión de la Entidad.

Grupo de riesgo	Importe comprometido (MM €)		Riesgos físicos				Fuga de carbono	Transición (potencialmente sostenible)
			Temp.	Viento	Agua	Suelo		
Muy bajo	21.108	52%	2%	2%	3%	2%	1%	38%
Bajo	12.365	30%	27%	18%	27%	27%	3%	63%
Medio	3.257	8%	17%	14%	18%	18%	6%	49%
Alto	3.107	8%	30%	21%	30%	22%	20%	50%
Muy alto	922	2%	13%	7%	13%	11%	80%	61%
Total	**40.758**	**100%**	**13%**	**10%**	**14%**	**12%**	**5%**	**48%**

1.c. Medición del Riesgo de Cambio Climático en la Cartera Crediticia de Personas Físicas.

Tratándose la mayor parte de la cartera de Personas Físicas de hipotecas, Bankinter está progresando en en medir cómo el cambio climático puede afectar a los inmuebles hipotecados.

Para este objetivo, la entidad se ha adherido a un proyecto conjunto con otras entidades para capturar información, a través de una compañía tasadora , que permita medir estos riesgos.

Esta medición se basará en Certificados de Eficiencia Energética (CEE) de la cartera de inmuebles hipotecados. Actualmente se están obteniendo estos CEE de los Registros de las Comunidades Autónomas.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

2.- Evaluación

La evaluación de los riesgos relacionados con el clima y el medioambiente plantea un auténtico desafío a las entidades financieras por distintos motivos.

En primer lugar, por las propias características del impacto potencial de los factores físicos, especialmente los de carácter crónico cuyos efectos se manifiestan a muy largo plazo y de forma parsimoniosa. No se trata, por tanto, de evaluar únicamente la capacidad del Banco para soportar un shock transitorio sino de poderse adaptar a una nueva realidad en el caso de que no se cumplan los compromisos internacionales de reducción de emisiones.

En segundo lugar, todo análisis deber soportarse en información verificada y, a día de hoy, aunque se da a veces por sentado que los datos disponibles no solo son suficientes sino también fiables, lo cierto es que son todavía escasos y, en consecuencia, es necesario trabajar con estimaciones que pueden tener un grado de incertidumbre muy importante.

Por último y no menos importante, hay que tener en cuenta el carácter novedoso de los ejercicios de evaluación de los riesgos climáticos. Ello no solo requiere desarrollar internamente ciertas capacidades sino también es necesario que se vayan consolidando aproximaciones metodológicas comúnmente aceptadas y que, por tanto, sirvan de referencia.

A pesar de estas dificultades es necesario avanzar en la evaluación de los riesgos relacionados con el clima y el medioambiente. Por ello, el Grupo ha decidido adoptar una posición ecléctica, desarrollando en paralelo los tres tipos de metodologías que señala la EBA en su documento "EBA Report on management and supervisión of ESG risks for credit institutions and investment firms":

- Alineamiento de la cartera: Evolución frente a objetivos
- Análisis de sensibilidad: Impacto de potenciales eventos o materialización de escenarios adversos
- Método de exposición: evaluación de las exposiciones individuales en relación con los riesgos climáticos

2.1. Alineamiento de la cartera

Como se ha comentado en el apartado anterior, Bankinter está desarrollando una metodología para la medición de las emisiones financiadas. Esto no solo es importante de cara a poder establecer objetivos de descarbonización, como se describirá en el siguiente apartado, sino que también permite caracterizar las concentraciones de emisiones directas e indirectas por ramas de actividad, aspecto fundamental para el análisis de sensibilidad. Aunque se trata de identificar a nivel de contraparte las emisiones en sus distintos scopes - directas, a través del consumo de energía e indirectas - el problema es su solapamiento, por lo que se hace necesario trabajar también con el concepto de "Huella de carbono". Éste se refiere a la concentración de emisiones en los productos finales de una industria y que proceden tanto de las emisiones necesarias para su producción como de los productos y servicios intermedios que forman parte del valor añadido del producto.

Un aspecto muy relevante y al que es necesario adaptarse es la falta de información individualizada de emisiones directas, que es mucho más acusada en el caso de las emisiones indirectas. Bankinter tiene una cartera diversificada con exposiciones en un gran número de pequeñas y medianas empresas que, por el momento, no están obligadas a divulgar esta clase de información. Por este motivo, la adaptación consiste en tener la capacidad de obtener estimaciones individualizadas a partir de las estadísticas oficiales de emisiones a la atmósfera por sectores de actividad. Además, este ejercicio de estimación sirve también de contraste cuando se dispone de información aportada por las propias empresas.

La evaluación de los riesgos relacionados con el clima y el medioambiente plantea un auténtico desafío a las entidades financieras.

Por otra parte, hay que tener en consideración que las entidades financieras, como facilitadoras del crédito, pueden contribuir a la transformación a una economía sostenible, pero no tienen capacidad para liderar el cambio. Esto significa que los objetivos de descarbonización del Grupo no pueden ser ajenos al cumplimiento de los objetivos generales marcados tanto a nivel nacional como europeo. Por ello, el seguimiento de la cartera del Grupo debe enmarcarse en el contexto de la senda general de reducción de emisiones.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

2.2. Análisis de Sensibilidad

Este análisis, en el que se incluyen las pruebas de tensión (stress test), es fundamental para poder incorporar los riesgos climáticos en los ejercicios recurrentes de autoevaluación de las necesidades de capital y, por tanto, de la solvencia de la entidad.

El Banco Central Europeo se ha comprometido a impulsar este tipo de análisis y, por ello, ha organizado un ejercicio de stress test climático que se desarrollará en el primer semestre de 2022 y cuyos resultados se publicarán en el mes de julio. Se trata de un proyecto muy ambicioso cuyos resultados habrá que considerar con mucha precaución al tratarse de un primer ejercicio que se desarrolla sobre una base de información limitada y un soporte metodológico no consolidado. Sin embargo, sí ha conseguido impulsar el desarrollo de aproximaciones internas para la evaluación de los riesgos climáticos.

Al margen de este ejercicio que para muchas de las entidades participantes se reduce a aportar información por ramas de actividad de márgenes, emisiones de los mayores clientes y certificados de eficiencia energética de los inmuebles en garantía, Bankinter está desarrollando sus propios análisis de sensibilidad basado en los siguientes criterios:

- **Alineamiento con los escenarios y proyecciones ofrecidos por el NGFS.** Este grupo de colaboración, formado por bancos centrales, supervisores y otros observadores, está construyendo un marco para el análisis de los riesgos climáticos en el que se define un número reducido de escenarios relevantes, cada uno de los cuales está caracterizado por unas proyecciones a largo plazo de múltiples variables de interés y descendidas, además, a nivel de países. Esto pone a disposición de las entidades, cuanto menos, un lenguaje común y un marco metodológico de referencia, promoviendo de esta forma la consistencia entre las evaluaciones realizadas por las distintas entidades. Es destacable además el avance que se ha producido en la segunda fase, publicada en junio de 2021.

- **Asimetría sectorial de los efectos.** Especialmente en lo que se refiere a los riesgos de transición, la traslación a las exposiciones de un shock como el asociado al escenario "Delayed transition" en las proyecciones del NGFS debe tener en consideración la asimetría de los efectos por ramas de actividad de acuerdo con la huella de carbono de sus productos finales, lo que implica una propagación ascendente de las emisiones a través de las cadenas de valor. Sin embargo, debe considerarse también la propagación descendente de los efectos, de manera que las dificultades de un sector también se trasladan a sus proveedores aunque no incorporen emisiones al producto final. Es decir, no puede asumirse que un shock de estas características no termine propogándose en mayor o menor medida a todos los sectores productivos en el contexto de una economía donde las distintas actividades se interrelacionan. Precisamente, una visión miope del problema puede llevar a una infravaloración de los efectos.

- **Gestión hoy de los efectos a muy largo plazo.** Los escenarios que implican una falta de acción en la reducción de emisiones se caracterizan por unos efectos parsimoniosos y a su vez irreversibles en el crecimiento económico derivado de los efectos del aumento de las temperaturas y que se convierten en materiales en el muy largo plazo. Por otro lado, cabe señalar que las entidades financieras han ido adaptando sus exposiciones a una realidad cambiante. Pensemos, por ejemplo, en las transformaciones que se han producido en las últimas décadas en relación con la tecnología, la deslocalización o los modelos de distribución. Efectivamente, las entidades se adaptan a la evolución de la demanda de crédito solvente y, por tanto, las carteras de crédito van rotando asimilando estos cambios. Por ello resulta difícil determinar, por ejemplo, qué necesidades adicionales de capital implican unos potenciales impactos que se van a materializar en los próximos 50 años. No obstante, la particularidad de no actuar contra los efectos crónicos e irreversibles de un aumento de las temperaturas es que ello conducirá probablemente a un contexto de menor crecimiento y de mayor volatilidad derivada de una mayor exposición a riesgos físicos agudos. En estas condiciones sí se puede prever una mayor exposición a los riesgos financieros que exigiría unas mayores necesidades de capital en caso de materializarse el escenario.

2.3. Método de exposición

El método de exposición consiste en entender los riesgos a los que están expuestos los clientes y de qué manera los están mitigando o tienen proyectado hacerlo. Este es un enfoque imprescindible para poder desarrollar una estrategia inclusiva de descarbonización, como se explicará en el punto siguiente.

Para ello, en el ámbito de empresas, se ha implantado el rating climático al que se hacía referencia en el apartado anterior, tanto en España como en Portugal. Este rating actúa como una herramienta de clasificación con el objetivo fundamental de prevenir sobre los potenciales riesgos climáticos en determinados clientes y, de esta forma, poder focalizar el diálogo con los mismos:

- Por un lado, para entender su exposición real de acuerdo con las actividades que desarrollan.

- Por otro lado, para incentivar proyectos de transformación, facilitando la ayuda financiera necesaria.

Es decir, este método es fundamental no solo para entender mejor los riesgos climáticos e incorporarlos en la toma de decisiones sino como un instrumento para el desarrollo de la financiación sostenible.

Network for Greening the Financial System

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

3.- Acción

3.1. Inclusión del Riesgo de Cambio Climático en el proceso de admisión de Riesgo Crediticio.

El rating climático se incorpora en el proceso de admisión con el objetivo de focalizar el diálogo con los clientes especialmente en los riesgos más altos y, de esta forma, incorporar los factores relacionados con el clima y el medioambiente en la toma de decisiones. Se ha decidido comenzar por aquellos clientes en los que el indicador de riesgo de transición sea alto o muy alto.

Para este colectivo (que supone aproximadamente un 10% de la cartera) el responsable de la relación con el cliente debe iniciar una conversación con él con dos objetivos:

- Conocer su opinión sobre en qué sentido el cambio climático puede estar afectando su actividad.
- Conocer sus planes para reducir este efecto , las inversiones previstas para ello, y la posibilidad de que Bankinter pueda colaborar, en su caso, aportando financiación para estas inversiones.

La información obtenida en esta conversación debe ser incluida en la propuesta de riesgos en estudio y comentada en la Comisión de Riesgos correspondiente.

Para ayudar en este proceso se ha incluido el rating climático de forma automática en las Actas de las Comisiones, así como campos en las propuestas con el rating del cliente o con espacio para incorporar la información obtenida de esta conversación con el cliente.

3.2. - Estrategia de Negocio

Actualmente Bankinter está en la fase final de desarrollo de una estrategia de negocio coherente con los compromisos adquiridos y que se fundamenta en 4 pilares:

1.Política de sostenbilidad

2.Análisis de Escenarios – Visión Prospectiva

3.Estrategia de descarbonización

4. Financiación Sostenible

A continuación explicamos en qué punto están estas estas bases de nuestra estrategia.

3.2.1. Política de Sostenbilidad.

Bankinter viene desarrollando una gestión activa de la sostenibilidad desde hace más de una década, a través de sucesivas políticas de sostenibilidad y de sus correspondientes planes estratégicos.

En marzo de 2021 el Consejo de Administración aprobó una actualización de la Política de Sostenibilidad, que es el marco transversal de actuación según el cual el Grupo Bankinter integra en su actividad los valores y principios de la gestión responsable, con el fin de contribuir a la prosperidad social y al desarrollo sostenible. En relación con las políticas predecesoras, incorpora materias que son de nueva tendencia, como la gestión del impacto en la biodiversidad, de la ciberseguridad o una política de derechos humanos, incluyendo en su alcance las filiales Evo y Avant Money.

A raíz de la aprobación de esta política, se ha definido un nuevo Plan estratégico de Sostenibilidad para el periodo 2021-23, denominado "3D", dado que aborda las tres dimensiones de la gestión de la sostenibilidad, recogidas en las siglas ASG (Ambiental, Social y Gobernanza). Este plan se estructura en 20 líneas estratégicas, articuladas en más de 50 programas, que están contribuyendo mayoritariamente a la consecución de 12 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, según ha verificado la firma de certificación EQA (European Quality Assurance) en un informe independiente.

La dimensión ambiental de este Plan incluye la Estrategia de Cambio Climático del Grupo Bankinter, lanzada en 2019. Aunque el financiero no es un sector intensivo en carbono, las instituciones financieras desempeñan un papel importante en la transición hacia una economía baja en carbono. Por tanto, la responsabilidad ambiental de Bankinter no estriba tanto en la gestión del impacto directo de su actividad en el entorno, sino en la identificación y gestión de su impacto indirecto; es decir, el generado por la aplicación de sus políticas de financiación e inversión. La estrategia de cambio climático cuenta con cuatro ejes principales:

- La gobernanza, estableciendo las políticas y compromisos necesarios para facilitar la contribución de Bankinter a una economía baja en carbono, acompañando a los sectores clave en la transición a un modelo económico más sostenible.
- Gestión de riesgos de cambio climático, tanto físicos como de transición, integrándolos en el modelo de gestión y considerándolos enla toma de decisiones de la compañía.
- Detección de nuevas oportunidades de negocio: ligadas a productos y servicios sostenibles que contribuyan a la transición a una economía descarbonizada.
- Implicación de los grupos de interés, con el objetivo de de hacerles partícipes en un compromiso colectivo de lucha contra el cambio climático.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

El Comité de Sostenibilidad es el órgano ejecutivo responsable de asegurar la correcta evolución del Plan de Sostenibilidad. Este órgano está dirigido por el Presidente de la entidad, y está integrado por los responsables de áreas clave en la integración de criterios ASG en la toma de decisiones de toda la cadena de valor del banco. Además, existe una Comisión del Consejo, la de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo, que adopta la función de supervisión del desempeño de los indicadores ASG del grupo.

Bankinter está adherido a las principales iniciativas y compromisos internacionales en materia de sostenibilidad y cambio climático, como por ejemplo: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios de Ecuador, UNEPFI (iniciativa financiera del programa de Naciones Unidas para el medio ambiente), los Principios de Banca Responsable y, más recientemente, la Net Zero Banking Alliance. A través de esta última iniciativa, sus miembros se comprometen a que todas sus carteras de crédito e inversión sean neutras en emisiones netas de gases de efecto invernadero en 2050 como fecha límite, estableciendo objetivos intermedios a 2030.

3.2.2 Análisis de Escenarios

La incorporación de los factores climáticos en la estrategia de negocio requiere desarrollar unas capacidades de evaluación de sus efectos en el largo y muy largo plazo. Ello conlleva una gran incertidumbre que ni siquiera se puede determinar, no solo por la falta de evidencia empírica sino porque la acción contra el cambio climático requiere de acuerdos globales que no son fáciles de alcanzar. En consecuencia, la herramienta apropiada en este contexto es el análisis de escenarios, tal como señala la Autoridad Bancaria Europea en su "EBA Report on management and supervisión of ESG risk for credit institutions and investment firms". Así, la estrategia de negocio debe desarrollarse tomando como referencia un escenario base, actualmente el Net Zero 2050 según la definición y proyecciones facilitadas por el NGFS, pero, a su vez, evaluando la fortaleza de la entidad de acuerdo con su estrategia bajo la hipótesis de que se realicen otros escenarios alternativos plausibles, especialmente aquéllos que representan una acción tardía (disordely en la terminología del NGFS) en respuesta al desafío climático.

3.2.3. Estrategia de descabonización.

El Banco está orientado a desarrollar una política que facilite la transición a una economía sostenible y menos emisora de gases de efecto invernadero. Por este motivo y teniendo en consideración que los compromisos de París y los adquiridos por voluntad propia (adhesión a la Net Zero Banking Alliance) implican sendas de adaptación progresiva en el largo plazo, es necesario contrastar el grado de alineamiento de la cartera con estos compromisos.

Esta senda de descarbonización forma parte importante de la estrategia de Negocio frente al cambio climático, y debe contener unos objetivos a largo plazo de reducción de emisiones financiadas. Especialmente siguiendo estas líneas en nuestras actuaciones:

- Como facilitadores del crédito, existe una responsabilidad de contribuir a financiar la transición a una economía sostenible. Para impulsar este proceso se necesita también de incentivos y certidumbres en cuanto a la tecnología hacia la que apuntar que no dependen del sector financiero, por lo que la descarbonización del Grupo dependerá en gran medida del cumplimiento de los objetivos nacionales marcados.

- En segundo lugar, Bankinter apuesta claramente por una estrategia inclusiva y prescindir de políticas de abandono en ciertos sectores que, por otro lado, pueden obtener financiación por otras vías. Sí lo es, y es un objetivo fundamental, ayudar a los clientes a transformarse y adaptarse a una economía menos emisora y respetuosa con el medio ambiente.

En el primer trimestre de 2022, en Banco va a estudiar una propuesta de Estrategia de Descarbonización de la cartera crediticia de empresas. En ella se incluye una senda de descarbonización con objetivos anuales, y dos hitos en 2025 y 2030, de acuerdo con el Plan Nacional de Energía y Clima, y con los compromisos de descarbonización de los Acuerdos de París, así como un plan de seguimiento recurrente de su cumplimiento.

3.2.4. Negocios Sostenibles

Uno de los cuatro pilares en los que debe apoyarse la estrategia de negocio frente al cambio climático, es el desarrollo de productos de financiación sostenible que ayuden a los clientes a adaptarse a una economía menos emisora. Esto lo quiere hacer Bankinter de una forma inclusiva.

Los principales productos de Bankinter que integran en su diseño atributos diferenciales de sostenibilidad están descritos en el capítulo de Compromisos con el desarrollo sostenible de este informe. Entre ello destacan la financiación de energías renovables, la emisión de bonos verdes, los fondos de inversión sostenibles o la hipoteca verde.

Puede encontrar amplia información adicional sobre Productos Sostenibles, en el capítulo de Compromisos con el desarrollo sostenible de este mismo informe.

3.2.5. Adaptación a la Taxonomía Europea.

En el marco de las iniciativas en materia de sostenibilidad de la Unión Europea, en 2020 se publicó el Reglamento (UE) 2020/852 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, conocido como Taxonomía.

Este Reglamento de Taxonomía, que posteriormente ha sido complementado por normativa adicional, requiere a las empresas obligadas a publicar información no financiera por la Directiva 2013/34/UE a incluir información sobre cómo y en qué medida sus actividades se consideran medioambientalmente sostenibles de acuerdo con los criterios técnicos establecidos a tal objeto por la propia normativa.

En el caso de las entidades financieras, este requerimiento se materializa en la publicación de una serie de ratios e indicadores que detallan, de acuerdo con unas plantillas y una metodología definidas, en qué medida distintos activos y partidas contribuyen a los objetivos de sostenibilidad de la Unión Europea de acuerdo con los criterios técnicos de la Taxonomía.

Así, el indicador principal que deben publicar las entidades es el denominado Green Asset Ratio (GAR), que cubre la mayor parte de los activos del banco y determina su grado de alineamiento conforme a los criterios mencionados. No obstante, y dada la complejidad derivada del cálculo y el grado de madurez de la información necesaria para su reporte, la normativa prevé un período de transición de dos años para su publicación durante el cual las entidades sujetas deberán reportar el denominado ratio de elegibilidad, que refleja el porcentaje de los activos del banco asociados con actividades económicas que están recogidas en la Taxonomía, sin entrar a valorar el cumplimiento de los criterios técnicos de alineamiento.

Información contextual en apoyo de los indicadores cuantitativos, incluido el ámbito de los activos y las actividades que cubren los indicadores clave de resultados, información sobre fuentes de datos y limitaciones

De acuerdo con el entendimiento de la normativa aplicable y al mejor esfuerzo posible, Bankinter ha llevado a cabo los desarrollos oportunos para dar respuesta a los requerimientos de divulgación de la Taxonomía, materializados en los ratios e información exigidos por el Reglamento y que se enumeran a continuación:

- Proporción de activos asociados con actividades económicas elegibles y no elegibles, según la Taxonomía.
- Proporción en los activos totales de exposiciones a Administraciones Centrales, Bancos Centrales y emisores supranacionales.
- Proporción en los activos totales de derivados.
- Proporción en los activos totales de exposiciones a entidades no sujetas a la obligación de publicar información no financiera de conformidad con la Directiva 2013/34/UE.
- Proporción en los activos totales de exposiciones de la cartera de negociación y de préstamos interbancarios a la vista.

De acuerdo con lo previsto en la normativa, se han excluido determinadas exposiciones del cálculo del ratio principal de exposiciones elegibles:

- Exposiciones frente a bancos centrales.
- Exposiciones asociadas con emisores soberanos.
- Cartera de negociación.

La normativa prevé además que algunas exposiciones no puedan ser consideradas en ningún caso alineadas con la Taxonomía, de lo que se interpreta que no podrán ser consideradas tampoco elegibles. Por esto, dichas exposiciones han sido eliminadas del numerador del ratio de elegibilidad de Bankinter:

- Derivados.
- Exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conforme a la Directiva 2013/34/UE.
- Préstamos interbancarios a la vista.
- Efectivo y otros activos vinculados a efectivo.
- Otros activos.

Cabe destacar que, en virtud de los criterios técnicos asociados al Reglamento de Taxonomía, el concepto de "elegibilidad" se asocia principalmente a la descripción de una serie de actividades económicas que, en cumplimiento de dichos criterios, se considera que contribuyen a dos de los objetivos medioambientales de la Unión Europea, la mitigación y la adaptación al cambio climático.

Así, el análisis realizado por Bankinter para la determinación de la elegibilidad se basa principalmente en la propia información interna disponible de los clientes, contrapartes e inversiones subyacentes, y en todo caso será objeto de desarrollo futuro conforme a la evolución de la información disponible y las mejores prácticas trasladadas por las autoridades competentes.

Adicionalmente, debe considerarse que la Comisión Europea publicó en diciembre de 2021 y febrero de 2022 una serie de preguntas y respuestas sobre las obligaciones de reporte de la Taxonomía, instando a las entidades a realizar un ejercicio de obtención de información de las contrapartes para determinar en qué medida sus actividades se consideran elegibles bajo la normativa. Debido a las limitaciones existentes en materia de información no financiera, Bankinter ha llevado a cabo un ejercicio de mejor esfuerzo posible con objeto de determinar, en base a la información interna y el mejor entendimiento de la Taxonomía, en qué medida los activos se asocian con actividades elegibles mediante la metodología previamente descrita.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Ratios de Taxonomía

A continuación, se recogen los resultados obtenidos para cada uno de los ratios exigidos:

Ratio	%	€ (MM)
Proporción de activos elegibles	55,33%	43.961
Proporción de activos no elegibles	44,66%	35.482
Exposición a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales	10,74%	8.529
Exposición a derivados	0,21%	170
Exposición a empresas no obligadas a presentar información no financiera según la Directiva 2013/34/UE	23,00%	18.273
Préstamos interbancarios	0,54%	429

Para el cálculo del ratio de elegibilidad se ha tenido en cuenta:

- En el numerador
  - Cartera de inversión a empresas con finalidades económicas definidas como elegibles (14.339MM)
  - Cartera de renta fija y variable con finalidades económicas definidas como elegibles (443MM)
  - Cartera de hipotecas del Banco (29.179MM)
- En el denominador Activos Totales: 79.443MM, producto de la suma de :
  a. Activos Financieros a Coste Amortizado: 76.285 MM
  b. Activos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado global: 2.751 MM
  d. Negocios conjuntos y asociados: 170 MM
  e. Activos financieros. Designados a valor razonable con cambios en resultados y activos financieros no destinados a negociación valorados oblogatoriamente a valor razonable con cambios en resultados: 131 MM
  f. Garantías Inmobiliarias obtenidas por entidades de crédito mediante toma de posesión a cambio de cancelación de deudas: 106MM

Consideraciones metodológicas sobre la construcción del ratio de elegibilidad

Cabe destacar que, dado que determinadas exposiciones se excluyen únicamente del numerador de conformidad con lo dispuesto en la normativa, el ratio de elegibilidad no podrá alcanzar en ningún caso el 100% de los activos cubiertos.

Adicionalmente, y de acuerdo con el entendimiento de Bankinter y el enfoque aplicado de mejor esfuerzo posible, se han de tener en cuenta ciertas consideraciones metodológicas para la comprensión del resultado obtenido:

- Las exposiciones asociadas a sociedades financieras, a excepción de la actividad de seguros, no han sido incluidas en el numerador del ratio de elegibilidad al no disponer, debido al propio calendario de publicación de sus cuentas anuales, de información fehaciente sobre su grado de elegibilidad ni estar su actividad expresamente recogida como elegible por el Reglamento de Taxonomía.
- Las exposiciones asociadas a la categoría de Hogares incluyen, entre otros, la totalidad de los préstamos garantizados por bienes inmuebles, dado que estos pueden estar potencialmente alineados con la Taxonomía en función de sus niveles de eficiencia energética.

La estrategia de Bankinter ante el Riesgo de Cambio Climático, como se explica en el Apartado 3.2. de este capítulo, se sustenta en 4 pilares (sostenibilidad, análisis de escenarios, estrategia de descarbonización , y desarrollo de productos de financiación sostenible).

Esta estrategia está alineada con el crecimiento de financiación sostenible y , por tanto, con la progresiva mejora de los ratios de elegibilidad y, potencialmente , de sostenibilidad de nuestro balance. Este alineamiento queda especialmente patente en aspectos como:

- la medición del riesgo climático en la inversión, a través del rating climático , que incluye un indicador de potencialmente sostenible, y que incentiva las conversaciones con nuestros clientes para conocer lor riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en cada operación de financiación.
- la estrategia de descarbonización, que marca una senda de reducción de emisiones financiadas por Bankinter, tomando como referencia el PNIEC y Acuerdo de París.
- el desarrollo de productos específicos de financiación sostenible. Es especialmente significativa la importante cartera que tiene Bankinter en proyectos de Renovables . Por otro lado, Bankinter ha ido desarrollando productos de financiación sostenibles relacionados con Eficiencia Energética (financiación Comunidades de Propietarios a través de BKCF), compras de viviendas con Certificados de Eficiencia Energética (Hipotecas verdes) o productos de ahorro que invierten en proyectos respetuosos con el Medio Ambiente.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

4.- Seguimiento

Otra línea de trabajo es la definición de indicadores que ayuden en el seguimiento de la gestión y evolución del riesgo climático en la cartera crediticia. Estos KPIs, tanto para la cartera de personas físicas como jurídicas, estarán accesibles a la plantilla del Banco para su seguimiento y estarán relacionados con:

- Rating Climático para Personas Jurídicas.
- Emisiones Financiadas (estimaciones o datos reales) para Personas Jurídicas
- Certificados de Eficiencia Energética para Personas Físicas
- Estimaciones de Riesgos Físicos para cartera hipotecaria
- Indicadores relacionados con estrategia de descarbonización
- Indicadores relacionados con Taxonomía europea.

Gradualmente, se va enriqueciendo la información a la Alta Dirección y al Consejo de la Entidad para mantener un seguimiento y atención específica a estos riesgos climáticos.

La Alta Dirección y el Consejo de Administración llevan a cabo un seguimiento y atención específica a los riesgos de cambio climático.

Riesgos emergentes

Identificación, medición y gestión de los riesgos materiales

Medidas para prevenirlos y gestionarlos

Bankinter cuenta con un proceso sistemático de identificación, medición y gestión de todos los riesgos materiales que afectan a su actividad, cuyos resultados se plasman en un Mapa de Riesgos que es informado regularmente a la Comisión de Riesgos y al Consejo de Administración.

Adicionalmente, en los procesos habituales de estrategia, planificación y gestión del negocio y de los riesgos, se identifican riesgos emergentes a medio plazo.

De acuerdo con la metodología de S&P, se entiende por riesgos emergentes aquellos que:

- Son nuevos, emergentes o están aumentando significativamente en importancia.
- Su impacto potencial es a largo plazo (más de 3 – 5 años), si bien pueden haber empezado ya sus efectos.
- Su impacto potencial es significativo.
- Son riesgos externos, que se producen fuera de la Entidad y fuera de su influencia (por ejemplo factores naturales, geopolíticos, macroeconómicos).
- Se especifica su impacto en la compañía (no solo en la industria).

Bankinter identifica estos riesgos emergentes tomando como referencia principal las prioridades que anualmente publica el Banco Central Europeo, seleccionando los que pueden ser relevantes para la Entidad. Se describen brevemente a continuación:

Previsible aumento de la morosidad: Este riesgo de naturaleza económica no es nuevo, de hecho es riesgo principal de la actividad bancaria (riesgo de crédito). Como consecuencia de la pandemia COVID 19 ha aumentado en determinados sectores que se han visto fuertemente afectados, y es previsible que extienda sus efectos a medio plazo en función de cómo discurran las distintas economías. En el Informe legal anual consolidado, Nota 44 – Gestión de Riesgos, se describe ampliamente estos riesgos y su potencial impacto.

Riesgos de perturbaciones de los tipos de interés y diferenciales de crédito: Este riesgo macroeconómico es también un riesgo presente en la coyuntura actual pero que apunta a mantenerse en el medio y largo plazo. Tras la necesaria aplicación de medidas monetarias y fiscales de magnitud sin precedentes para responder a los efectos económicos de la pandemia COVID 19, los desequilibrios monetarios se han acentuado significativamente en prácticamente todas las economías. En particular, como ha resaltado el Banco Central Europeo, existe un riesgo significativo derivado del incremento de la deuda pública y privada y de su sostenibilidad en un clima de menor crecimiento estructural. Esto supone importantes incertidumbres sobre el futuro a las que deberán hacer frente las instituciones financieras, con especial incidencia en las situadas en países con mayores desequilibrios macroeconómicos, como es el caso de España.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Como en ejercicios anteriores, Bankinter se prepara ante este riesgo manteniendo un nivel de capital adecuado, un perfil prudente (manifestado en el Marco de Apetito al Riesgo expresado anteriormente), monitorizando estrechamente sus tolerancias y límites de riesgo, y gestionando activamente las fuentes de riesgo de mercado y su perfil de liquidez, así como su calidad de activos y sus niveles de capital. Todo ello se desarrolla en la citada Nota 44 del Informe anual consolidado y en el Informe de Relevancia Prudencial. Como consecuencia, Bankinter mantiene actualmente, entre los bancos españoles y europeos, los niveles más bajos de requerimientos de capital (SREP por sus siglas en inglés) fijados por el Banco Central Europeo en su proceso supervisor. Esto se debe a que el perfil de riesgo de Bankinter sigue invariable respecto al de ejercicios anteriores, refrendado por las pruebas de esfuerzo realizadas por la Autoridad Bancaria Europea (EBA), en las que Bankinter resultó como el banco español con menor impacto en el escenario estresado y el tercero con menor impacto en Europa.

Riesgos tecnológicos y de disrupción en los modelos de negocio: como consecuencia de los cambios tecnológicos disruptivos aparecen nuevos agentes económicos que capturan la relación con el cliente y cada vez se perfilan más como nuevos competidores en algunos de los negocios clásicos de la banca, como los pagos y cobros y el negocio de financiación.

En relación con este riesgo, Bankinter sigue avanzando en su transformación digital y en la aplicación de la tecnología al negocio bancario, ámbitos en los que la entidad ha mantenido históricamente una posición de liderazgo. Bankinter ha sido pionero en España en la puesta en marcha de canales de relación con sus clientes alternativos a la red de oficinas, como la banca telefónica o la operativa a través de Internet y de móvil, lo que sitúa al Banco como unos de los competidores con más curva de experiencia acumulada en términos de estrategia multicanal, que es un activo muy importante para defender e incrementar la relación con los clientes.

En el año 2021 se ha avanzado significativamente en la digitalización de procesos internos. En lo que respecta a los servicios a clientes se ha consolidado el roboadvisor Popcoin y se han lanzado los servicios Capital Advisor (un servicio digitalizado y gratuito de asesoramiento de carteras) y nuevos servicios de firma digital para empresas. Evo Banco, el banco digital de Bankinter, lanzó un servicio 100% digital de portabilidad bancaria para facilitar el cambio de banco, renovó su plataforma de inversión hacia una boutique de más de 200 fondos líderes, alcanzó la atención de la mitad de las llamadas con asistencia virtual mediante Inteligencia Artificial y es la segunda entidad española con mayor nivel de compromiso de clientes (90% de permanencia).

Bankinter es hoy una referencia sectorial en el ámbito de la digitalización, donde la entidad hace valer una dilatada trayectoria que ha encontrado el respaldo de sus clientes. Así, un 95% de los clientes activos que contactan con la entidad hacen uso del móvil, PC o tableta para relacionarse con el banco, ya sea de forma exclusiva o en combinación con otros canales. El 94% de los préstamos no hipotecarios, y el 78% de las suscripciones de fondos de inversión se realizó digitalmente en 2021.Todo ello evidencia el grado de desarrollo y la sólida implantación que ha alcanzado esta estrategia.

Riesgo climático: Este riesgo de carácter natural presenta todas las características de un riesgo emergente y está siendo objeto de una atención especial por parte de los supervisores y las entidades. Se desarrolla ampliamente en un capítulo específico ("Gestión de riesgos de cambio climático") en este mismo Informe.

Bankinter sigue avanzando en su transformación digital y en la aplicación de la tecnología al negocio bancario.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Ciber riesgo o riesgo de ciberataques: El Banco Central Europeo viene destacando cómo la digitalización continua de los servicios financieros ha incrementado estos riesgos de carácter tecnológico como consecuencia de la aceleración tecnológica y el cibercrimen organizado. Así, ha indicado cómo la interconexión entre las partes dentro y fuera del sistema financiero y la externalización de los servicios se han venido intensificando y van a continuar haciéndolo, aumentando los riesgos de incidentes de operatividad. Y por otro lado, el cibercrimen supone una amenaza creciente, incrementando constantemente la variedad y el número de ataques a las instituciones, sus clientes y sus empleados. La extensión del teletrabajo intensificado estas tendencias.

La seguridad de la información es una de las grandes prioridades de Bankinter. En ese sentido, en 2021 se acometieron los proyectos acordados dentro del Plan Director de Seguridad. El objetivo es garantizar un alto nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad a clientes, empleados, accionistas y proveedores.

La creciente importancia de la seguridad de la información se pone de relieve con la rápida expansión del cibercrimen, cuyas actividades han evolucionado y se han hecho mucho más peligrosas. Inicialmente se trataba de prácticas individuales de aficionados, cuya motivación no era fundamentalmente económica. Ahora, el cibercrimen ha creado grandes y sofisticadas estructuras empresariales que son capaces de atacar sectores económicos enteros.

El robo a empresas de datos confidenciales masivos, los ataques de acceso de servicio y el phishing (suplantación de una empresa o entidad pública para conseguir información confidencial de la víctima), los accesos a Swift o el malware con cifrado (ransomware) son las principales estrategias de los ciberdelincuentes.

Las instituciones financieras están especialmente expuestas a este tipo de manipulaciones y fraudes como consecuencia de su contacto permanente con el público y por las propias características de su negocio, parte del cual descansa sobre el sistema de pagos. La industria financiera ha intensificado asimismo su atención y sus inversiones para afrontar esta realidad. Bankinter aplica la máxima atención a estos riesgos, realizando un seguimiento y gestión pormenorizada y permanente de los mismos, de acuerdo con las recomendaciones de la EBA GL 2019/04 sobre Tecnologías de la Información y Seguridad, y cuenta con las certificaciones ISO 27001 sobre Seguridad de la Información e ISO 22301 sobre Continuidad de Negocio.

El modelo para la lucha contra los ciberdelincuentes está basado en tres líneas de defensa: la primera está formada por la tecnología, el negocio, las operaciones, etc.; la segunda la integran los órganos de control de riesgo y cumplimiento normativo; y la tercera línea la defiende la Auditoría Interna.

Desde el punto de vista de la organización, en la primera línea se implantó en 2018 un nuevo modelo dentro de la Dirección de Seguridad de la Información con tres gerencias: riesgos tecnológicos, ciberseguridad y monitorización de la seguridad y prevención del fraude electrónico; este año 2021 se ha formalizado una nueva gerencia para potenciar la continuidad y respuesta ante incidentes.

Sobre esa nueva estructura reforzada, Bankinter emprendió en 2020 un conjunto de proyectos con un nivel de madurez superior donde cuyo principal foco ha estado en los vectores de mayor amenaza; es importante destacar que no sólo tenemos que vigilar nuestros activos sino velar por la seguridad dentro de la cadena de suministros para garantizar un correcto funcionamiento de los procesos de negocio.

Por otro lado, durante el año 2021 Bankinter ha tomado la decisión de que el área de Seguridad de la Información pase a llamarse Seguridad Digital y se ha establecido un nuevo Plan Director a 3 años.

La actividad del área se completa con el desarrollo de planes de concienciación de los usuarios, que son el eslabón más débil de la cadena de seguridad. La entidad lleva a cabo programas de formación online para los empleados a través de la Intranet y se realizan simulaciones de intentos paraobtener información confidencial (contraseñas, datos de identificación, etc.) a través de correos electrónicos, mensajes de texto (smishing) llamadas telefónicas (vishing), scape romos, etc. El objetivo es conocer su reacción en situaciones que pueden ser aprovechadas por los ciberdelincuentes. La labor de concienciación se extiende también al personal externo.

Asimismo, uno de los objetivos más importantes es continuar con el despliegue y mejora de un sistema de seguridad adaptativa, que ofrecerá cinco beneficios: mejora de la experiencia (el cliente no tendrá que firmar por muchas operativas), mayor seguridad por la creación de la pieza de know your customer (conocemos sus hábitos), imagen de innovación desde ciberseguridad (pioneros en un sistema completo), cumplimiento normativo (directiva PSD2) y ahorro de costes (reducción de envíos de SMS y otros procesos).

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Riesgo reputacional

Proactividad en la identificación y control de los riesgos

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

Tiene la singularidad de que depende de una valoración externa y que puede originarse por una gran variedad de fuentes, incluso derivar de otros riesgos. Y es especialmente relevante en un entorno caracterizado por la inmediatez y la facilidad de acceso a la comunicación.

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

- Medición periódica de la percepción y de las expectativas de los principales grupos de interés (encuestas de satisfacción de clientes, clima interno, percepción y expectativas de clientes y no clientes en base a la metodología RepTrak®, rating de analistas...)
- Monitorización y análisis de las menciones sobre la entidad en medios de comunicación y redes sociales, además de una escucha activa para conocer las tendencias del mercado y del entorno.
- Evaluación del riesgo reputacional previo a la comercialización de un producto, externalización de un servicio o asociación con un tercero.
- Mapa de riesgos reputacionales con una serie de métricas de desempeño, impacto y control, incorporando las principales en el Marco de Apetito al Riesgo de la entidad y en el sistema interno de reporte.
- Protocolo de gestión de crisis para preservar la reputación y continuidad del negocio.
- Formación y sensibilización a los empleados de la entidad para fortalecer la cultura preventiva.
- Monitorización y análisis de las menciones sobre la entidad en medios de comunicación y redes sociales, además de una escucha activa para conocer las tendencias del mercado y del entorno.
- Protocolo de gestión de crisis para preservar la reputación y continuidad del negocio.

A lo largo de 2021 en la entidad se han realizado avances actualizando el repertorio de eventos de riesgo reputacional y desarrollando un indicador global de exposición al riesgo reputacional.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Gestión de riesgos no financieros

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

Integración de los riesgos ASG en la toma de decisiones

Riesgos ambientales

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

En el ámbito de los aspectos ambientales indirectos, se ha establecido una Estrategia de Cambio Climático, que identifica riesgos a corto, medio y largo plazo y fija objetivos para su progresiva mitigación para varios horizontes temporales, para mitigarlos. Esta estrategia sigue las recomendaciones de las iniciativas internacionales más reconocidas, como es la TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures). Asimismo, tal y como se desarrolla en el capítulo Gestión de riesgos de Cambio Climático, Bankinter está trabajando activamente para alinearse con las guías y normativas relacionadas con el impacto que el cambio climático tendrá sobre las carteras crediticias de las entidades financieras mediante cuatro líneas de trabajo: identificación y medición, evaluación, acción y seguimiento.

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

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

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Riesgos sociales

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

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

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

Para más información, se puede encontrar mayor detalle en los capítulos de Gestión de la sostenibilidad, Cuestiones sociales y relativas al personasl, Derechos Humanos y Compromiso con el desarrollo sostenible

Riesgos sobre los derechos humanos

El Grupo Bankinter dispone de políticas de DDHH, que recogen su compromiso con el respeto, apoyo y protección de los derechos humanos en el desarrollo de su actividad y en su relación con los grupos de interés dentro del entorno en el que opera: empleados, clientes, proveedores y otros socios comerciales; todo ello bajo el lema de la ONU: "Proteger, respetar, solucionar".

Así, en el proceso de homologación de sus proveedores, el banco valora positivamente su compromiso con la protección de los derechos humanos en el desarrollo de su actividad.

Por otra parte, siguiendo con estos principios, el banco ha asumido en sus análisis de financiación e inversión el compromiso de no financiar operaciones que puedan derivar en una vulneración de los derechos humanos.

Se ha llevado a cabo una identificación y evaluación de los riesgos de derechos humanos en las relaciones con los principales grupos de interés.

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

El Grupo Bankinter dispone de mecanismos de diálogo con sus grupos de interés para identificar sus necesidades, expectativas y gestionar los posibles riesgos a corto, medio y largo plazo, y de una manera proactiva, poderles dar una adecuada respuesta.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Riesgos de corrupción

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

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

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

Otros riesgos en la relación con los grupos de interés

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

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

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

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

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

bankinter.

Gestión de la sostenibilidad

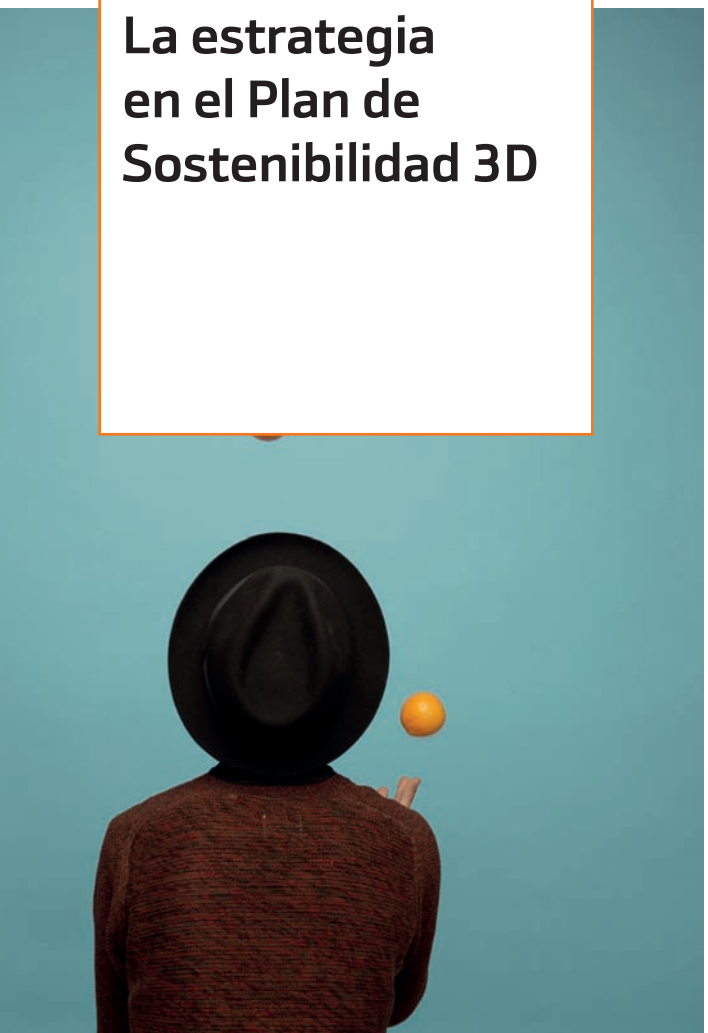
2021

Estado de Información No Financiera Consolidado 2021

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Gestión de la sostenibilidad

La estrategia en el Plan de Sostenibilidad 3D



La nueva estrategia de sostenibilidad de Bankinter se ha materializado en el Plan plurianual de Sostenibilidad 3D, establecido con el objetivo de desarrollar la gestión responsable de las tres dimensiones empresariales (Económica, Social y Ambiental) para generar triple impacto en las geografías en las que el grupo opera.

El plan parte de la Política de Sostenibilidad, que fue aprobada por el Consejo de Administración en marzo de 2021, y que tiene el propósito de contribuir a un desarrollo sostenible, inclusivo y saludable, en base a los tres pilares estratégicos del banco (Calidad, Innovación y Tecnología). La Política de Sostenibilidad se complementa con el resto de las políticas internas de la entidad.

La Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo, es el órgano que adopta las funciones de revisión de la política de sostenibilidad, seguimiento de la estrategia y de supervisión del desempeño de los indicadores ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) del Grupo, seguimiento del diálogo con los grupos de interés, evaluación de los riesgos ASG y aseguramiento de la difusión pública de la información no financiera y diversidad.

El Comité de Sostenibilidad es el órgano ejecutivo responsable de asegurar la correcta evolución del Plan. Está dirigido por el presidente de la entidad, y está integrado por los responsables de áreas clave para la consideración de los criterios ASG en la toma de decisiones de toda la cadena de valor de la entidad.

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

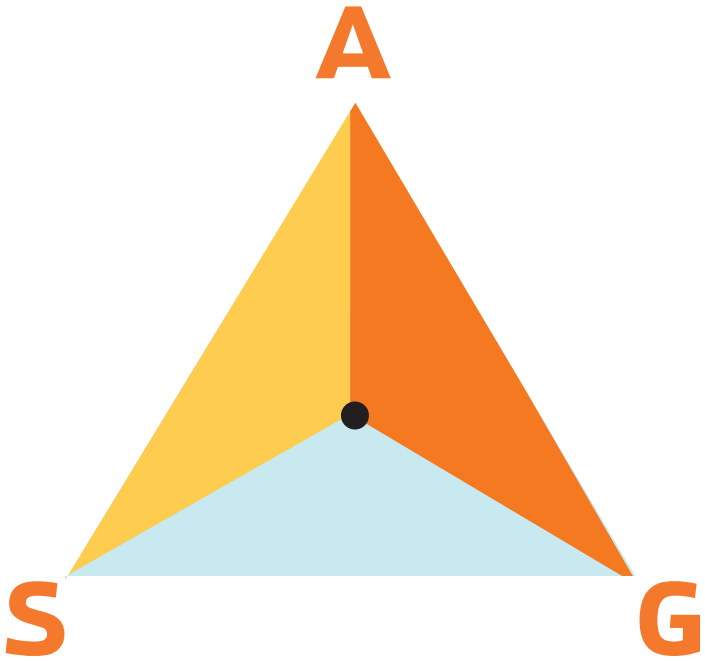
- Las metas asociadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
- Las Normativas como la Ley de Información No Financiera y Diversidad o el Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas de la CNMV.
- El análisis de los resultados de las evaluaciones de analistas y agencias 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 Reptrack.

El Plan 3D 2021-2023 recoge 20 líneas estratégicas de orden económico/gobernanza, social y ambiental.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Compromiso climático
Oportunidades del cambio climático
Riesgos de cambio climático
Implicación de grupos de interés
Huella ambiental
Biodiversidad

Inclusión financiera
Derechos Humanos
Gestión avanzada de personas
Fundación Innovación
Voluntariado
Ciudadanía



Gobierno Corporativo
Prácticas negocio responsable
Finanzas sostenibles
Riesgos extrafinancieros
Diálogo con grupos de interés
Estrategia fiscal
Servicios orientados al cliente
Seguridad de la información

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Bankinter ha sido incluido en 2021 dentro de 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, y el Dow Jones Sustainability Index Europe, como uno de los cinco mejores europeos.

El banco se mantiene también en otros destacados índices de sostenibilidad (FTSE4Good, MSCI o CDP), ha sido incluido en el Índice ESG Euronext Vigeo Eiris Eurozona 120 por primera vez, y ha sido destacado en el Sustainability Yearbook 2022, el anuario que elabora la firma de analistas 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, procura conocer de primera mano sus expectativas e identificar las necesidades de un entorno en permanente cambio, 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.

Para facilitar el seguimiento del desarrollo de las líneas del Plan de Sostenibilidad y el grado de cumplimiento de sus correspondientes objetivos, la entidad ha implantado sistema de gestión que facilita el reporte de más de 150 indicadores primarios recogidos en el cuadro de mando.

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

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.

Diálogo con los 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.).

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

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	Reuniones con representantes de los trabajadores Encuestas globales Evaluación Canal de denuncia confidencial Buzón de consultas 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

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Análisis de materialidad

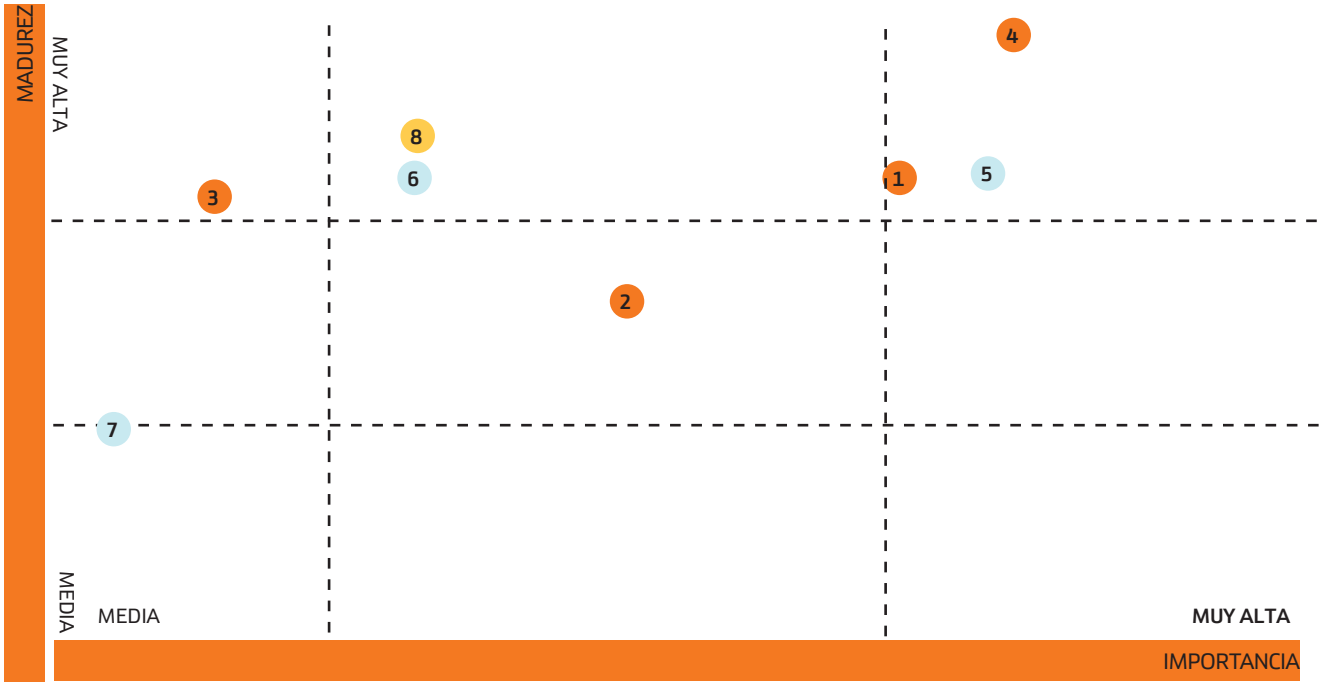
Para el diseño del Plan de Sostenibilidad 3D del banco, definido para el periodo 2021-2023, Bankinter llevó a cabo un análisis de materialidad, a partir del envío de un cuestionario a sus principales grupos de interés, con los objetivos de:

- 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.

Asimismo, se tuvo en cuenta la madurez de los aspectos relacionados con la actividad financiera según los principales analistas de sostenibilidad.

En la siguiente matriz se muestran los aspectos considerados de importancia media, alta o muy alta por los grupos de interés, y el grado de madurez que muestra el banco en la gestión de los mismos. Además, dentro de cada uno de estos grandes aspectos, se han ordenado los temas relacionados, según la importancia que les han otorgado los grupos de interés.

*Las acciones para combatir el desperdicio de alimentos no son materiales para el Grupo Bankinter.



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)

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Asuntos relacionados con la gestión de la relación con clientes
Proporcionar un servicio de calidad orientado a la satisfacción del cliente.
Establecer una relación comercial transparente y equilibrada.
Garantizar la privacidad de los datos personales.
Ofertar servicios financieros multicanal: sucursal física, banca telefónica y banca on line.
Ofrecer canales físicos y digitales accesibles.

Asuntos relacionados con estrategia de negocio
Aplicar la innovación en nuevas tecnologías, productos y sistemas de comercialización.
Disponer de políticas y procedimientos para asegurar la Seguridad de la Información.
Considerar aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en el modelo de negocio y en la estrategia corporativa.
Diseñar y comercializar productos sostenibles, con un valor añadido social y/o ambiental.
Incorporar análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de inversión y financiación.
Comercializar productos de inversión sostenibles.

Asuntos relacionados con el gobierno corporativo
Control y gestión de riesgos no financieros (ambientales, sociales y buen gobierno) en sus operaciones, en compras, e inversiones.
Funcionamiento y composición del Consejo de Administración (equilibrado, diverso, cualificado etc.).
Transparencia en la remuneración del Consejo de Administración.

Asuntos relacionados con la ética
Disponer de mecanismos internos para prevenir la corrupción y el blanqueo de capitales.
Asumir el compromiso público con el cumplimiento de los Derechos Humanos e incorporar la gestión de riesgos de vulneración en actividades propias y de terceros en su vinculación con el Grupo.
Excluir determinados productos y servicios de nuestra cartera por estar vinculados con actividades controvertidas.
Disponer de mecanismos internos para asegurar el cumplimiento del Código de Conducta y de canales de denuncia a disposición de empleados, clientes, proveedores...
Contar con Programas de Cumplimiento normativo.
Aportar información transparente sobre la estrategia fiscal en los países en los que opera.

Asuntos relacionados con la gestión de personas
Creación y estabilidad en el empleo.
Clima laboral.
Oportunidades de desarrollo profesional.
Igualdad de oportunidades.
Gestión de la seguridad y la salud.
Atracción y retención del talento.
Medidas de conciliación.
Ayudas y beneficios corporativos.
Oferta formativa.
Aspectos de la relación con la comunidad
Fomentar el diálogo con las comunidades en las que el Banco opera y apoyar la inversión social.
Identificar y gestionar el valor generado en la comunidad de las contribuciones sociales, sus impactos y logros.
Desarrollar un Programa de Voluntariado Corporativo.
Asuntos relacionados con la cadena de suministro
Incorporar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en el proceso de homologación de proveedores.
Disponer de una Política de Compras Responsables.
Aplicar un Código de Conducta para proveedores y disponer de mecanismos de supervisión de cumplimiento del mismo.
Asuntos relacionados con la estrategia de cambio climático y capital natural
Gestionar eficientemente los recursos (energía, agua, materiales).
Desplegar una estrategia de Cambio Climático y Biodiversidad.
Incorporar medidas de economía circular: reducción, reutilización y reciclaje en la gestión de recursos.
Gestionar la Huella de Carbono (gestión de las emisiones de CO_2 directas, indirectas e inducidas).
Implicar a los diferentes grupos de interés en la estrategia de Cambio Climático.
Gestión de los impactos de la actividad financiera en el capital natural.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Indicadores relevantes en materia de sostenibilidad*

Dimensión	Aspecto Material	Indicador	2021	2020(1)	Variación	Objetivos 2022	ODS	Alcance
Económica	Gestión de la relación con clientes	Índice de recomendación de clientes NPS (%)	42,5	41,5	2,4%	>42,5	8	Bankinter
	Gobierno corporativo / Gestión de personas	% Mujeres en el Consejo de Administración	45,5	36,4	25,1%	45,5	8/10	Grupo Bankinter
	Ética	% plantilla firmante del Código de ética	100	100	-	100	8/10	Grupo Bankinter
	Gestión de la cadena de suministro	% proveedores evaluados bajo criterios ASG del total de homologados	90,4	62,2	45,3%	95	8	Bankinter
	Relación con la comunidad	Índice de Reputación Corporativa - Reptrak	62,6	60,4	3,6%	62,6	8	Bankinter
	Estrategia de negocio sostenible	% actividades elegibles según taxonomía en cartera (2)	55,3	-	-	Incorporar nuevos objetivos taxonomía	13	Grupo Bankinter
Social	Gestión de personas	% Mujeres en puestos directivos	30,5	33,2	-8,3%	30,5	8/10	Grupo Bankinter
		Índice de Satisfacción de empleados (3)	-	87	-	>80	8	Bankinter
		Índice de calidad interna NSS	49,0	48,2	1,7%	>40	4/8	Bankinter
		Nº horas de formación / empleado	53	59	-9,7%	55	4/8/10	Grupo Bankinter
		% plantilla cubierta por convenios colectivos (4)	100	100	-	100	8/10	Grupo Bankinter
	Gestión de personas / clientes	% m^2 certificados en Accesibilidad Universal	6,90	6,70	3,0%	7	10	Bankinter
	Relación con la comunidad	Importe contribución social según metodología LBG (MM€)	3,1	3,7	-16,8%	3,2	10/17	Grupo Bankinter
		Número de beneficiarios de los programas educación financiera	11.018	12.996	-15,2%	11.500	4/8/10	Grupo Bankinter
Ambiental	Estrategia de cambio climático y capital natural	% m^2 certificados en Gestión Ambiental	34,0	31,2	9,0%	34,5	13	Bankinter
		Tn CO_2 / empleado (Alcance I y II)	0,25	0,36	-30,6%	0,24	13	Grupo Bankinter
		Neutralidad en carbono en la actividad operacional (5)	SI	SI	-	SI	13	Grupo Bankinter
		Consumo de energía (GJ/empleado)	17,3	15,4	12,8%	17,00	13	Grupo Bankinter
		Consumo de Electricidad Verde (% del total)	99,7	87,0	14,6%	100%	13	Grupo Bankinter
		Consumo de papel (Tn/empleado)	0,05	0,04	25,0%	<0,05	13	Grupo Bankinter

(1) Los datos del año 2020 incluían en el alcance al Grupo Línea Directa Aseguradora, que ha salido del perímetro de consolidación del Grupo Bankinter en 2021.

(2) 2021 ha sido el primer año de reporte de este indicador

(3) La encuesta Opina se realiza cada dos años. En años alternos se lleva a cabo la encuesta Sensor, para una muestra de la plantilla, pero no son datos comparables.

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

(5) Las emisiones de alcance 1 y 2 han sido 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).

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

bankinter.

Cuestiones medioambientales

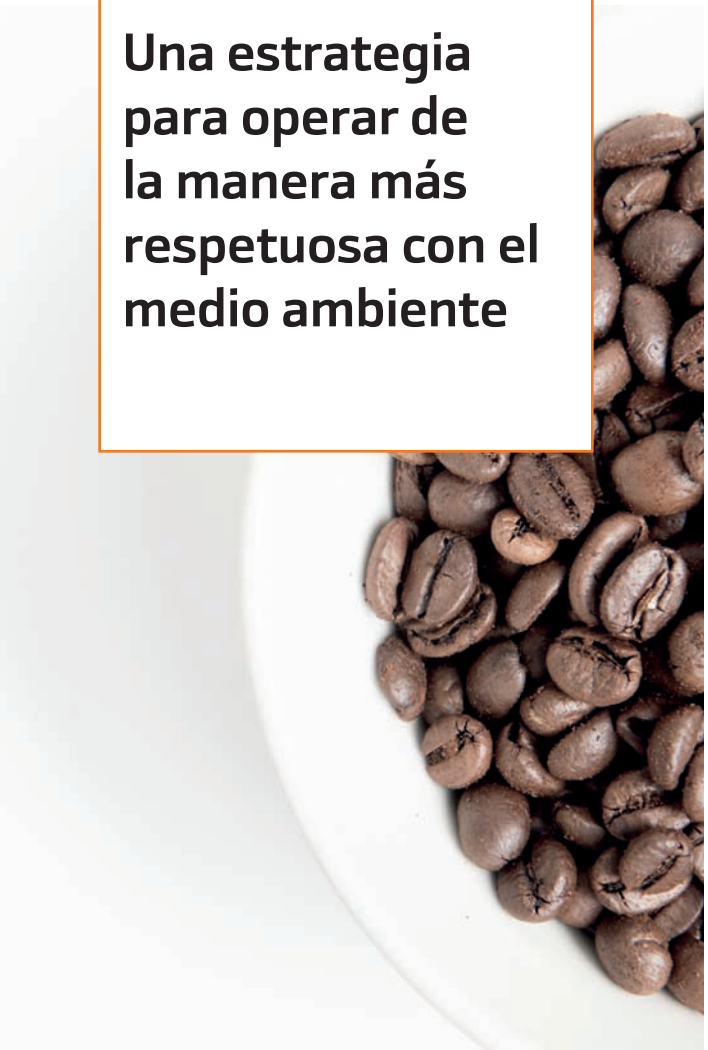
2021

Estado de Información No Financiera Consolidado 2021

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Cuestiones medioambientales

Una estrategia para operar de la manera más respetuosa con el medio ambiente



Bankinter mantiene el firme compromiso de abordar su gestión ambiental asumiendo el reto y la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa con el entorno, tomando las medidas necesarias para mitigar su impacto medioambiental directo e indirecto, en línea con los principios de precaución. Para ello, se llevan a cabo análisis de los principales riesgos ambientales en toda su cadena de valor, tanto los directos propios (instalaciones del banco donde trabaja su plantilla), así como los indirectos derivados de su actividad financiera, gestionándolos de acuerdo con los principios de prevención, y haciendo partícipes a todos los grupos de interés.

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

En la dimensión ambiental del Plan de Sostenibilidad 3D, se recogen seis líneas estratégicas. Por un lado, la Estrategia de Cambio Climático, dividida a su vez en 4 líneas principales con objetivos a corto, medio y largo plazo en los ámbitos de riesgos y oportunidades. Por otra parte, la gestión de la huella ambiental del banco, mediante el sistema de gestión ambiental y de cálculo de la 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). Por último, y como novedad en este plan estratégico, la línea de biodiversidad, con el objetivo de estar a la vanguardia de las metodologías de medición y gestión de impacto del sector financiero en la biodiversidad.

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

Además, el banco ha definido guías sectoriales de financiación, con criterios sociales y ambientales, para determinados sectores que por su potencial impacto social o ambiental son considerados más relevantes, entre los que están el sector energético, agrícola, extractivo y defensa.

Además, durante el año 2021, se han definido la Política de integración de riesgos de sostenibilidad en las decisiones de inversión y asesoramiento, así como la Declaración de principales incidencias adversas sobre sostenibilidad, de cara a dar respuesta los requerimientos del Reglamento de Divulgación de información relativa a sostenibilidad en el sector de los servicios financieros.

El banco colabora con organismos de referencia que evalúan y valoran su desempeño ambiental, como CDP, del que Bankinter ha sido entidad signataria desde su lanzamiento y a quien reporta anualmente la información relativa a la huella de carbono y a la gestión de riesgos y oportunidades en materia de cambio climático.

Asimismo, Bankinter está adherida a la iniciativa sectorial del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI) y los Principios de Banca Responsable. Este

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

es un marco establecido para llevar a cabo una actividad bancaria sostenible en línea con los ODS y la Agenda 2030. Además, en el año 2021 el banco se ha adherido a la Net Zero Banking Alliance, que tiene como objetivo principal la neutralidad en emisiones en 2050 y el establecimiento de objetivos intermedios de descarbonización a 2030.

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

Respecto a su gestión ecológica, durante el ejercicio el Grupo Bankinter no ha considerado necesario registrar ninguna dotación para riesgos y cargas de carácter medioambiental al no existir contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente, ni se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa en relación con la gestión ambiental desarrollada por el Grupo Bankinter. El Grupo tampoco ha recibido subvenciones relacionadas con dichos riesgos. Los Administradores del Grupo consideran adecuadamente cubiertos los riesgos medioambientales que se pudieran derivar de su actividad operacional, si bien se está trabajando muy activamente en la gestión de los riesgos de cambio climático asociados a su actividad financiera (más información en el capítulo de gestión de riesgos de este informe).

En el año 2021 el banco se ha adherido a la Net Zero Banking Alliance, que tiene como objetivo principal la neutralidad en emisiones en 2050 y el establecimiento de objetivos intermedios de descarbonización a 2030.

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 para la mejora de su desempeño ambiental, con las áreas del banco más directamente implicadas (Riesgos, Banca de Inversión, Gestión de activos, Productos, etc.).

Compromiso

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

Gestión

Integrar los riesgos del cambio climático en el modelo de gestión.
Desarrollar un sistema de contabilidad que incorpore los aspectos ambientales de la entidad en su balance.

Negocio

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

Implicación

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

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

En relación a los objetivos planteados para este ejercicio:

- Bankinter es neutral en carbono para los alcances 1 y 2 desde mediados del año 2020.
- El 100% de la energía eléctrica consumida en las instalaciones del banco en España y Portugal proviene de fuentes de origen renovable.
- Se han llevado a cabo significativos avances en cuanto a la implantación de las recomendaciones de la TCFD.
- Están implantadas políticas sectoriales que incluyen criterios ASG.
- Adhesión a las principales iniciativas internacionales, destacando la Net Zero Banking Alliance, a la que el banco se ha sumando en 2021, con objetivo de neutralidad en carbono para el año 2050.
- Se ha implantado una herramienta de rating climático para las operaciones con empresas.
- Se ha llevado a cabo un análisis de la exposición del banco a los riesgos del cambio climático para banca de empresas.
- Se ha realizado una primera estimación del total de emisiones financiadas por el banco en España en el sector de empresas.
- Se ha avanzado en la identificación de emisiones y riesgos de cambio climático para la cartera hipotecaria.
- Se han comercializado nuevos productos sostenibles como la hipoteca "Casa eficiente" (hipoteca verde) o las carteras sostenibles del roboadvisor digital Popcoin.
- Se han calculado las emisiones de CO_2 evitadas gracias a los proyectos surgidos a partir de la emisión de bonos verdes del banco. El total ha sido de 267.628 tn CO_2 evitadas.

De cara al año 2022, en línea con los compromisos adquiridos al adherirse a la Net Zero Banking Alliance y con los requerimientos normativos y tests de estrés climáticos, Bankinter está desarrollando una hoja de ruta para la descarbonización de sus carteras con objetivos a 2025 y 2030, en línea con los objetivos del PNIEC (Plan Nacional Integrado de Energía y Clima).

Para la definición de la estragia, se analizaron las implicaciones de las recomendaciones del Financial Stability Board y de la Task Force on Climated-related Financial Dsclosures (TCFD), 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.

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

En el caso de EVO, se encuentra totalmente alineado con las principales políticas de ética corporativa, buen gobierno y gestión responsable, incluyendo por lo tanto la Estrategia de Cambio Climático. Por su parte, Avant Money, ya ha incorporado alguna de las buenas prácticas del Grupo, como son la compra de energía de fuentes renovables o su participación en el lanzamiento de productos sostenibles.

De cara al año 2022, Bankinter está desarrollando una hoja de ruta para la descarbonización de sus carteras con objetivos a 2025 y 2030, en línea con los objetivos del PNIEC.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Implantación de las recomendaciones TCFD sobre cambio climático

Área	Recomendaciones	Implantado	Próximas actuaciones
Gobernanza	▪ La evaluación y supervisión de los riesgos climáticos se integre en los procesos de gobernanza. ▪ Describir la supervisión del Consejo. ▪ Los procesos de gobernanza utilizados para revisar la información publicada deberían ser similares a los utilizados para la divulgación de información financiera.	▪ La Política de Sostenibilidad aprobada por el Consejo lo incluye. ▪ Presentación de la Estrategia de Cambio Climático por el Comité de Sostenibilidad ante el Consejo de Administración, que lo aprobó. ▪ Seguimiento periódico del desarrollo de la estrategia por el Comité de Sostenibilidad, la Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo y el Consejo. ▪ El EINF, 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.	▪ Seguimiento periódico del desarrollo de la estrategia y del grado de consecución de sus objetivos.
Estrategia	▪ Describir los riesgos y oportunidades climáticas de la organización. ▪ Describir el impacto de los riesgos y oportunidades climáticas en la estrategia de negocio y planificación financiera. ▪ Describir la resiliencia de la estrategia de la organización antes los diferentes escenarios climáticos.	▪ Identificación de riesgos y oportunidades del cambio climático en la Estrategia. ▪ Establecidos objetivos principales a corto, medio y largo plazo de la Estrategia de Cambio Climático. ▪ Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles. ▪ Análisis de la cartera del banco en relación a los riesgos de cambio climático en función de diferentes escenarios. ▪ Adhesión a la Net Zero Banking Alliance con objetivos de neutralidad en carbono en 2050. ▪ Grupo de trabajo para el establecimiento de una hoja de ruta de descarbonización de la cartera del banco con objetivos intermedios a 2030. ▪ Primer ejercicio de identificación de actividades alineadas con la taxonomía, en los objetivos de adaptación y mitigación de cambio climático.	▪ Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles. ▪ Análisis de la iniciativa Science Based Targets para el sector financiero ▪ Aprobación y presentación de hoja de ruta de descarbonización de las carteras del banco, en línea con el PNIEC y los objetivos de la NZBA.
Gestión de riesgos y oportunidades	▪ 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.	▪ 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 rating climático e incorporación al proceso de sanción de riesgos. ▪ Primeros análisis de riesgos climáticos en la cartera hipotecaria. ▪ Reuniones periódicas del grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles. ▪ Desarrollo de las oportunidades identificadas: nuevos productos y servicios sostenibles.	▪ Desarrollo de procesos para gestionar los riesgos climáticos. ▪ Análisis del seguimiento a las operaciones con rating climático alto o muy alto. ▪ Extensión de las políticas sectoriales a otras industrias. ▪ Desarrollo de las oportunidades identificadas: aumento del patrimonio en la batería de productos sostenibles.
Métricas y objetivos	▪ Reportar las métricas utilizadas para la gestión de oportunidades y riesgos climáticos. ▪ Reportar emisiones de gases de efecto invernadero Scope 1, Scope 2 y, cuando proceda, Scope 3. ▪ Describir los objetivos en oportunidades y riesgos climáticos y el desempeño en relación a los mismos.	▪ Emisiones alcances 1, 2 y 3 (parcial) reportadas y verificadas externamente. ▪ Estudio para ampliar reporte de alcance 3 en base a la publicación del GHG Protocol 'Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard'. ▪ Principales objetivos a corto, medio y largo plazo de la Estrategia de Cambio Climático. ▪ Primera estimación del dato de toneladas financiadas en el área de banca de empresas. ▪ Cálculo de las emisiones evitadas gracias al lanzamiento del Bono Verde.	▪ 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 grupos de interés.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Huella de carbono

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

En 2021 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 2020) en el Registro de Huella de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, obteniendo el sello de Calculo + Reduzco.

Bankinter, desde mediados de 2020, es neutro en carbono para las emisiones de alcance 1 y 2 en su actividad de España, Portugal y Luxemburgo. El total de emisiones directas son compensadas a través de la iniciativa Cero CO_2 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 , desde julio de 2020 en Portugal y más recientemente en Avant Money, de ahí el descenso tan relevante en las cifras de emisiones de alcance 2 en los últimos años.

Debido a la situación especial vivida durante los años 2020 y 2021, a causa de la pandemia del COVID 19, las tendencias de los indicadores de emisiones se han visto influenciadas, ya que, durante estos años los edificios y oficinas no han estado ocupados al 100% y parte de la plantilla ha estado teletrabajando (con su consecuente influencia, por ejemplo, en las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados)

Cono novedad en el cálculo de la huella de 2021, se ha incluido un nuevo campo de emisiones de alcance 3, 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.

Por otra parte, se ha llevado a cabo una primera estimación de las emisiones financiadas en nuestras operaciones con banca de empresas en España. A lo largo de 2022 se irá trabajando también en la estimación de las emisiones de la cartera hipotecaria, para tener un primer cálculo completo del alcance 3 de nuestra actividad financiera (ver capítulo de gestión de riesgos de cambio climático para más información)

Bankinter, desde mediados de 2020, es neutro en carbono para las emisiones de alcance 1 y 2 en sus instalaciones de España, Portugal y Luxemburgo.

Emisiones CO_2 Alcance 1 (Tn)*	TOTAL Grupo Bankinter		
	2021	2020	Variación
Gas/Gasoil/Gases aire acondicionado	1.547,28	1.852,88	-16,5%
Total / empleado	**0,25**	**0,21**	**17,9%**

*Factores de emisión OECC Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 17 - Abril 2021)
*El total de 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).

Emisiones CO_2 Alcance 3 (Tn)*	TOTAL Grupo Bankinter		
	2021	2020	Variación
Viajes empresa	1.429,33	1.239,36	15,3%
Desplazamientos in itinere	5.442,63	5.921,69	-8,1%
Agua	13,64	17,74	-23,1%
Papel	254,36	317,00	-19,8%
Toner	39,85	44,79	-11,0%
Residuos	5,03	4,79	5,0%
Equipos informáticos	827,74	879,15	-5,8%
Mobiliario	65,28	65,28	0,0%
Electricidad clientes	768,20	1.051,89	-27,0%
Productos limpieza	5,24	6,39	-18,0%
Desplamientos mantenimiento	20,69	11,84	74,7%
Compra bienes y servicios	1.897,89	3.164,40	-40,0%
Total	**10.769,86**	**12.724,31**	**-15,4%**
Total / Empleado	**1,75**	**1,47**	**19,5%**

* Factores de emisión OECC Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono (Versión 17 - Abril 2021) / SIMAPRO (Ecoinvent System Processes)

*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."

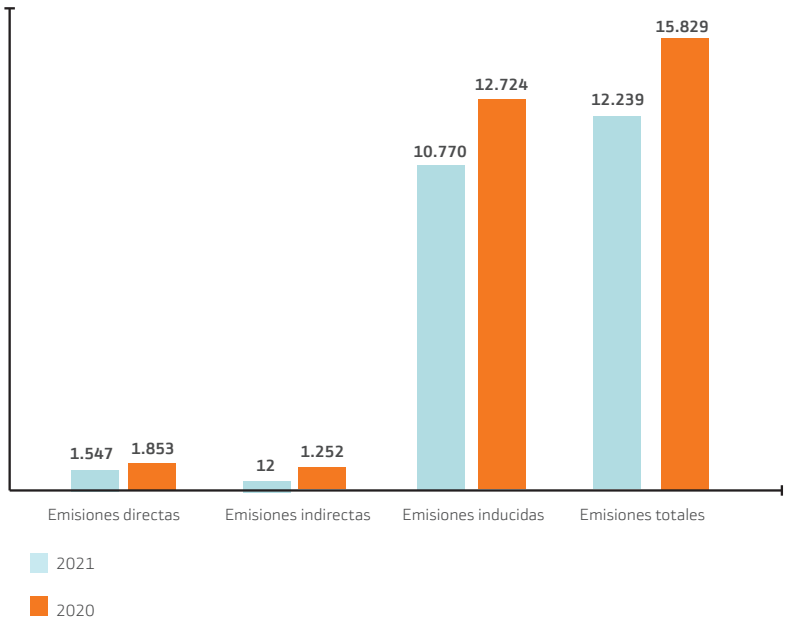
* Compra de bienes y servicios: se han tomado datos financieros como datos de origen y los factores de emisión de la Metodología NAMEA, acrónimo en inglés de la Matriz de Cuentas Nacionales (National Accounting Matrix – NAM) y de las Cuentas Ambientales (Environmental Accounts -EA).

Total emisiones	TOTAL Grupo Bankinter		
	2021	2020	Variación
Total emisiones	12.328,98	15.829,02	-22,1%
Total Alcance 1 y 2 / Empleado	0,25	0,36	-29,1%
Total / Empleado	**2,01**	**1,83**	**10,0%**

Emisiones CO_2 Alcance 2 (Tn)*	TOTAL Grupo Bankinter		
	2021	2020	Variación
Electricidad	11,84	1.251,82	-99,1%
Total / empleado	**0,002**	**0,14**	**-98,7%**

*Factor de emisión EDP Portugal 2021
*El total de emisiones indirectas del año 2021 han sido 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).

Emisiones (T CO_2)



Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

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 optimizar el consumo de suministros y materiales. Esto se traduce en la reduccion de su huella de carbono. 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 los años 2020 y 2021, 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.). Además, como se ha comentado anteriormente, el 100% de la electricidad consumida en las instalaciones del banco en España y Portugal ya proviene de fuentes de energía renovable.

En el caso del papel, Bankinter lo adquiere según exigentes criterios ambientales. Es 100% reciclado (en España) 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 2021 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 cuanto al consumo de agua, se controlan los consumos gracias al seguimiento de los indicadores del Sistema de Gestión Ambiental (son los derivados de usos sanitarios), y se han venido implantando progresivamente dispositivos para reducir los consumos en los edificios certificados.

En cuanto a la gestión ambiental en EVO y Avant Money, se siguen los principios de minimación de impactos ambientales en cuanto a la gestión ajustada de los consumos energéticos y materiales, el suministro de energía de fuentes renovables y la gestión adecuada de todos los residuos producidos en sus inmuebles.

La variación en el consumo de energía respecto a 2020 está muy influenciada porque el año 2020 (y en menor medida el 2021) fue un año muy especial debido a la pandemia. Además, como se ha comentado anteriormente estos datos en 2020 incluyen información del Grupo Línea Directa, que ya no forma parte del alcance en 2021.

Consumo de energía (GJ) *	TOTAL Grupo Bankinter		
	2021	2020	Variación
Electricidad	90.624,24	109.700,66	-17,4%
Gasoil	4.156,77	4.966,44	-16,3%
Gas natural	11.505,83	18.442,6	-37,6%
Total	**106.286,84**	**133.109,7**	**-20,2%**
Total/empleado	**17,32**	**15,36**	**12,7%**

* 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.

Consumo de agua (m^3) *	TOTAL Grupo Bankinter		
	2021	2020	Variación
Total	42.490,43	55.253,37	-23,1%
Total/empleado	**6,92**	**6,37**	**8,6%**

* 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.

Consumo de papel (Tn) *	TOTAL Grupo Bankinter		
	2021	2020	Variación
Total	323,62	378,02	-14,4%
% A4 y A3 reciclado	94%	87%	7,7%
Total/empleado	**0,05**	**0,04**	**20,9%**

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

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Como medidas destacables de 2021 están la continua sustitución de luminarias LED, la compra de energía verde, las comunicaciones ambientales a la plantilla y los objetivos de ahorro planteados para el año, solicitando la colaboración de los empleados en su consecución.

En relación con el consumo energético fuera de la organización, se ha estimado un consumo de electricidad de los clientes al conectarse a las webs del banco y al realizar videollamadas de 11.062 GJ (12.216 GJ en 2020), un consumo debido a los viajes in itínere de 79.855 GJ (84.045 GJ en 2020) y un consumo debido a los viajes de empresa de 20.894GJ (17.822 GJ en 2020).

En cuanto al consumo de papel, en el año 2021 se han seguido implementado medidas para reducir su consumo, gracias a la implantación de medios digitales. Este cambio tecnológico y cultural impactará de forma gradual en la gestión medioambiental de la organización, mejorando las ratios de seguimiento en los indicadores de este recurso.

En relación al agua, se llevan a cabo controles en todos los inmuebles de cara a poder detectar cualquier anomalía o fuga y se realizan comunicaciones para sensibilizar en cuanto a su consumo.

Gestión de residuos

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

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

En el caso de los equipos electrónicos, los gestores autorizados garantizan que estos residuos son tratados debidamente, priorizando las operaciones de gestión y superando los índices de reciclabilidad referenciados en los Planes y Programas sectoriales vigentes. Según la legislación vigente de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, a partir del año 2018, y dependiendo de las categorías de residuos, se exigen unos porcentajes de valorización de entre el 75% y el 80%; y de reciclaje, de entre 55% y el 80%, dependiendo del tipo de materiales gestionados.

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

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

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

Es destacable también, en el caso de Bankinter, la donación de más de 250 equipos informáticos completos que han sido preparados (borrado de información) por parte de un grupo de voluntarios del departamento de sistemas, y han sido donados a varias ONGs.

Además se han celebrado sendas jornadas de sensibilización en los 3 edificios principales de Bankinter en Madrid con la Fundación Prodis. Profesionales con discapacidad de esta Fundación informaron a los empleados de estos edificios sobre la importancia del reciclaje y de la correcta gestión y segregación de los residuos, sensibilizando sobre la riqueza que aportan la diversidad y la inclusión de las personas con discapacidad intelectual al conjunto de la sociedad.

Gestión de residuos (Kg)	TOTAL Grupo Bankinter		
	2021	2020	Variación
Papel Confidencial	171.647	147.954	16%
Tóner	2.413	2.133	13,1%
Equipos electrónicos	10.910	19.564	-44,2%

* El aumento en la gestión de papel confidencial se ha debido a varios cambios en ubicaciones de departamentos dentro del Grupo.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Sistema de gestión ambiental

Para garantizar la mejora continua de su desempeño ambiental, Bankinter dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), certificado según la norma UNE EN ISO 14001. 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, el edificio de Bilbao (incluido en el alance en 2021) y la denominada Oficina Sostenible en Madrid, lo que significa que un 46,1% de la plantilla del banco está en edificios que tienen dicha certificación ambiental (un 33,2 % de la superficie de todos los inmuebles del banco). En el proceso anual de verificación participa el área de Auditoría Interna.

En Portugal, también se cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado, que incluye en su alcance la sede de Marqués de Pombal y el edificio de Torre Oriente, ambos en Lisboa, y 15 oficinas del banco en la capital portuguesa y alcanza en este caso a un 52% de la plantilla (un 40,8% de la superficie de todos los inmuebles del banco en Portugal).

Por otra parte, en EVO y AvantMoney, se han puesto en marcha mecanismos para optimizar los consumos de materiales y suministros, y gestionar adecuadamente los residuos.

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

En el caso de España los objetivos previstos para 2021 se han materializado:

1. Se ha ampliado el alcance del SGA a la sede principal de Bankinter en Bilbao.

2. Continuar con la implantación de la Estrategia de Cambio Climático, desarrollando nuevos productos sostenibles y llevando a cabo importantes avances en la gestión de los riesgos de cambio climático.

3. Adhesión a iniciativas para la gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático y la biodiversidad, como es el caso de la Net Zero Banking Alliance.

4. Plan de comunicación ambiental tanto a nivel interno (intranet) como externo (blog Bankinter)

5. Reducción de un 2% en la ratio consumos/ empleado en los principales indicadores de ecoeficiencia (consumos energéticos, consumo de papel y emisiones de alcance 1 y 2).

De cara a 2022, se mantienen objetivos similares (reducción de un 2% consumos energéticos y de materiales por empleado respecto al año previo a la pandemia, comunicación y formación en materia de medio ambiente y sostenibilidad, ampliación del alcance del sistema de gestión, reportes ad hoc para las iniciativas a las que se ha adherido el banco e implicación de los grupos de interés (voluntariado ambiental, comunicaciones internas y externas, iniciativas acción climática).

En Portugal, se lanzó 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.

Los objetivos planteados para 2021 en cuanto a reducción de consumo eléctrico, de residuos de plástico y de ampliación del alacance del sistema de gestión se han cumplido.

Y se han planificado para 2022 objetivos de reducción del consumo energético de un 0,5% por empleado respecto a valores previos a la pandemia, así como una reducción del consumo de papel de un 5% respecto a 2021.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Biodiversidad

El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta directamente en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.

No obstante, al igual que en materia de cambio climático, aunque normalmente el sector financiero no es una industria identificada como de alto impacto en materia de biodiversidad, las entidades financieras tienen un papel relevante en la transición hacia una economía neutra en impactos sobre la biodiversidad. Y de cara a la próxima incorporación de la biodiversidad en la taxonomía europea, Bankinter quiere estar al tanto de las mejores metodologías y tendencias en esta materia.

Ya 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 facilitara la identificación y gestión de los impactos en el capital natural. De esta forma, Bankinter dio un primer paso llevando a cabo la evaluación de la cartera del banco en materia impactos y dependencias del capital natural. Como resultado de este proyecto se obtuvo información sobre los sectores de la cartera del banco que mayor impactos y dependencias tienen del capital natural, así como la exposición del banco a los mismos.

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. Actualmente , 84 entidades financieras se han incorporado a este compromiso. A lo largo de 2021 se ha conformado tres grupos de trabajo entre las entidades firmantes, participando Bankinter en el dedicado a la medición y evaluación del impacto en biodiversidad.

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

Finance for Biodiversity Pledge

Influencia en los grupos de interés

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

Entre las acciones de sensibilización que se llevan a cabo destacan las siguientes: web de medio ambiente, sección de sostenibilidad en el blog de Bankinter, financiación de jornadas de emprendimiento verde, premios de fotografía medioambiental convocados para la plantilla, jornadas de voluntariado medioambiental, Además, Bankinter es empresa líder del Clúster de Cambio Climático organizado por Forética, interviene en foros y eventos de cambio climático y medio ambiente. También apoya la campaña anual Hora del Planeta, impulsada por WWF, y utiliza sus medios de comunicación y redes sociales para difundir las iniciativas que el banco desarrolla para contribuir a la consecución de los ODS y a la transición a una economía baja en carbono.

bankinter.

Cuestiones sociales y relativas al personal

2021

Estado de Información No Financiera Consolidado 2021

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Personas

Prevención, cercanía y transformación cultural

El cuidado de la salud y la preocupación por mantener un entorno de trabajo seguro siguieron siendo claves en 2021 y se acentuaron durante las sucesivas oleadas de la pandemia, en las que se fueron adaptando las pautas de prevención y las formas de trabajar a las medidas que iban tomando las autoridades.

A lo largo del año se dio continuidad al Plan Estratégico de Personas, con especial foco en la prevención, en el mantenimiento de la cercanía y en la consolidación de una transformación cultural impulsada por la innovación y la digitalización.

El programa Bankinter Te Cuida, además de proporcionar asesoramiento sobre rutinas de entrenamiento y planes nutricionales, evolucionó para incorporar iniciativas orientadas a potenciar el bienestar emocional, más necesario que nunca por la llamada "fatiga pandémica".

Se emprendieron distintas acciones, individuales y colectivas, orientadas a entender mejor las necesidades de las personas, en particular en los momentos clave de su vida profesional y personal.

La cultura digital y del dato recibió un fuerte impulso; se consolidaron y escalaron los programas de talento, y se coronó la formación como una herramienta de alto valor añadido, tanto para el negocio y como para el desarrollo de las personas.

Un plan estratégico 360º transformado por la COVID-19

Modelo de relación digital y personal
Relación digital: nueva web de personas
Relación personal: campaña de acercamiento

Retribución y mérito
Transparencia
Adecuación

Talento y cultura
Modelo de evaluación (*feedback*)
Formación como palanca clave
B-Digital
Liderazgo digital

Nueva organización
Nuevos perfiles
Nuevos modelos de trabajo
Eficiencias organizativas

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Tipo de contrato

	2021			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	3.036	3.081	6.117	4.017	4.422	8.439
Temporal	10	11	21	105	124	229
Total	**3.046**	**3.092**	**6.138**	**4.122**	**4.546**	**8.668**

Tipo de jornada

	2021			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
A tiempo completo	3.025	2.766	5.791	3.708	3.383	7.091
A tiempo parcial	21	326	347	414	1.163	1.577
Total	**3.046**	**3.092**	**6.138**	**4.122**	**4.546**	**8.668**

Desglose por edad y tipo de contrato

	2021			2020		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Menos de 30	267	11	278	464	90	554
De 30 a 39	1.459	1	1.460	2.395	80	2.475
De 40 a 49	2.835	8	2.843	3.806	41	3.847
De 50 a 56	1.071	0	1.071	1.273	13	1.286
Más de 56	485	1	486	501	5	506
Total	**6.117**	**21**	**6.138**	**8.439**	**229**	**8.668**

Desglose por tipo de contrato y categoría profesional

	2021			2020		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Directores	151	0	151	202	0	202
Mandos Intermedios	1.660	0	1.660	1.764	0	1.764
Comerciales / Técnicos Senior	1.734	0	1.734	1.875	4	1.879
Comerciales / Técnicos	2.001	9	2.010	2.767	30	2.797
Staff	571	12	583	1.831	195	2.026
Total	**6.117**	**21**	**6.138**	**8.439**	**229**	**8.668**

Distribución por categoría profesional 2021

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda		
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Total
Directores	96	44	7	2	1	0	1	0	151
Mandos Intermedios	817	580	155	88	8	1	9	2	1.660
Comerciales / Técnicos Senior	799	751	72	61	8	6	22	15	1.734
Comerciales / Técnicos	653	936	140	225	5	4	22	25	2.010
Staff	166	259	6	16	0	0	59	77	583
Total	**2.531**	**2.570**	**380**	**392**	**22**	**11**	**113**	**119**	**6.138**

Distribución por categoría profesional 2020

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda		
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Total
Directores	126	65	7	2	1	0	1	0	202
Mandos Intermedios	881	626	152	86	8	1	9	1	1.764
Comerciales / Técnicos Senior	898	829	51	55	8	5	19	14	1.879
Comerciales / Técnicos	1.001	1.354	155	235	4	3	20	25	2.797
Staff	696	1.132	9	20	0	0	76	93	2.026
Total	**3.602**	**4.006**	**374**	**398**	**21**	**9**	**125**	**133**	**8.668**

Distribución por tramos de edad 2021

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda		
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Total
Menos de 30	131	104	4	11	1	1	11	15	278
De 30 a 39	573	690	50	84	6	4	29	24	1.460
De 40 a 49	1.110	1.172	219	227	9	5	49	52	2.843
De 50 a 56	416	460	92	64	6	1	17	15	1.071
Más de 56	301	144	15	6	0	0	7	13	486
Total	**2.531**	**2.570**	**380**	**392**	**22**	**11**	**113**	**119**	**6.138**

Distribución por tramos de edad 2020

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda		
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Total
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
Más de 56	310	157	15	6	1	0	5	12	506
Total	**3.602**	**4.006**	**374**	**398**	**21**	**9**	**125**	**133**	**8.668**

Distribución por tramos de antigüedad

	2021			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Hasta 5	889	572	1.461	1.527	1.284	2.811
De 6 a 15	1.092	1.291	2.383	1.523	1.877	3.400
De 16 a 25	604	817	1.421	588	1.035	1.623
Más de 25	461	412	873	484	350	834
Total	**3.046**	**3.092**	**6.138**	**4.122**	**4.546**	**8.668**

Tipo de contrato 2021 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Indefinido	2.493	2.537	374	390	22	11	104	114
Temporal	11	10	0	4	0	0	17	15
Total	**2.504**	**2.547**	**374**	**394**	**22**	**11**	**121**	**129**

Tipo de contrato 2020 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Indefinido	3.501	3.867	373	395	21	10	92	106
Temporal	94	93	3	4	0	0	26	28
Total	**3.595**	**3.960**	**376**	**399**	**21**	**10**	**117**	**133**

Tipo de contrato 2021 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
A tiempo completo	2.484	2.246	374	394	22	11	121	114
A tiempo parcial	20	301	0	0	0	0	0	15
Total	**2.504**	**2.547**	**374**	**394**	**22**	**11**	**121**	**129**

Tipo de contrato 2020 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
A tiempo completo	3.191	2.843	376	399	21	10	117	119
A tiempo parcial	404	1.117	0	0	0	0	0	15
Total	**3.595**	**3.960**	**376**	**399**	**21**	**10**	**117**	**133**

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Distribución de plantilla por categoría profesional 2021 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Directores	139	0	9	0	1	0	1	0
Mandos Intermedios	1.381	0	241	0	9	0	10	0
Comerciales / Técnicos Senior	1.525	1	126	0	14	0	34	0
Comerciales / Técnicos	1.558	12	369	0	9	0	47	0
Staff	427	8	19	4	0	0	126	31
Total	**5.030**	**21**	**764**	**4**	**33**	**0**	**218**	**31**

Distribución de plantilla por categoría profesional 2020 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Directores	201	0	8	0	1	0	1	0
Mandos Intermedios	1.595	1	235	0	10	0	10	0
Comerciales / Técnicos Senior	1.719	2	106	0	13	0	28	0
Comerciales / Técnicos	2.173	20	393	0	6	0	44	0
Staff	1.681	164	26	7	0	0	114	53
Total	**7.368**	**186**	**769**	**7**	**31**	**0**	**197**	**53**

Distribución de plantilla por categoría profesional 2021 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial
Directores	139	0	9	0	1	0	1	0
Mandos Intermedios	1.359	22	241	0	9	0	10	0
Comerciales / Técnicos Senior	1.434	92	126	0	14	0	35	0
Comerciales / Técnicos	1.411	159	368	0	9	0	46	1
Staff	388	47	23	0	0	0	144	14
Total	**4.731**	**320**	**767**	**0**	**33**	**0**	**236**	**15**

Distribución de plantilla por categoría profesional 2020 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial
Directores	201	0	8	0	1	0	1	0
Mandos Intermedios	1.566	30	235	0	10	0	10	0
Comerciales / Técnicos Senior	1.590	131	106	0	13	0	28	0
Comerciales / Técnicos	1.951	241	393	0	6	0	43	1
Staff	726	1.118	33	0	0	0	154	14
Total	**6.034**	**1.520**	**775**	**0**	**31**	**0**	**236**	**15**

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Distribución de plantilla por edad y contrato 2021 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Menos de 30	216	9	11	4	3	0	23	17
De 30 a 39	1.338	3	147	0	10	0	52	6
De 40 a 49	2.221	9	452	0	13	0	96	3
De 50 a 56	842	0	133	0	6	0	31	2
Más de 56	413	0	21	0	1	0	16	3
Total	**5.030**	**21**	**764**	**4**	**33**	**0**	**218**	**31**

Distribución de plantilla por edad y contrato 2020 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Menos de 30	441	88	8	6	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	11	111	0	4	0	26	4
Más de 56	437	1	19	0	1	0	13	3
Total	**7.368**	**187**	**769**	**7**	**31**	**0**	**197**	**53**

Distribución de plantilla por edad y jornada laboral 2021 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial
Menos de 30	225	0	14	0	3	0	40	1
De 30 a 39	1.238	103	147	0	10	0	59	0
De 40 a 49	2.038	192	452	0	13	0	94	5
De 50 a 56	821	21	133	0	6	0	30	3
Más de 56	409	4	21	0	1	0	13	6
Total	**4.731**	**320**	**767**	**0**	**33**	**0**	**236**	**15**

Distribución de plantilla por edad y jornada laboral 2020 (Promedio)

	España		Portugal		Luxemburgo		Irlanda	
	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	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
Más de 56	413	25	19	0	1	0	12	4
Total	**6.034**	**1.520**	**775**	**0**	**31**	**0**	**236**	**15**

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Salud y Seguridad

Durante el ejercicio del 2021, la situación de la crisis sanitaria generada por la pandemia del virus SARS-CoV-2 ha seguido presente. El Banco ha continuado poniendo el foco en el cuidado del bienestar y la salud y la seguridad de todos los empleados del Grupo.

El grupo de trabajo que se formó al inicio de la pandemia, con todas las áreas implicadas del banco, continuó estableciendo las medidas adecuadas a cada situación para preservar la salud de los empleados frente a la propagación del virus, entre ellas la organización de un curso online sobre el Covid-19 dirigido a toda la plantilla.

Asimismo, se ha seguido formando, ayudando y asesorando a los empleados, además de llevar a cabo un seguimiento de la situación para poder seguir ofreciendo un servicio de forma adecuada a los clientes.

A fin de crear entornos y espacios seguros para los profesionales del banco y para los clientes, se procedió a dotar de mascarillas quirúrgicas al personal, instalar mamparas, proporcionar gel hidroalcohólico en las instalaciones, limpiar a diario los centros con productos desinfectantes y actualizar periódicamente los protocolos sobre el uso adecuado de zonas comunes, áreas de trabajo y comedores.

El área de Prevención de Riesgos Laborales realizó un seguimiento continuo de la evolución de los afectados por el virus, resolviendo sus dudas (qué hacer, con quién contactar, duración de las cuarentenas) conforme a las recomendaciones del Ministerio de Sanidad.

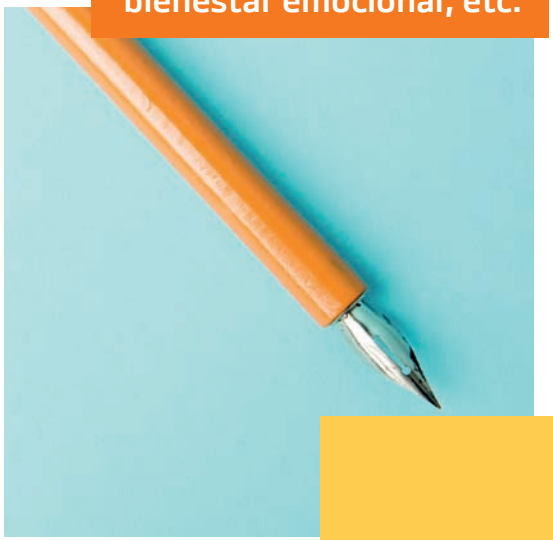
En cuanto al programa de Salud y Bienestar, Bankinter apostó por seguir cuidando de todos los empleados y fomentar la adopción de hábitos saludables, a través del programa 'Bankinter Te Cuida', que en su plataforma digital "Bankinter Healthy" ha seguido ofreciendo contenidos, herramientas y asesoramiento de expertos sobre rutinas de entrenamiento adaptadas, planes nutricionales, técnicas de bienestar emocional, etc.

En el resto de sociedades y países del Grupo Bankinter, la gestión de la salud y la seguridad de los empleados ha continuado siendo, igualmente, un tema capital durante este año 2021 y la forma de trabajar y las medidas implantadas han estado muy en línea con las desarrolladas por el banco. No obstante son destacables las siguientes inicativas:

- En Bankinter Portugal se ha implementado el mes saludable, desde un punto de vista integral basado en cuatro pilares básicos de la salud: actividad física, bienestar emocional, descanso y alimentación. Cada semana del mes estuvo dedicada a uno de estos pilares con retos específicos y artículos especiales.

- Avant Money ha sido la primera empresa en Irlanda que ha conseguido la recertificación en "KeepWell Mark", acreditación externa que reconoce a las empresas por su excelencia en el área de salud y bienestar.

En su plataforma digital "Bankinter Healthy" ha seguido ofreciendo contenidos y asesoramiento de expertos sobre rutinas de entrenamiento adaptadas, planes nutricionales, técnicas de bienestar emocional, etc.



Modelo de relación con el empleado

El principal objetivo del área de Gestión de personas fue el de apoyar al negocio, dando respuesta a sus necesidades y generando un valor añadido, a la vez que se mantenía la proximidad con programas iniciados en el ejercicio anterior.

Durante el primer semestre se llevaron a cabo 258 reuniones con equipos naturales (oficinas de la red o departamentos de servicios centrales), en las que se compartieron los productos y servicios de Bankinter. Participaron en ellas 2.337 profesionales.

Durante la segunda mitad del año se contactó con los empleados que habían sido promocionados en los últimos meses para hacer un reconocimiento personalizado a su trayectoria profesional y ofrecerles apoyo en sus nuevas responsabilidades. Fueron objeto de especial atención aquellas personas que pudieran estar atravesando una situación difícil relacionada con la pandemia o con otros eventos. En total se realizaron 742 llamadas.

Durante el primer semestre se llevaron a cabo 258 reuniones con equipos en las que se compartieron los productos y servicios de Bankinter. Participaron en ellas 2.337 profesionales.

En el caso de Bankinter Portugal, se dio continuidad durante 2021 a los programas "RH Contigo" (visitas periódicas del equipo de gestión de personas a todas las oficinas y centros de la red comercial para hablar con toda la plantilla a nivel individual) y "Bankinter LAB" (que consiste en realizar una reunión entre el Country Manager, el Director de Gestión de Personas y Comunicación y algunos empleados de una determinada área o segmento de negocio para debatir temas específicos de su trabajo, del mercado y del Banco.

En este sentido, en EVO se han llevado a cabo más de 120 acciones de comunicación interna orientadas a la divulgación sobre la situación general de la organización, a potenciar la productividad o incentivar la motivación entre la plantilla.

En el caso de Avant Money, en vista de los desafíos de la pandemia, se completó una "encuesta de pulso" para comprender las preocupaciones de los empleados y recopilar comentarios sobre la futura forma de trabajar.

Para más información, ver apartado de "diálogo con empleados"

Formación y talento

El pasado año estuvo marcado de nuevo por la imposibilidad de realizar cualquier iniciativa presencial de formación y desarrollo, debido a la situación sanitaria. Por ese motivo, la Universidad Corporativa trabajó todos sus programas en formato remoto y online, centrándose en distintos ámbitos estratégicos:

Escuela de Excelencia Comercial. Con el doble objetivo de cumplir con las exigencias de la directiva europea MIFID 2 y mejorar la capacitación de los empleados, se desarrollaron diferentes programas sobre asesoramiento a clientes en cada uno de los segmentos. Un 97% de las personas que necesitaban la correspondiente certificación, la tenía actualizada a finales de 2021 en España.

Se impartió formación relativa a la nueva Ley de Crédito Inmobiliario a todos los miembros de la red comercial y de las áreas que tienen relación directa con el proceso hipotecario, con el resultado de la certificación oficial del 97% de las personas formadas.

Respecto a las exigencias de formación de la Ley de Mediación de Seguros se alcanzó un cumplimiento del 98% de las personas que comercializan o informan sobre esos productos.

Cultura digital. El proyecto Bdigital de aceleración de cultura digital se ramificó en numerosas iniciativas enfocadas a la adopción de hábitos eficientes, tales como la formación a través de la plataforma online (8.971 cursos), la difusión de guías de las principales herramientas Microsoft Office 365 (4.800 personas), la mejora de las habilidades de comunicación, colaboración y productividad personal a través de un programa de coaching digital de equipos y el fomento de la colaboración transversal.

Liderazgo digital y ágil. A lo largo del año fueron formados 220 gestores de personas en las nuevas demandas del liderazgo digital y ágil, y se trabajó en la adopción de hábitos

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

digitales con el equipo directivo a través de un programa de mentoring inverso con perfiles nativos digitales del banco.

En total se impartieron más de 287.000 horas de formación en 372 acciones formativas con una media de 57,46 horas. El índice de satisfacción de las encuestas (NPS) fue del 55% (siete puntos porcentuales por encima de 2020).

Modelos de talento. En 2021, como todos los años, se evaluó el desempeño de los profesionales del banco a través del programa BKcrece, cuyo objetivo principal es ayudar a su desarrollo, midiendo su desempeño y contribución, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora y facilitando un feedback de calidad. El 99% de la plantilla target en España recibió evaluación del desempeño y el 98% de los gestores de personas tuvieron valoración ascendente.

Se llevó a cabo el segundo ejercicio de revisión de talento y sucesión para 694 personas de la red comercial, lo que permite conocer el tipo de talento de cada persona, tener mapas de talento de los distintos roles en cada organización y planificar la sucesión en los puestos clave. Tras el ejercicio, se activaron acciones de desarrollo ad hoc que incluyen planes de formación, de coaching, mentoring, etc.

El modelo de talento de Bankinter se ha escalado a Irlanda y se ha desarrollado otro específico para el área de Banca Patrimonial, que ha permitido identificar potenciales futuros banqueros en toda la red comercial, fomentando el desarrollo del talento interno.

Otro modelo específico es el de Talento STEAM (science, technology, engineering, arts, mathematics), puesto en marcha en 2020, que ayudó a identificar a todas las personas del banco con dicho perfil. Durante 2021 se avanzó en un programa de formación que favorezca el upskilling de todo este colectivo en función del área de pertenencia. Se han construido itinerarios verticales para cada una de las áreas analíticas del banco que cuentan con perfiles STEAM, con formación data driven para niveles básico, intermedio y avanzado.

En Bankinter Portugal, se ha continuado invirtiendo en el desarrollo de las personas, con una notable inversión en la formación y en la promoción del talento. Un ejemplo claro son las Certificaciones Internacionales de la EFPA (European Financial Planning Association), contando ya con el 70% de gestores de la Red Comercial certificados, siendo los únicos en Portugal.

Además de las Certificaciones Internacionales y con la colaboración de proveedores especializados, el Banco ha fomentado la participación de sus empleados en acciones de formación de Análisis Financiera de Empresas y gestión del trabajo a distancia todas ellas online y adaptadas a la coyuntura actual.

Las acciones formativas en EVO se consolidan a través de la herramienta de formación B Smart como una única propuesta formativa transversal para toda la organización, clasificándose en 7 escuelas: formación obligatoria y regulatoria, formación de desarrollo, hábitos saludables y de bienestar, desarrollo de competencias en la relación con el cliente, formaciones relacionadas con las empresa a nivel institucional, transformación digital y gestión de equipos. Además cuentan con la iniciativa EASY ACADEMY 2.0 a través de la cual se ofrecen sesiones lideradas por empleados para dar visibilidad al resto de la compañía sobre las funciones de su área, proyectos en marcha o procesos.

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

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Formación

	Total Grupo 2021	Total Grupo 2020
Nº acciones formativas	513	796
Personas formadas	6.184	8.349
Horas de formación	327.554	493.416
Horas de formación por empleado	53	59

Horas de capacitación por categoría 2021

	Hombre	Mujer	Total
Directores	5.767	3.170	8.937
Mandos Intermedios	56.060	38.647	94.707
Comerciales / Técnicos Senior	54.156	47.823	101.979
Comerciales / Técnicos	35.480	57.577	93.057
Staff	11.195	17.678	28.874
Total	**162.658**	**164.896**	**327.554**

Horas de capacitación por categoría 2020

	Hombre	Mujer	Total
Directores	4.014	1.907	5.921
Mandos Intermedios	81.259	51.257	132.516
Comerciales / Técnicos Senior	68.176	63.842	132.017
Comerciales / Técnicos	70.043	92.820	162.863
Staff	24.302	35.796	60.098
Total	**247.794**	**245.622**	**493.416**

Promedio de horas de capacitación por categoría 2021

	Hombre	Mujer	Total general
Directores	55	69	59
Mandos Intermedios	57	58	57
Comerciales / Técnicos Senior	60	57	59
Comerciales / Técnicos	43	48	46
Staff	48	50	50
Total	**53**	**53**	**53**

Promedio de horas de capacitación por categoría 2020

	Hombre	Mujer	Total general
Directores	30	28	29
Mandos Intermedios	78	72	76
Comerciales / Técnicos Senior	71	72	72
Comerciales / Técnicos	60	58	59
Staff	34	31	32
Total	**62**	**56**	**59**

Evaluaciones de desempeño

	2021			2020		
Pais	**Nº Evaluaciones**	**Plantilla cierre**	**Tasa realización**	**Nº Evaluaciones**	**Plantilla cierre**	**Tasa realización**
España	4.841	5.101	95%	7.384	7.608	97%
Luxemburgo	33	33	100%	30	30	100%
Portugal	756	772	98%	757	772	98%
Irlanda	176	232	76%	181	258	70%
Total	**5.806**	**6.138**	**95%**	**8.352**	**8.668**	**96%**

Evaluaciones de desempeño por género

	2021					2020				
	España	**Luxemburgo**	**Portugal**	**Irlanda**	**Total**	**España**	**Luxemburgo**	**Portugal**	**Irlanda**	**Total**
Hombre	2.401	22	371	90	2.884	3.484	21	369	84	3.958
Mujer	2.440	11	385	86	2.922	3.900	9	388	97	4.394
Total	**4.841**	**33**	**756**	**176**	**5.806**	**7.384**	**30**	**757**	**181**	**8.352**

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Evaluaciones de desempeño por categoría profesional

	2021					2020				
	España	Luxemburgo	Portugal	Irlanda	Total	España	Luxemburgo	Portugal	Irlanda	Total
Directores	120	1	7	1	129	174	1	7	1	183
Mandos Intermedios	1.365	9	239	9	1.622	1.636	9	235	8	1.888
Comerciales / Técnicos Senior	1.500	14	129	31	1.674	1.633	13	104	28	1.778
Comerciales / Técnicos	1.472	9	363	40	1.884	2.107	7	384	37	2.535
Staff	384	0	18	95	497	1.834		27	107	1.968
Total	**4.841**	**33**	**756**	**176**	**5.806**	**7.384**	**30**	**757**	**181**	**8.352**

Evaluaciones de desempeño por edad

	2021					2020				
	España	Luxemburgo	Portugal	Irlanda	Total	España	Luxemburgo	Portugal	Irlanda	Total
Menos de 30	192	2	11	11	216	452	2	11	14	479
de 30 a 39	1.200	10	130	36	1.376	2.176	9	162	46	2.393
de 40 a 49	2.194	14	441	86	2.735	3.206	13	454	82	3.755
de 50 a 56	847	7	154	29	1.037	1.106	5	110	26	1.247
más de 56	408	0	20	14	442	444	1	20	13	478
Total	**4.841**	**33**	**756**	**176**	**5.806**	**7.384**	**30**	**757**	**181**	**8.352**

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Selección

La reactivación de la economía y la movilidad del mercado laboral favorecieron en 2021 el retorno a una actividad de reclutamiento casi a niveles anteriores a la pandemia, aunque básicamente online. Dicha actividad se centró en perfiles comerciales y también, y muy especialmente, en aquellos necesarios para continuar impulsando la tecnología y la digitalización: infraestructura, transformación tecnológica y ciencia de datos.

Se reanudaron los programas de prácticas universitarias dirigidos tanto a perfiles financieros como STEM, con cuatro convocatorias publicadas en primavera y en otoño en las que se ofertaron 146 vacantes de prácticas. El foco se puso en la captación de recién graduados y profesionales jóvenes con clara orientación hacia la atención al cliente y con perfiles analíticos para nutrir áreas técnicas de análisis de negocio y de riesgos.

El banco continuó apostando por el talento propio como una de las principales canteras de captación, alcanzando en 2021 un 12% de rotación interna, cosa que permite a los empleados asumir nuevos retos, evolucionar profesionalmente y formarse de manera continua para adaptarse a nuevas responsabilidades, y facilita la transmisión del conocimiento y la integración cultural en el caso de la movilidad internacional (Bankinter Luxemburgo y Bankinter Portugal).

En Bankinter Portugal se continúa con el programa "Portugal First" , teniendo actualmente 21 empleados portugueses entre España y Luxemburgo, con excelentes resultados.

Selección

	Total Grupo 2021	Total Grupo 2020
Nº Procesos Selección	442	377
Nº Candidatos	1.681	6.307

Rotación Interna

	Total Grupo 2021	Total Grupo 2020
Nº vacantes	130	137
Nº candidatos	381	1.054

ALTAS 2021

País	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
España	287	5.101	6%
Irlanda	25	232	11%
Luxemburgo	3	33	9%
Portugal	21	772	3%
Total	**336**	**6.138**	**5%**

ALTAS 2020

País	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
España	473	7.608	6%
Irlanda	28	258	11%
Luxemburgo	3	30	10%
Portugal	20	772	3%
Total	**524**	**8.668**	**6%**

ALTAS 2021

Género	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
Hombre	187	3.046	6%
Mujer	149	3.092	5%
Total	**336**	**6.138**	**5%**

ALTAS 2020

Género	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
Hombre	241	4.122	6%
Mujer	283	4.546	6%
Total	**524**	**8.668**	**6%**

ALTAS 2021

Edad	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
Menos de 30	119	278	43%
De 30 a 39	134	1.460	9%
De 40 a 49	75	2.843	3%
De 50 a 56	8	1.071	1%
Más de 56	0	486	0%
Total	**336**	**6.138**	**5%**

ALTAS 2020

Edad	Nº Altas	Plantilla cierre	Tasa contratación
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%
Más de 56	6	506	1%
Total	**524**	**8.668**	**6%**

BAJAS 2021

Pais	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
España	233	5.101	5%
Irlanda	51	232	22%
Luxemburgo	2	33	6%
Portugal	19	772	2%
Total	**305**	**6.138**	**5%**

BAJAS 2020

Pais	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
España	342	7.608	4%
Irlanda	2	30	7%
Luxemburgo	23	772	3%
Portugal	20	258	8%
Total	**387**	**8.668**	**4%**

BAJAS 2021

Género	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
Hombre	172	3.046	6%
Mujer	133	3.092	4%
Total	**305**	**6.138**	**5%**

BAJAS 2020

Género	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
Hombre	193	4.122	5%
Mujer	194	4.546	4%
Total	**387**	**8.668**	**4%**

BAJAS 2021

Tramo de Edad	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
Menos de 30	61	278	22%
De 30 a 39	100	1.460	7%
De 40 a 49	75	2.843	3%
De 50 a 56	18	1.071	2%
Más de 56	51	486	10%
Total	**305**	**6.138**	**5%**

BAJAS 2020

Tramo de Edad	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
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%
Más de 56	50	506	10%
Total	**387**	**8.668**	**4%**

BAJAS 2021

Voluntarias	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
Grupo Bankinter	186	6.138	3%

BAJAS 2020

Voluntarias	Nº Bajas	Plantilla cierre	Tasa rotación
Grupo Bankinter	172	8.668	2%

Despidos por Edad

Edad	2021	2020
Menos de 30	2	30
De 30 a 39	16	29
De 40 a 49	21	34
De 50 a 56	5	2
Más de 56	2	1
Total	**46**	**96**

Despidos por Categoría Profesional

Categoría profesional	2021	2020
Directores	6	0
Mandos Intermedios	5	7
Comerciales / Técnicos Senior	14	6
Comerciales / Técnicos	11	12
Staff	10	71
Total	**46**	**96**

Despidos por Género

Género	2021	2020
Hombre	31	52
Mujer	15	44
Total	**46**	**96**

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Beneficios corporativos

Bankinter ofrece beneficios sociales que van más allá de lo exigido legalmente y que se aplican a todos los empleados, como ayudas a la formación para ellos y para sus hijos, seguros (médico, de vida y de accidentes), anticipo del salario mensual, productos y servicios bancarios con condiciones especiales, y ayuda alimentaria en función del horario y el tipo de jornada.

Asimismo, los empleados tienen a su disposición 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, formación, aportaciones a plan de pensiones, tarjeta transporte o tarjeta restaurante.

De este modo, el empleado mejora su retribución por dos vías: por la capacidad de negociación del banco para optimizar el precio de los bienes y servicios incluidos en el sistema y por las ventajas fiscales que tienen determinados productos contratados a través de él. Un 61% de los empleados en España utilizan esta herramienta de flexibilidad.

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

Previsión social

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

- Garantías complementarias en materia de percepciones del sistema de la Seguridad Social en los supuestos de viudedad, orfandad, incapacidad permanente profesional, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez. Se aplican a la totalidad de la plantilla.

- Cobertura de los compromisos por pensiones para los empleados con antigüedad en banca reconocida anterior al 1 de marzo de 1980, tal y como establece el convenio colectivo del sector.

- Aportación de 450 euros anuales al plan de pensiones, constituido por convenio sectorial, para los empleados con una antigüedad en banca superior a dos años y que no tengan los compromisos de pensiones cubiertos por otro plan.

Bankinter forma parte del Plan Familia para Empleados, promovido por la Fundación Adecco y 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

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

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Promedio de retribución total por categoría

	2021			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Directores	248.294,12	214.290,62	237.866,38	244.535,29	204.122,49	231.064,36
Mandos Intermedios	84.143,97	71.519,08	79.043,99	81.320,40	70.048,61	76.758,01
Comerciales / Técnicos Senior	61.869,69	53.905,93	58.031,74	59.574,05	51.333,88	55.614,03
Comerciales / Técnicos	44.645,07	40.411,06	42.139,49	41.844,14	39.016,38	40.209,35
Staff	31.984,33	31.534,35	31.712,64	28.062,43	27.822,22	27.914,82
Total general	**68.629,01**	**52.428,29**	**60.467,92**	**60.080,38**	**45.704,70**	**52.540,07**

Promedio de retribución total por edad

	2021			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Menos de 30	31.903,18	28.584,32	30.339,26	28.918,86	27.267,05	28.059,31
de 30 a 39	52.162,45	43.567,03	47.440,85	45.384,80	39.044,88	41.988,32
de 40 a 49	68.062,92	53.267,74	60.488,33	60.548,18	47.293,62	53.474,83
de 50 a 56	81.376,51	62.869,60	72.036,57	82.112,43	55.941,42	67.855,59
más de 56	100.402,09	73.106,62	91.247,44	95.371,07	65.530,07	84.972,87
Total general	**68.629,01**	**52.428,29**	**60.467,92**	**60.080,38**	**45.704,70**	**52.540,07**

Remuneración Media de los Consejeros y Directivos

	2021			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Consejero ejecutivo	1.053.912,04	2.127.044,38	1.590.478,21	1.150.177,30	2.178.037,85	1.664.107,58
Consejero no Ejecutivo	134.325,00	128.457,50	131.391,25	104.904,43	113.507,70	113.507,70
Alta Dirección	627.157,22	500.046,46	572.681,18	644.557,48	546.749,60	607.879,53
Total general	**455.537,88**	**517.626,72**	**484.756,16**	**392.868,90**	**602.718,95**	**466.316,42**

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Brecha Salarial

- Brecha salarial calculada por promedio de categorías: La brecha salarial de género se ha calculado teniendo en cuenta la retribución total del empleado (esto incluye, retribución fija al 100%, otro conceptos, y todas los conceptos de variable percibidos por el empleado durante el curso del año 2021). El cálculo se realiza dividiendo la retribución total promedio de las mujeres entre la retribución total promedio de los hombres por cada una de las cinco categorías, y haciendo una media ponderada de la brecha salarial de estas cinco categorías para obtener la brecha salarial total de 11,28% en 2021.

- Brecha salarial calculada por puestos tipo: La brecha salarial de género se ha calculado teniendo en cuenta la retribución total del empleado (esto incluye, retribución fija al 100%, otro conceptos, y todas los conceptos de variable percibidos por el empleado durante el curso del año 2021). El cálculo se realiza dividiendo la retribución total promedio de las mujeres entre la retribución total promedio de los hombres por cada una de los puestos tipo que hemos definido previamente (teniendo en cuenta nivelación interna y subfamilia de puesto), y haciendo una media ponderada de la brecha salarial de cada uno de estos puestos tipo para obtener la brecha salarial total de 6,69% en 2020.

Brecha salarial calculada por promedio de categorías *

	2021	2020
Total general	11,28%	8,58%

* La Brecha salarial de 2020 se calculó incluyendo Línea Directa que ya no forma parte del Grupo Bankinter en 2021

Brecha salarial calculada por puestos tipo*

	2021	2020
Total general	6,69%	6,00%

* La Brecha salarial de 2020 se calculó incluyendo Línea Directa que ya no forma parte del Grupo Bankinter en 2021

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

	2021	2020
España	21,55	24,25
Portugal	6,56	6,59
Luxemburgo	2,87	3,02
Irlanda	5,92	7,64

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

	2021	2020
España	0	1,42
Portugal	0,26	2,31
Irlanda	0	0

"* No se incluye información de Luxemburgo por no tener una muestra significativa de empleados.
Se ha considerado la media del incremento porcentual de toda la plantilla menos la persona mejor pagada

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

	2021	2020
España	1,73	1,75
Portugal	1,33	1,39
Luxemburgo	1,13	1,14
Irlanda	1,11	1,12

* La ratio está calculada teniendo en cuenta la categoría inicial estándar del convenio aplicable, por lo tanto es el mismo para hombre y mujer.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Políticas de desconexión laboral

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

Asimismo, en los convenios de banca y cajas ya se están incluyendo, mediante negociación colectiva, medidas de desconexión laboral, que serán de aplicación en las empresas del Grupo Bankinter.

En el caso de EVO, le es de aplicación el nuevo Convenio Colectivo aprobado el pasado 3 de diciembre de 2020, para "Cajas y Entidades financieras de Ahorro 2019-2023", donde se regula el marco legal de desarrollo de las políticas de desconexión laboral.

Por su parte, en el caso de Avantcard, el tiempo de trabajo de los empleados se rige por el "Organisation of Working Time Act" (promulgado por el gobierno irlandés para velar por el justo tratamiento y compensación de las empresas a los empleados). Asimismo, se ha desarrollado durante 2021 una política de "Derecho a desconectar", que incluye orientación sobre las mejores prácticas en torno a las horas de trabajo, el uso de la tecnología, etc.

Empleados con discapacidad

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

Asimismo, dentro de las medidas implantadas en el sistema de gestión de Empresa Familiarmente Responsable, se incluyen varias relacionadas con los empleados y familiares con discapacidad.

Además, el banco ha incorporado criterios de accesibilidad en sus entornos laborales para facilitar la contratación de personas con discapacidad, y además tiene certificados en este aspecto los edificios: sede social en Paseo de la Castellana 29 en Madrid y el edificio LEED de Avda. de Bruselas 14 en Alcobendas. Igualmente, la Universidad Corporativa del banco cuenta con esta certificación de accesibilidad universal según la Norma UNE 170001. Además, 9 oficinas de la red están incorporadas al alcance de este sistema de gestión de la accesibilidad universal, incluyendo en 2021 la agencia 1 de Madrid, que ha servido de piloto del nuevo modelo de oficina del banco.

Empleados con discapacidad

			2021
	Empleados	**Total plantilla**	**% discapacidad**
España	50	5.101	0,98%
Portugal	12	772	1,55%
Irlanda	1	232	0,43%
Luxemburgo	0	33	0,00%
Total general	**63**	**6.138**	**1,03%**

Empleados con discapacidad

			2020
	Empleados	**Total plantilla**	**% discapacidad**
España	49	7.608	0,64%
Portugal	8	772	1,04%
Irlanda	1	258	0,39%
Luxemburgo	0	30	0,00%
Total general	**58**	**8.668**	**0,67%**

Conciliación

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

Para ello, se ha acreditado la implementación de numerosas medidas de responsabilidad social y conciliación, de las que se muestran a continuación algunos ejemplos en cada uno de los bloques que considera el sistema EFR:

1. Calidad en el empleo. Incluye medidas como: condiciones especiales en productos que comercializa el banco (cuentas, tarjetas, hipotecas, etc.) y ayudas económicas para formación.

2. Flexibilidad temporal y espacial. Destacan medidas como: flexibilidad horaria de entrada y salida en unos tramos de horarios, posibilidad de disfrutar de un més sabático por los 20, 25 o 30 años de antigüedad.

3. Apoyo a la familia de los empleados. Incluye medidas como: en los casos de parto múltiple se conceden 38 días naturales, mes de permiso no retribuido por cuidado de hijo menor de 3 años, o mes de permiso retribuido por parto múltiple o nacimiento de hijo con discapacidad.

4. Desarrollo profesional. Destacan medidas como por ejemplo: las plataformas formativas puestas a disposición de la plantilla (Bdigital, Blider) o el proceso de reconocimiento.

5. Igualdad de oportunidades. Este bloque abarca medidas como por ejemplo: dotación económica para empleados con discapacidad y/o con hijos con discapacidad, convenios con diversas asociaciones y fundaciones para la incorporación de personas con discapacidad, etc.

6. Liderazgo y estilo de dirección. Destacan medidas como; la impartición de formación especializada para la Alta Dirección, la implementación de protocolos como el de denuncia confidencial, etc.

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

Permiso parental

	2021 (*)			2020 (**)		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Personas con derecho a disfrutar de un permiso parental durante 2021	153	153	306	198	220	418
Personas que han disfrutado de un permiso parental en 2021 (*)	158	119	277	170	218	388
% de reicorporación al trabajo una vez finalizado el permiso	100,0	96,0	98,2	99,3	95,0	96,9
% de reicorporación al trabajo una vez finalizado el permiso y que continúan en la organización doce meses después	93,9	97,5	96,1	95,1	95,1	5,1

(*)Incluye personas que comenzaron su permiso parental en el año 2020
(**) Incluye personas que comenzaron su permiso parental en el año 2019

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Diálogo con los empleados

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

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

A partir de las conclusiones obtenidas de estas encuestas, se ponen en marcha planes de acción para mejorar los atributos peor valorados. El indicador 'Compromiso Sostenible' es considerado como un aspecto clave, dado que se demuestra la correlación directa entre las empresas con un alto nivel de este compromiso y las que destacan en sus resultados de negocio.

Los resultados de la última encuesta Sensor del año 2021 mostraron que el compromiso sostenible en Bankinter España se sitúa en el 82%, cinco puntos por encima de Sensor 2019 y siete puntos por encima de la Norma España. También es destacable que el 85% de los empleados percibe una buena reputación e imagen externa del banco, categoría que crece siete puntos porcentuales frente a 2019 y se sitúa un 15% por encima de la norma España. Además, destaca que la Satisfacción Global crece cinco puntos respecto a la última encuesta, situándose en 75%.

En Portugal se han llevado a cabo varios programas relacionados con la comunicación y la cercanía del área de gestión de personas con la plantilla, como son: "RH Contigo", "Bankinter LAB", etc. Se lleva a cabo, al igual que en España, encuestas semestrales de calidad de servicio para que todos los empleados puedan evaluar el servicio que reciben internamente de las demás áreas y den sugerencias de mejora o reconocimiento. Los resultados obtenidos en 2021 han sido los mejores desde el incio de esta medición en 2016. Adicionalmente, cada año se hace la Encuesta de Clima Organizacional, totalmente confidencial y gestionada por una Consultora Externa, en el que se obtiene la visión, sugerencias e ideas de los empleados sobre múltiples temas relacionados la gestión del Banco, obteniéndose un resultado de 83% en el indicador de compromiso sostenible.

El diálogo directo con la plantilla de EVO se ha desarrolado a lo largo del año 2021 a través de los distintos canales corporativos así como en espacios de encuentro entre la plantilla y el personal directivo. En este sentido, EVO ha llevado a cabo más de 120 acciones de comunicación interna orientadas a la divulgación sobre la situación general de la organización, a potenciar la productividad o incentivar la motivación entre la plantilla. También ha realizado dos encuentros directivos en los que ha participado el 100% de la plantilla,.

Por su parte, en Avantcard, se han llevado a cabo encuestas a la plantilla en 2021 en materia de vinculación e implicación de los empleados, obteniendo resultados muy positivos que contribuyeron al reconocimiento de la entidad como "Great Place to Work". También en 2021, en vista de los desafíos de la pandemia, se completó en junio una "encuesta de pulso" para comprender las preocupaciones de los empleados y recopilar comentarios sobre la futura forma de trabajar.

Asimismo, como parte relevante en el diálogo social con los empleados, se lleva a cabo el diálogo con los representantes de los trabajadores. Se encuentra más información al respecto a continuación, en los apartados de Representación sindical y Convenios Colectivos.

Es destacable que el 85% de los empleados percibe una buena reputación e imagen externa del banco, categoría que crece siete puntos porcentuales frente a 2019 y se sitúa un 15% por encima de la norma España.

Representación sindical

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

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

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

En el caso de Bankinter existen:

- en Bankinter Global Services, S.A., donde la representación unitaria es para toda la empresa, por ser centro único de trabajo
- en Bankinter, S.A., aunque sólo en algunas zonas geográficas. En la práctica existen Comités de Empresa o Delegados de Personal en todas aquellos centros o agrupaciones de centros donde CC.OO. ha presentado una candidatura, a excepción de la provincia de Las Palmas, donde la representación legal de los trabajadores la ostenta "Independientes BK".
- en Bankinter Consultoría Asesoramiento y Atención Telefónica, S.A., la representación es igualmente unitaria por tratarse también de un único centro de trabajo.
- en Relanza Gestión, S.A., cuenta con un Delegado de Personal, por tratarse de una empresa de menos de 30 trabajadores.
- La representación a través de la Sección Sindical: esta representación se extiende a todo el ámbito de la empresa, tanto en Bankinter, S.A. como en Bankinter Global Services, S.A. que son las dos empresas donde CC.OO. tiene constituida oficialmente una Sección Sindical. En el caso de Bankinter, S.A. cuenta además con 2 delegados LOLS (en Málaga y en la provincia de las Palmas)

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

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

Convenios Colectivos

El 100% de los empleados del Grupo se encuentran adscritos al convenio colectivo que resulta de aplicación en cada uno de los centros de trabajo de las empresas que lo componen.

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

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

El 100% de los empleados del Grupo se encuentran adscritos al convenio colectivo que resulta de aplicación en cada uno de los centros de trabajo de las empresas que lo componen.

Empleados cubiertos por convenio colectivo

	2021	2020
España	100%	100%
Luxemburgo	100%	100%
Portugal	100%	100%
Irlanda	(1)	(1)

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

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Comités de Salud y Seguridad

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

En otras provincias, como en Álava, Gerona y La Coruña en las que por número de empleados no se puede formar dicho Comité, hay delegados de Prevención de CCOO. Con ellos se debaten los aspectos de seguridad y salud que les afectan a los empleados que representan.

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

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

La regulación legal de los Delegados de Prevención se encuentra contenida en el Artículo 35 de la Ley 31/1995. Esta designación es realizada "por y entre los delegados de personal" (salvo que se pacte otra fórmula de designación por convenio colectivo, que no es el caso). Es destacable por otra parte que, en las instalaciones de Bankinter en Portugal, existe un sistema de gestión de la seguridad y salud implantado y certificado según la norma ISO 45001.

Días de ausencia*

	España				Portugal				Irlanda			
Días de ausencia	2021		2020		2021		2020		2021		2020	
	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia
Enfermedad común	**26.901**	**205.593**	**55.416**	**381.723**	**3.205**	**22.435**	**4.062**	**28.434**	**1.783**	**10.338**	**1.468**	**10.864**
Mujer	18.499	141.383	38.127	261.528	2.433	17.031	2.901	20.307	1.312	8.082	1.101	8.150
Hombre	8.402	64.210	17.289	120.195	772	5.404	1.161	8.127	471	2.256	367	2.714
Total accidentes de trabajo con baja	**1.042**	**7.971**	**1.105**	**7.242**	**0**	**0**	**37**	**259**	**0**	**0**	**0**	**0**
Mujer	618	4.724	539	3.314	0	0	10	70	0	0	0	0
Hombre	424	3.247	566	3.927	0	0	27	189	0	0	0	0
Total	**27.943**	**213.564**	**56.521**	**388.965**	**3.205**	**22.435**	**4.099**	**28.693**	**1.783**	**10.338**	**1.468**	**10.864**

Días de ausencia*

	España				Portugal				Irlanda			
	2021		2020		2021		2020		2021		2020	
	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia	Nº días de ausencia	Nº horas ausencia
Maternidad	**8.361**	**63.810**	**14.274**	**103.001**	**1.402**	**9.814**	**2.580**	**18.060**	**952**	**6.675**	**496**	**3.670**
Mujer	8.361	63.810	14.186	102.327	1.402	9.814	2.580	18.060	952	6.675	496	3.670
Hombre	0	0	88	674	0	0	0	0	0	0	0	0
Paternidad	**7.004**	**53.543**	**5.640**	**39.804**	**340**	**2.380**	**546**	**3.822**	**90**	**670**	**69**	**511**
Mujer	20	153	61	342	0	0	0	0	0	0	0	0
Hombre	6.984	53.389	5.579	39.462	340	2.380	546	3.822	90	670	69	511
Total	**15.365,0**	**117.352,5**	**19.914,2**	**142.804,7**	**1.742,0**	**12.194,0**	**3.126,0**	**21.882,0**	**1.042,0**	**7.345,0**	**565,0**	**4.181,0**

Tasa de absentismo, sin maternidades/ paternidades[1, 2]

	España				Portugal				Irlanda			
	2021		2020		2021		2020		2021		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Tasa absentismo	0,784	1,696	1,059	2,294	0,445	1,402	0,678	1,661	0,725	2,020	0,585	1,756
Total	2,5		3,4		1,8		2,3		2,7		2,3	

Tasa de absentismo, con maternidades/ paternidades[1, 2]

	España				Portugal				Irlanda			
	2021		2020		2021		2020		2021		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Tasa absentismo	1,404	2,440	1,396	3,140	0,641	2,210	0,990	3,133	0,864	3,485	0,695	2,547
Total	3,8		4,5		2,9		4,1		4,3		3,2	

Tasa de accidentes[1, 2]

	España				Portugal				Irlanda			
	2021		2020		2021		2020		2021		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Tasa de accidentes	0,001	0,001	0,001	0,032	0	0	0,015	0,006	0	0	0	0

Accidentes de trabajo [1, 2, 3]

	España				Portugal				Irlanda			
	2021		2020		2021		2020		2021		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Tasa de frecuencia	0,582	0,466	0,701	0,234	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de gravedad	0,029	0,020	0,014	0,004	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº de muertes por enfermedad laboral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tipo de enfermedades profesionales	Debido a la actividad desarrollada en el banco, no se han detectado enfermedades profesionales											

1. Solo se informa del personal propio y se utilizan promedios de empleados para los cálculos de las tasas.
2. El riesgo de lesión por accidente laboral presentado es bajo

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

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

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

- Bankinter respeta el principio de no discriminación por razón de raza, sexo, ideología, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier otra condición personal, física, psíquica o social de sus empleados, y promoverá la igualdad de oportunidades entre los mismos, incluidas la igualdad de género, la integración de los empleados de otras nacionalidades y la incorporación de personas con discapacidad. Este compromiso comporta remover cualquier obstáculo que pueda provocar el no cumplimiento del derecho de igualdad de trato y de oportunidades.

- Asimismo, Bankinter rechaza cualquier manifestación de violencia o acoso físico, sexual, psicológico o moral en el ámbito laboral, así como cualesquiera conductas ofensivas o abusivas que generen un entorno intimidatorio hacia los derechos personales de los empleados.

- Igualmente, la entidad rechaza las discriminaciones laborales contrarias a los derechos fundamentales de las personas que lo integran.

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

No obstante, a lo largo de 2021 se ha iniciado un proceso de negociación con la Representación Legal de los Trabajadores para adecuar el Plan de Igualdad a la nueva legislación en esta materia aprobada a finales del año 2020. Mientras duran las negociaciones se ha acordado con la Representación Legal de los Trabajadores prorrogar la vigencia del Plan de Igualdad existente. Del mismo modo se procederá a la negociación e implantación de Planes de Igualdad propios para empresas del grupo de más de 50 trabajadores, a las que hasta ahora les vienen sido aplicadas las medidas incluidas en el Plan de Igualdad de Bankinter. El espíritu que se mantiene en las negociaciones actuales en marcha con la Representación Legal de los Trabajadores es mantener unos criterios y compromisos comunes en todas las empresas del Grupo, a la vez que se dota a todas ellas de objetivos concretos en materia de Igualdad enfocados en las particularidades y circunstancias propias de cada una de las empresas que cuenten con su propio Plan de Igualdad.

Bankinter cuenta con un Protocolo de Prevención y Actuación por cualquier situación de acoso laboral y con un buzón de Denuncia Confidencial, con el fin de hacer frente de forma rápida, confidencial y adecuada a posibles situaciones de acoso que pudieran plantearse.

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

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

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

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

En el caso de Avant Money, la entidad está comprometida con una política de igualdad de oportunidades en el empleo sin tener en cuenta el género, el estado civil, el estado familiar, la orientación sexual, la religión, la edad, la discapacidad, la raza o la membresía a diferentes comunidades. Su objetivo es seleccionar, reclutar, desarrollar y recompensar a las mejores personas basándose únicamente en la idoneidad para el trabajo y garantizar que todos los términos y condiciones de empleo y los requisitos laborales reflejen nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Política de gestión de la diversidad

En el desempeño de sus actividades, Bankinter reconoce el valor de las diferencias individuales, promoviendo la diversidad dentro de la gestión del talento de las personas que lo conforman. Desde el año 2020, Bankinter tiene una Política de inclusión y diversidad. El objetivo de esta Política es cumplir con el compromiso de proteger y promover el cumplimiento de los derechos humanos y las leyes aplicables en los países en los que el banco opera sobre diversidad e inclusión, garantizando la igualdad de oportunidades, proporcionando un trato justo y no discriminatorio sin sesgos asociados de ningún tipo.

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

- Respetar los principios fundamentales de igualdad.
- Potenciar un comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad.
- Reconocer los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización, implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.
- Impulsar el fomento de programas de no-discriminación hacia grupos desfavorecidos. Todas las sociedades del Grupo disponen de políticas de gestión de personas con criterios de diversidad e igualdad de oportunidades. Asimismo, se colabora con diferentes organizaciones, asociaciones y grupos de trabajo para promocionar este tipo de políticas.

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

Accesibilidad

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

Accesibilidad e inclusión financiera

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

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

Todas las sociedades del Grupo disponen de políticas de gestión de personas con criterios de diversidad e igualdad de oportunidades.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

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

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

En línea con el compromiso de accesibilidad recogido en el 'Banco para todos', la entidad ofrece además tarjetas de coordenadas en sistema Braille para personas invidentes, que les permite operar a través del teléfono y el extracto mensual en formato audio y de letra grande.

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

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

Para apoyar la difusión de la cultura financiera, Bankinter lanzó en 2019 la plataforma digital Money Town de educación financiera que incluye un juego de simulación dirigido a estudiantes de 12- 18 años. Esta plataforma es de libre acceso para docentes y padres que quieran enseñar a los más jóvenes conceptos como ahorro, presupuesto, inversión o medios de pago. (https://bankinter.moneytown.es/) A finales de 2021, se han superado los 17.800 usuarios registrados.

Por otra parte, el banco ha diseñado un juego de iniciación en el mundo de la renta variable para jóvenes universitarios, denominado Game of Traders que, en sus ediciones del año 2021, ha contado con más de 3.500 participantes de más de 80 instituciones y centros universitarios españoles. Se trata de un juego de bolsa, con un gran componente formativo, que cuenta con una plataforma gráfica para operar como un auténtico trader. Gracias a este juego, los participantes, sin experiencia previa en su mayoría, han podido iniciarse en el mundo de la inversión en un entorno que simula en real la evolución de los mercados.

Por otra parte, dentro del Programa de voluntariado corporativo Mueve.te del banco, se llevan a cabo actividades de educación financiera a distintos colectivos como son: personas con discapacidad, personas en riesgo de exclusión social, estudiantes de secundaria, etc.

En línea con el compromiso de accesibilidad recogido en el 'Banco para todos', la entidad ofrece además tarjetas de coordenadas en sistema Braille para personas invidentes.

bankinter.

Derechos humanos

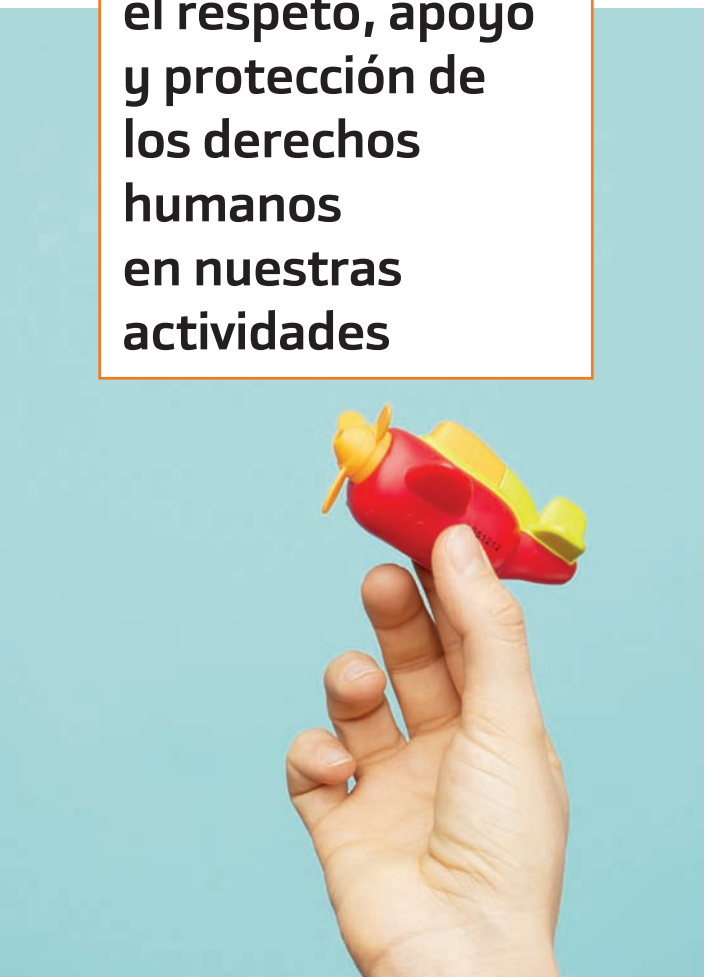
2021

Estado de Información No Financiera Consolidado 2021

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Derechos Humanos

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



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

Es de destacar que en el año 2021, la filial de Bankinter en Luxemburgo se ha adherido al Pacte national Entreprises et Droits de l'homme impulsado por el ministerio de Asuntos Extranjeros y Europeos luxemburgués. Esta iniciativa gubernamental busca el compromiso conjunto entre el Estado y las empresas para implementar los Principios Rectores sobre empresas y derechos humanos de la ONU.

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

Para desarrollar esta política, el banco ha puesto en marcha un proceso de debida diligencia que ha tenido en cuenta la relación que el banco mantiene con sus grupos de interés (empleados, clientes, diferenciando entre particulares y empresas, proveedores de productos y servicios y clientes potenciales o entorno). En esta identificación y evaluación de los riesgos potenciales derivados de las actividades del banco han participado las áreas directamente implicadas en su gestión, valorando tanto la probabilidad como el impacto sin tener en cuenta los controles ya existentes en la organización. Posteriormente, considerando los controles identificados se realiza una segunda evaluación, considerando dichos controles para obtener el riesgo residual, que, en función de una escala de valores, se categorizan los riesgos en tres niveles, alto, medio y bajo.

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

Ante un posible evento de impacto en derechos humanos, el banco dispone de procesos de reparación para efectos adversos que incluye mecanismos de reclamación (canales de denuncia confidencial), comunicación anual de informe de derechos humanos (capitulo incluido en el Estado de Información No Financiera) y mecanismos de remediación.

El banco ha implantado un sistema de gestión que procura la mejora continua del desempeño social en general y de derechos humanos en particular.

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

Siguiendo estos principios, en sus análisis de financiación e inversión, el banco ha asumido el compromiso de no financiar operaciones que puedan derivar en una vulneración de los derechos humanos. Para ello se han establecido unos Principios de sostenibilidad en la inversión y unas políticas sectoriales específicas sobre industrias como la de Defensa, Extractiva, Agrícola y Energía, que incluyen criterios sobre derechos humanos, sociales y ambientales, entre los que se encuentran a los principios de no discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición del trabajo infantil. Desde 2018, año de aprobación de estas políticas, un 7% de las operaciones analizadas han sido desestimadas por no cumplir con estos criterios extra finacieros, no habiéndose desestimado ninguna en 2021.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

El banco ha llevado a cabo una identificación y evaluación de los riesgos asociados a su actividad en relación con el cumplimiento de los dos principios de Pacto Mundial en materia de Derechos Humanos: "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia." y "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos."

Se ha identificado asimismo un grupo de *KPIs* para monitorear el desempeño de los controles de cada riesgo. Este monitoreo es un punto adicional en el orden del día en todos los Comités de Sostenibilidad del banco.

El desarrollo de esta evaluación de los riesgos de DDHH ha permitido a la entidad identificar cuáles son los aspectos significativos en cuanto al riesgo potencial de vulneración de los derechos humanos. Este mapa evidencia que el hecho de operar en España, Portugal y Luxemburgo reduce los riesgos de impacto directo de la actividad del banco en esta materia. Sin embargo, por la propia actividad de la entidad, se identifican los principales riesgos en sus operaciones de inversión y/o financiación. Es en estas operaciones donde el banco establece y aplica controles para minimizar el riesgo residual.

Como resultado de esta evaluación, no se han identificado riesgos significativos para los derechos humanos. Sin embargo, como una actividad de mejora continua, el banco reforzará la batería de controles con el fin de minimizar el riesgo residual.

Además, el banco ha lanzado un curso sobre los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos para la plantilla que han realizado 627 empleados en España desde su lanzamiento (207 horas), y ha puesto a disposición de sus proveedores una píldora formativa sobre capacitación en gestión de riesgos asociados con el cumplimiento de los derechos humanos.

La actividad del banco se rige por una Política de Derechos Humanos.

Bankinter hace seguimiento continuo para identificar nuevos riesgos de vulneración en derechos humanos, para actualizar el proceso de debida diligencia y adaptar los mecanismos de reparación.

Asimismo, en el Código Ético del Grupo se regulan una serie de principios basados en el respeto a los derechos humanos y libertades públicas y dispone de Códigos éticos para sus proveedores, donde se incluyen apartados de respeto a estos derechos y a la legislación laboral.

Para hacer un seguimiento del cumplimiento de estos Códigos y para respetar y promover el respeto a los derechos humanos en toda su cadena de valor, Bankinter dispone de un proceso de homologación de proveedores en aspectos de sostenibilidad en el que se incluyen cuestiones sobre el respeto a los derechos humanos en la empresa.

EVO está sujeto a los principios, derechos y obligaciones del Código Ético de Bankinter y Avant Money, por su parte, dispone de unas políticas de riesgos y conflictos de interés, asimilables a un código ético, que incluyen también aspectos relacionados con la protección de los derechos humanos.

En todas las sociedades del grupo se incluyen en los planes de formación anuales, píldoras formativas sobre el código ético y las políticas de "Compliance" que contienen aspectos relacionados con los derechos humanos.

Existen canales de denuncias en las diferentes sociedades del Grupo para comunicar incumplimientos del Código Ético. Este canal es de libre acceso para todos los empleados y tiene carácter confidencial. Durante 2021 no se han recibido denuncias relativas a vulneración de los derechos humanos.

Bankinter está adherido al Chárter de la Diversidad, un proyecto promovido por la Comisión Europea dentro de las directivas antidiscriminación de la Unión Europea.

Cabe destacar que no se han producido casos de discriminación en materia de DDHH en el año 2021.

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

Además, Bankinter está adherido al Chárter de la Diversidad, un proyecto promovido por la Comisión Europea a través de la Fundación de la Diversidad dentro de las directivas antidiscriminación de la Unión Europea. En línea con su compromiso con la diversidad, Bankinter se ha adherido a la iniciativa de la Fundación CEOE, CEOs por la Diversidad, que tiene como misión unir a las empresas en torno a una visión común e innovadora de diversidad.

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

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

bankinter.

Lucha contra la corrupción y el soborno

2021

Estado de Información No Financiera Consolidado 2021

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Lucha contra la corrupción y el soborno

Desarrollando las mejores prácticas en el cumplimiento normativo

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

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

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

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

Mapa Regulatorio

El Grupo Bankinter ha atribuido al Área de Regulación, adscrita a la Secretaria General las competencias propias de la identificación y comunicación de los cambios normativos. El área de Regulación facilita por tanto la detección temprana de los posibles impactos de los cambios normativos reduciendo con ello los sus riesgos. En este sentido elabora anualmente un mapa regulatorio a tres años que sirve de base para la definición de la estrategia regulatoria. La gestión del cambio regulatorio se llevó a cabo durante el año de un modo transversal, participando desde el inicio en los diversos proyectos regulatorios que han requerido la adaptación de las actividades o procesos del Grupo. Ente ellos figuran, como destacados, la normativa derivada del paquete legislativo sobre Finanzas Sostenibles de la Unión Europea, así como la elaboración de un nuevo reporte al Banco de España derivado de la Circular 4/2021 sobre obre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de reclamaciones.

Por su especial relevancia las implicaciones del cese definitivo o pérdida de representatividad de determinados plazos y divisas del LIBOR anunciado durante el año por la Financial Conduct Authority, ha resultado ser una prioridad asesorando el área de Regulación al Grupo en los trabajos de adaptación y en el análisis y decisiones a adoptar a fin de mitigar su impacto y llevar a cabo una transición ordenada.

La entrada en vigor de la normativa de protección del consumidor como la relativa los créditos de duración indefinida asociados a instrumentos de pago requirió determinadas adaptaciones que benefician la protección de los clientes. Asimismo la adaptación de la Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España, redundó en una mejora del sistema de protección a la clientela.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Otro cambio regulatorio de calado fue la derivada del Reglamento de Depositario Centrales de Valores, en concreto sobre el régimen de Disciplina de Liquidación de Valores, así como las Directrices de ESMA sobre la función de Cumplimiento Normativo y la resultante de la transposición de la Directiva 2015/849 relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

Marco Institucional

Cabe destacar, que en enero 2021 se conformó la nueva Dirección de Control y Cumplimiento que integra las áreas encargadas de las siguientes segundas líneas de control en la Entidad: i) Unidad de Control de Riesgos y validación interna, ii) Unidad de Control y Análisis Financiero, iii) Unidad de Cumplimiento Normativo y iv) Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo;

Dicha decisión tiene como objetivos homogeneizar los sistemas de información de todas estas áreas de control de segundo nivel, contar con un mapa de riesgos único, garantizar un mayor y mejor control, asegurando una mayor interacción con las áreas, lo que se traducirá, todo ello, en una mayor eficiencia y optimización de recursos dotando a esta segunda línea de control de la independencia necesaria para el ejercicio de sus funciones en línea con las mejores prácticas en este ámbito. Esta nueva Dirección es desde septiembre 2021 una función corporativa cuya estructura permite de una parte una gestión coordinada de todos los riesgos a nivel grupo, manteniendo las singularidades y especialidades de cada país y de otra sirve para favorecer una mejor coordinación de las áreas de control y cumplimiento a nivel global, así como una simplificación de los reportes y controles dentro de la organización, al establecerse políticas y procedimientos comunes, y una metodología de control única en línea con los nuevos estándares internacionales de control interno.

La cultura de control de riesgos, profundamente enraizada en la organización, impulsada por la fuerte implicación del Consejo y la Alta Dirección, se transmite a las unidades de negocio con agilidad y eficacia a través de esta estructura corporativa, de los sistemas y herramientas configuradas desde el origen para asegurar el cumplimiento de las normas e impedir comportamientos no deseados.

Esta cultura se refuerza mediante una política de incentivos alineada con el apetito al riesgo del Grupo, una formación continua y obligatoria de toda la plantilla, y un reforzado canal de denuncias.

Siguiendo el modelo basado en las tres líneas defensa, y garantizando la independencia de la función, ha optado por estructura adecuada a los principios y cultura de riesgos de la organización, integrando los distintos riesgos de la actividad bancaria, y su gestión centralizada a través de una estructura corporativa con responsabilidad del alcance global.

Con este marco institucional y regulatorio, la entidad desarrolló en 2021 las áreas básicas de la función de cumplimiento y se organiza en las siguientes Unidades:

- Control y asesoramiento en materia de cumplimiento normativo en materia de transparencia bancaria y productos, servicios de inversión, abuso de mercado, RIC y conflictos de interés: Bankinter tiene implantada una metodología basada en el enfoque de riesgo que permite evaluar el riesgo de incumplimiento en cada ámbito de actividad en relación con la prestación de servicios de inversión y bancarios.

- Prevención del blanqueo y financiación del terrorismo. En el ejercicio 2021 se ha continuado con el refuerzo del marco de control y gestión del riesgo, y el seguimiento implantado de forma centralizada.

- Control de Riesgos y Validación Interna encargada del control de riesgo de crédito, operacional, tecnológicos, y de mercado e institucionales.

- Control y Análisis Financiero, que lleva a cabo la revisión del marco general de control interno financiero, y de servicios externalizados.

Las funciones de Cumplimiento Normativo y Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo se integran en Bankinter por medio de un marco institucional interno estando ambas integradas en la Dirección de Control y Cumplimiento Corporativo que tiene responsabilidades de alcance global y de carácter corporativo y de apoyo a los órganos de gobierno del Grupo. El responsable de la dirección de Control y Cumplimiento actúa bajo la tutela del Director de Riesgos si bien depende jerárquicamente de la Comisión de Riesgos y Cumplimiento del Consejo de Administración de Bankinter. La Dirección de Control y Cumplimiento vela por el control efectivo de todos los riesgos en lo relativo al respeto a la cultura y a las políticas de riesgos de la entidad; al cumplimiento de los procedimientos operativos establecidos; y al cumplimiento de la normativa establecida. Asimismo, vigila que los riesgos se gestionan de acuerdo con el nivel definido de apetito al riesgo. Esta organización, cuenta con un mapa de riesgos global que integra todos los riesgos, un sistema de información común mediante la utilización de una única herramienta de control, incluida la protección de datos, con la finalidad de asegurar que se tiene una visión omnicomprensiva de todos los riesgos, lo que la convierte en una segunda línea robusta.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

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

En particular participa en los siguientes órganos de la entidad:

- **El Comité de Cumplimiento Normativo.** Es el órgano de la Alta Dirección que realiza el seguimiento de las políticas del banco en este ámbito de acuerdo con el estatuto de la función de cumplimiento normativo. El Comité ejecuta las políticas relativas a cuestiones regulatorias y de cumplimiento normativo que establece la Comisión de Riesgos y Cumplimiento del Consejo de Administración.

- **El Comité de Productos y Riesgo Operacional.** Aprueba el lanzamiento, modificación o cancelación de productos y servicios ofrecidos a clientes y es el órgano al que se reporta la información relativa al riesgo operativo y operacional de la entidad. Durante 2021 se ha continuado con la revisión, no solo de los nuevos productos y servicios, sino también de la cartera actual de los productos y servicios ofrecidos a clientes, asegurando que el público objetivo al que van dirigidos es el oportuno y que los servicios y productos se ofrecen con garantías de calidad y control suficientes.

- **El Órgano de Control Interno**. Es el encargado de establecer y asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo, conforme a la Ley 10/2010 y resto de normativa aplicable, las cuales constituyen el marco preventivo del Grupo Bankinter. Este Órgano deberá ser conocedor de los riesgos en esta materia de la Entidad y asegurar que se toman las medidas necesarias para mitigar de forma efectiva los mismos.

Asimismo, como apoyo a la función de supervisión del Consejo se han constituido otros comités especializados compuestos por la Alta Dirección, en los que la DCC participa para asegurar la eficaz y homogénea gestión del riesgo, como el Comité de Prevención Penal y Ética Profesional. Además, participa en el Comité de Seguimiento del Mapa de Riesgos Corporativos, el de Modelos Riesgo de Crédito, el Operativo de Gestión de Datos; Coordinación de Riesgos Tecnológicos y el de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio, y Comité de Externalización.

El Área de Prevención de Blanqueo de Capitales, integrada en la Dirección de Control y Cumplimiento, es la encargada de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados por la Entidad en materia de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo. Su objetivo es garantizar la adecuada detección, gestión, control y seguimiento de los riesgos existentes derivados del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, en cumplimiento de todos los requerimientos normativos en esta materia.

El Área de Prevención de Blanqueo de Capitales es la encargada de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados por la Entidad en materia de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

La prevención de estas actividades constituye un objetivo estratégico y un compromiso ético con el conjunto de la sociedad, con el cumplimiento de los estándares internacionales y con las mejores prácticas en esta materia. En línea con este objetivo, durante 2021 Bankinter y sus filiales han continuado desarrollando las medidas de control necesarias para cumplir con la normativa reguladora y han desarrollado y actualizado el marco y mapa de apetito al riesgo de BC/FT alineado con el Marco del Banco, así como las herramientas informáticas destinadas a esta función, implantándose una nueva herramienta de gestión del riesgo de PBC/FT.

Asimismo, se ha modificado y actualizado el Manual de Políticas y Procedimientos de PBC/FT y todos los procedimientos que se incluyen como anexos a dicho Manual, con objeto hacerlo más ágil y estructurado, incorporando las propuestas dadas por el supervisor y teniendo en cuenta los cambios normativos.

Por su parte, cada una de las filiales y sucursales tiene sus propias políticas de control y gestión del riesgo adaptadas a las normas específicas aplicables en el país de acogida, y los procedimientos, sistemas, procesos y recursos específicos ajustados a la naturaleza, dimensión y complejidad de las actividades que realiza, manteniendo un alineamiento apropiado con las políticas corporativas del Grupo.

El estado de situación actual motivado por la COVID ha provocado la aprobación y publicación de nuevos informes y guías para identificar los riesgos y cambios en los comportamientos de los clientes y de la actividad delictiva relacionada con el Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo, además de valorar su impacto en la lucha contra los delitos de BC/FT y las medidas implementadas.

En este sentido se ha revisado la actividad de control de segunda línea de algunos procesos, ajustado el Plan de Supervisión de PBC aprobado para el año y supervisado los planes de acción llevados a cabo.

Por otro lado, se ha continuado trabajando en el Plan de Acción aprobado para el ejercicio en cumplimiento de las recomendaciones emitidas por el Experto Externo y por el Supervisor en la materia, así como afianzado el proceso de actualización de diligencias.

A lo largo de 2021 en el Grupo Bankinter, se han contabilizado 10.360 asistencias de empleados a formaciones en materia de PBC, incrementándose respecto del año anterior, con un total de 9.196 horas, en cumplimiento del plan anual de formación.

En el caso de EVO, que tiene dependencia funcional de la Dirección de Control y Cumplimiento de Bankinter, mantiene la siguiente estructura en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales:

- Una **Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo,** que define las políticas y normas de prevención de BCFT aplicables en EVO.

- **Comité Permanente de la Comisión de PBC** en el cual se delega la adopción de cualquier decisión de carácter urgente en el ámbito de las competencias de la Comisión de PBC.

- Una **Unidad Técnica de Prevención de Blanqueo de Capitales,** que depende funcionalmente de la Dirección de Control y Cumplimiento Normativo de Bankinter y jerárquicamente del Director General de EVO Banco con la finalidad de que todas las políticas y actuaciones en esta materia se apliquen de manera conjunta en las entidades del grupo.

- Un **representante ante el SEPBLAC,** nombrado por el Consejo de Administración al efecto, y dos autorizados del representante ante el SEPBLAC.

A lo largo de 2021 en el Grupo Bankinter, se han contabilizado 10.360 asistencias de empleados a formaciones en materia de PBC, con un total de 9.196 horas, en cumplimiento del plan anual de formación

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

La unidad de PBC es parte de la función de Cumplimiento Normativo y su objetivo principal es definir y supervisar los procesos dentro del negocio, así como velar por el cumplimiento de la Política de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Por otro lado, Bankinter Consumer Finance, E.F.C., S.A. (en adelante "BKCF") como entidad de pago híbrida integrada en el Grupo Bankinter se encuentra adherida al Marco Corporativo de Políticas de Control del Grupo Bankinter, del que Bankinter, S.A. es la entidad financiera regulada de cabecera. BKCF tiene la consideración de sujeto obligado bajo el artículo 2.1 de la Ley 10/2010 y los términos del artículo 7 de la Ley 5/2015 de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial. Así mismo, son sujetos obligados por la Ley 10/2010, su sucursal Bankinter Consumer Finance, E.F.C., S.A. en Portugal, localizada en Portugal y su filial Avantcard DAC, localizada en Irlanda.

BKCF a través del Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, establece las políticas corporativas de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo aplicables, con las especialidades que puedan derivarse de la normativa aplicable a la filial y sucursal que operan en la Unión Europea. Por su parte, la filial y la sucursal tienen sus propias políticas de control y gestión del riesgo adaptadas a las normas específicas aplicables, alineadas con las políticas corporativas de BKCF.

Cuenta asimismo con la siguiente estructura en materia de PBC/FT:

- Un **Órgano de Control Interno** cuya misión principal asegurar el cumplimiento de las Políticas establecidas por la Entidad en esta materia.
- **Comisión de Auditoría y Riesgos de BKCF.** Este órgano, supervisará el Cumplimiento Normativo de BKCF, incluyendo entre otras materias las de PBC/FT, y conocerá los informes y propuestas que le sean presentados por las Unidades y Áreas responsables de dichas materias.
- Una **Unidad Técnica de PBC/FT** cuyo objetivo es garantizar una adecuada detección, gestión, control y seguimiento de los riesgos existentes derivados del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, en cumplimiento de todos los requerimientos normativos en esta materia.
- La **Función de cumplimiento normativo** que desarrolla tareas de control y evaluación regular de la adecuación y eficacia de las políticas, medidas y procedimientos para la gestión del riesgo regulatorio y, de otra, asesora sobre las medidas que se vayan a tomar para garantizar el cumplimiento de las normas y evaluar el posible impacto de cualquier cambio regulatorio.
- Un **representante ante el SEPBLAC,** nombrado por el Consejo de Administración de BKCF al efecto, previo informe favorable de su idoneidad emitido por la Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo de Bankinter, y dos autorizados del representante ante el SEPBLAC.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Perspectivas

En 2022 el paquete legislativo de Finanzas sostenibles continuará siendo uno de los mayores focos de atención, esperándose vean la luz los desarrollos normativos de nivel 2. El Grupo Bankinter apuesta y apoya este paquete legislativo que fortalecerá la resiliencia de Europa.

Asimismo, veremos la flexibilidad en algunos aspectos de la Directiva de Mercados e Instrumentos Financieros, derivada de su modificación a raíz del Quick Fix propiciado por la pandemia de la COVID-19.

La evolución en la transición de determinados plazos y divisas del LIBOR, calculados durante 2022 bajo una metodología sintética, y su transición ordenada hacia índices libres de riesgo designados por la Comisión Europea requerirá, asimismo, una atención especial. Igualmente, en este año se finalizará la adaptación de la entidad a la nueva regulación sobre Bonos Garantizados, proveniente de la Directiva 2019/2162. Además, será necesario impulsar la adaptación de la entidad a las modificaciones operadas y en curso de revisión de PRIIPS , el Reglamento de productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros.

Otras exigencias regulatorias previstas para 2022 en adelante, son las derivadas de Reglamentos aún en curso de adopción, pero de gran impacto, como la Propuesta de Reglamento sobre Resiliencia Operativa Digital del Sector Financiero (DORA), así como las derivadas de la iniciativa de la unión europea sobre inversión minorista, y revisiones de Directivas como la de Crédito al Consumo o la de Crédito Hipotecario.

Finalmente por sus implicaciones y área de novedad será de especial seguimiento la propuesta de Reglamento sobre Mercados de Criptoactivos, la propuesta de Reglamento sobre Inteligencia Artificial y los resultados de la aplicación del reglamento de Régimen Piloto sobre las infraestructuras de Mercado basado en DLT, sin olvidar los diferentes desarrollos del paquete de la Unión Europea sobre prevención de blanqueo de capitales y de la financiación terrorista, con la creación de la nueva autoridad europea, las modificaciones al Reglamento de datos que deben acompañar a las transferencias de fondos, y el Reglamento sobre la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo que contiene normas directamente aplicables, incluidas las relativas a la debida diligencia con la clientela y la propiedad efectiva y una Sexta Directiva en la materia que contiene disposiciones que se incorporarán a la legislación nacional, como las normas sobre los supervisores nacionales y las unidades de inteligencia financiera de los Estados miembros.

En 2022 el paquete legislativo de Finanzas sostenibles continuará siendo uno de los mayores focos de atención, esperándose vean la luz los desarrollos normativos de nivel 2.

Control de Auditoría Interna

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

En el año 2021, el 100% de los centros de Bankinter en España ha sido analizado a través de los programas de auditoría automática. Auditoría Interna ha auditado y revisado procedimientos de control en 10 unidades de negocio de la Red de Oficinas de España, lo que equivale al 2,2% del total (1,75% en 2020).

En el caso de Portugal, Auditoría Interna ha auditado y revisado presencialmente procedimientos de control en 12 centros de la Red de Oficinas (15 en 2020), lo que equivale aproximadamente al 13,8% del total (17,2% en 2020).

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

La revisión del marco de prevención de los riesgos de blanqueo de capitales se realiza también a nivel de procesos internos, en el 2021 se han realizado adicionalmente 8 trabajos de auditoria centrados en la prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en las entidades del grupo Bankinter (Bankinter SA, Bankinter Portugal, Consumer Finance, Avant Money, EVO y Bankinter Luxemburgo).

En cuanto al canal de denuncia confidencial, se han recibido 18 denuncias confidenciales (6 en 2020), que han sido tramitadas por los departamentos responsables.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Ética Profesional

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

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

El Reglamento que desarrolla las competencias y funciones del Comité se ha actualizado en lo relativo a los sistemas de Compliance Penal en Bankinter Consumer Finance, Luxemburgo y EVO, para la adecuada armonización e integración con el sistema del Banco, presentándose a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo y siendo aprobado por el Consejo de Administración.

La presidenta del Comité de Prevención Penal y Ética Profesional reporta anual y directamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, informándose en el Consejo de Administración.

Igualmente, en el año 2020, se finalizó el Informe de modelo general de Compliance Penal, con efectos procesales y con certificación de experto externo implementado en Bankinter. En sus conclusiones se recoge que cumple de manera sobresaliente con los requisitos establecidos por el Código Penal vigente: identifica adecuadamente los riesgos de responsabilidad penal, cuenta con las herramientas necesarias, dispone de una completa estructura interna de control, cuenta con los recursos necesarios, presta atención a la formación continuada de los empleados y está sujeto a revisión y mejora continua.

Además, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo y el Consejo de Administración, aprobaron la Política de Anticorrupción del Grupo Bankinter, cuyo objetivo es difundir un mensaje de rotundo rechazo frente a la corrupción y establecer las normas y principios de actuación necesarios para prevenir y actuar frente a cualquier conducta vinculada con la corrupción en el marco de la actividad social del Grupo.

Actualmente Bankinter cuenta, además de las Circulares y Políticas de obligado cumplimiento, con:

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

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

Durante el ejercicio 2021 se han tramitado por el Comité de Prevención Penal y Ética Profesional de Bankinter 35 expedientes disciplinarios (25 en 2020) por incumplimiento del Código de Ética Profesional de Empleados. 18 de ellos han sido en España (9 en 2020); 12 en Portugal (8 en 2020) y 5 de agentes (8 en 2020).

En el caso de empleados del banco, 11 en España y 5 en Portugal se han resuelto con despido. No se han producido resoluciones de contrato en el caso de los agentes.

En líneas generales las conductas irregulares detectadas han sido derivadas de incumplimientos de normativa interna de la entidad en cuanto a procesos y operativas.

En el caso de Avant Money, no existe un código ético como tal, pero se incluyen las materias relacionadas con la conducta ética de los empleados en la Política de conflictos de interés y en el acuerdo marco de Riesgos de conducta. Además, los temas relacionados con los comportamientos éticos se discuten en los comités de riesgo trimestrales y en las reuniones del Consejo. En 2021 no se han detectado incumplimientos.

En materia de formación a la plantilla, durante el año 2021 se han llevado a cabo cursos en materia de compliance penal y códigos éticos en todas las sociedades del Grupo.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

La principal aportación del Grupo Bankinter se materializar en la Fundación Innovación Bankinter, con programas de emprendimiento, think tank de innovación y programas de formación.

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

Con el fin de mejorar la eficacia de su gestión social, la entidad ha adoptado la metodología desarrollada por Corporate Citizenship Limited y London Benchmarking Group (LBG), que permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social del banco en la comunidad y en el entorno. Según esta metodología, la contribución total de inversión social del Grupo Bankinter a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro ha ascendido a 3,1 MM€ (3,7 MM€ en 2020, que incluía información del Grupo Línea Directa).

Grupo Bankinter establece alianzas estratégicas con organizaciones del tercer sector en las comunidades en las que opera.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

bankinter.

Sociedad

2021

Estado de Información No Financiera Consolidado 2021

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

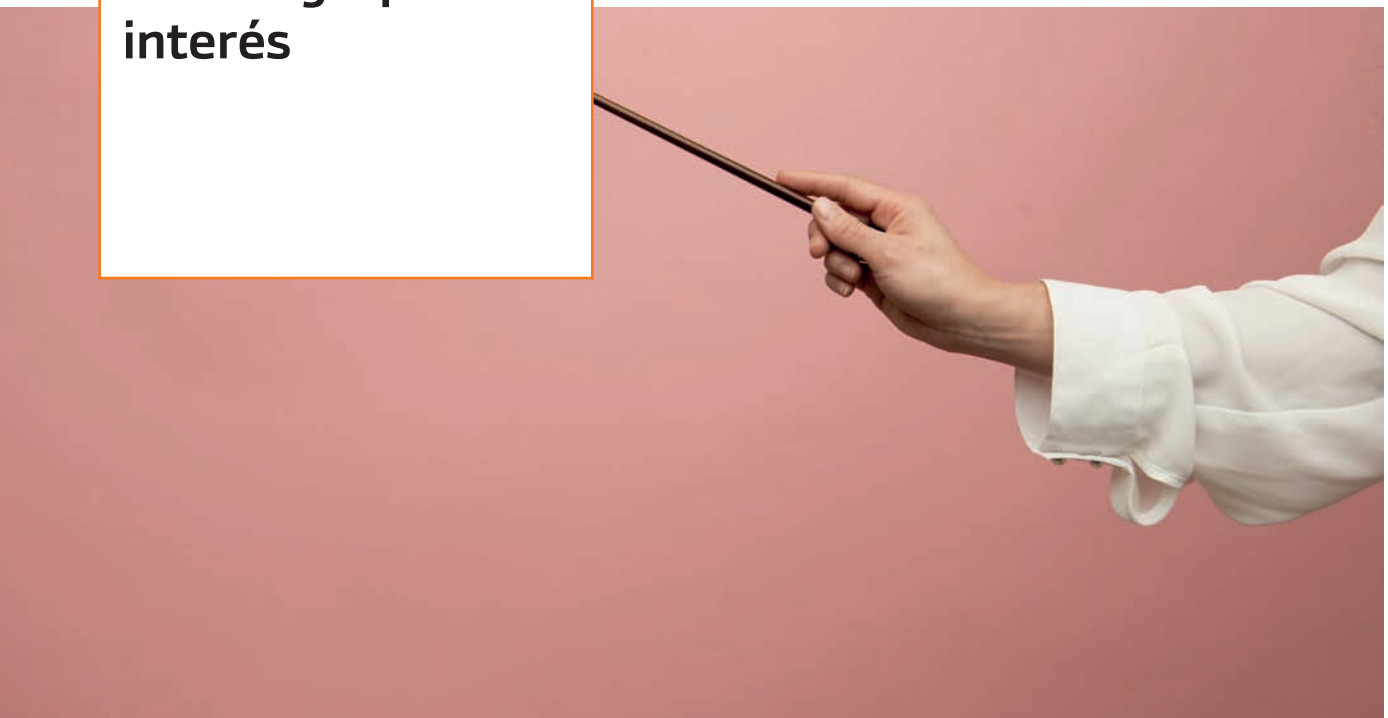
Compromisos con el desarrollo sostenible

La generación de valor compartido con los grupos de interés

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

La información del impacto social del Grupo recoge indicadores tales como el empleo neto del Grupo Bankinter, que a cierre de 2021 se cifra en 6.138 empleos (8.668 en 2020, incluyendo los empleados del Grupo Línea Directa).

Al impacto social del empleo directo, cabe añadir el gasto del Grupo en procesos de compra de bienes y servicios a proveedores, que superó los 524 MM€ (383 MM€ en 2020), de lo que se puede estimar la generación de empleo indirecto.



Objetivos de desarrollo sostenible

Como entidad asociada de la Red Española del Pacto Mundial, Bankinter ha identificado los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que hace una mayor contribución, y ha incorporado en su estrategia, plasmada en el Plan de Sostenibilidad 3D, metas que apuntan a unos ODS primarios, en concreto: Salud y bienestar (ODS 3), Educación de calidad (ODS 4), Igualdad de género (ODS 5), Energía asequible y no contaminante (ODS 7), Creación de empleo y desarrollo económico (ODS 8), Industria, innovación e infraestructura (ODS 9), Reducción de las desigualdades (ODS 10), Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11), Producción y consumo responsable (ODS 12), Acción por el clima (ODS 13), Paz , Justicia e Instituciones sólidas (ODS16) y Alianzas estratégicas (ODS 17).

En el resto de ODS el Banco ha identificado, por su actividad y las geografías en las que opera, una menor capacidad de contribución.

En 2021 Bankinter ha obtenido la validación por parte de la entidad de certificación, inspección y verificación EQA, de la alineación de la estrategia de sostenibilidad del banco con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

El proceso de esta entidad verificadora concluye que los 52 programas del Plan de Sostenibilidad 3D, que se agrupan en varias líneas de actuación, se ajustan y contribuyen a la consecución de 12 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

A continuación, se describen estos asuntos materiales relacionados con las líneas estratégicas y programas del Plan de Sostenibilidad, y con los ODS y sus respectivas metas específicas a los que contribuyen:

Asuntos materiales	Líneas estratégicas del Plan 3D	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Relacionados con la ética	Prácticas de negocio responsable Gestión de riesgos con criterios ASG Estrategia Fiscal Derechos humanos	ODS.10 Reducción de las desigualdades ODS.16 Paz, justicia e instituciones sólidas ODS.17 Alianzas para lograr los objetivos
Relacionados con la gestión de personas	Gestión avanzada de personas	ODS.3 Salud y bienestar ODS.4 Educación de calidad ODS.5 Igualdad de género ODS.8 Trabajo decente y crecimiento económico
Relacionados con la gestión de la relación con los clientes	Servicios orientados al cliente Seguridad de la información / Ciberseguridad Inclusión financiera: un banco para todos	ODS.10 Reducción de las desigualdades ODS.12 Producción y consumo responsables ODS.16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Relacionados con la estrategia de negocio	Gestión de riesgos con criterios ASG Finanzas sostenibles Seguridad de la información / Ciberseguridad Inclusión financiera: un banco para todos	ODS.7 Energía asequible y no contaminante ODS.8 Trabajo decente y crecimiento económico ODS.9 Industria, innovación e infraestructura ODS.10 Reducción de las desigualdades ODS.11 Ciudades y Comunidades Sostenibles
Relacionados con la Estrategia de Cambio Climático y capital natural	Estrategia de Cambio Climático Huella ambiental Biodiversidad	ODS.9 Industria, innovación e infraestructura ODS.12 Producción y consumo responsable ODS.13 Acción por el clima
De la relación con la comunidad	Programas de la Fundación Innovación Voluntariado. Mueve.te Ciudadanía	ODS.4 Educación de calidad ODS.8 Trabajo decente y crecimiento económico ODS.10 Reducción de las desigualdades
Relacionados con el gobierno corporativo	Gobierno corporativo Gestión de riesgos con criterios ASG Diálogo con los grupos de interés	ODS.16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Relacionados con la cadena de suministro	Prácticas de negocio responsable Gestión de riesgos con criterios ASG Derechos Humanos	ODS.10 Reducción de las desigualdades ODS.12 Producción y consumo responsable ODS.16 Paz, justicia e instituciones sólidas ODS.17 Alianzas para lograr los objetivos

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Prácticas de inversión y financiación sostenibles

Metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible

En su Marco de Control y Gestión de Riesgos, Bankinter tiene integrados unos Principios de Sostenibilidad de la Inversión. Además, se han establecido unas guías sectoriales de financiación para 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 2021 Bankinter aprobó la Política de Integración de riesgos de sostenibilidad en las decisiones de inversión y asesoramiento, consciente de que la actividad financiera e inversora contribuye de forma esencial al desarrollo económico y que desea desarrollar sus actividades de manera responsable y estimular a sus clientes a avanzar hacia una transición comprometida con los desafíos futuros y el desarrollo sostenible.

El principio fundamental que rige la estrategia de Sostenibilidad de Bankinter es hacer que sus metas empresariales sean compatibles con el desarrollo sostenible del entorno social y ambiental, preservando los recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la formación y el reconocimiento de grupos sociales que precisan de un apoyo específico.

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 2021 se financiaron 32 proyectos sujetos a estos principios, todos en España y Portugal, de energías renovables. 21 fueron calificados con B y 11 con C. La inversión ascendió a 315,12 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 2021, la entidad participó en distintos proyectos de energías renovables (fotovoltaica, eólica y termosolar).

El banco igualmente está 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 (Ver anexo III)

En 2021 Bankinter se adhirió a la iniciativa Net Zero Banking Alliance, una iniciativa del sector financiero de ámbito mundial que se incluye dentro de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI). Bankinter se compromete con el objetivo de llegar a cero emisiones netas en 2050 por el impacto directo de su actividad. Para la consecución de este objetivo, el banco alineará las carteras de préstamos e inversiones con dicho fin, en línea con los objetivos más ambiciosos establecidos por el Acuerdo Climático de París.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Productos sostenibles

La transición hacia una economía más sostenible e inclusiva en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible brinda nuevas ventanas de oportunidad para ofrecer innovadores productos y servicios, que además de ser rentables, generan un impacto positivo en nuestro entorno social y ambiental. Bankinter cuenta con un amplio catálogo de productos sostenibles:

Fondo Bankinter Sostenibilidad. Invierte en valores de renta variable incluidos en los principales índices de responsabilidad social y medioambiental. A cierre del año 2021 contaba con un patrimonio superior a los 55 millones de euros y una rentabilidad de 27,15%.

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. A cierre del año 2021 contaba con un patrimonio superior a los 70 millones de euros y una rentabilidad de 48,39%.

Fondo Bankinter Ethos. El fondo promueve características sociales y medioambientales y sigue criterios financieros y extrafinancieros basados en una estrategia de exclusión coherente con principios inspirados en la Doctrina Social de la Iglesia Católica, de acuerdo a un Ideario Ético que define un Comité de Ética. A cierre del año contaba con un patrimonio de 19,65 MM€

Fondos de inversión responsables. La entidad tiene a disposición de sus clientes más de 1.900 fondos de prestigio internacional que aplican criterios responsables, con un patrimonio superior a los 7.860 millones de euros. 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 Grenergy Renovables lanzado en 2019 y el programa de pagarés con marco de financiación verde de esta misma empresa en 2021 (100 millones de euros).

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, cuyo impacto ambiental positivo ha sido equivalente a la reducción de 267.628 toneladas de CO2 el pasado ejercicio. Los préstamos objeto de la financiación en el marco de nuestra entidad son proyectos de energía renovable (solar, fotovoltaica y termo solar), edificios verdes (financiación o refinanciación de viviendas residenciales, comerciales o públicas) y préstamos verdes.

Hipotecas verdes. En 2021, el Banco puso a disposición de sus clientes un préstamo hipotecario específico para compras de vivienda nueva o de segunda mano con elevada certificación energética. Con la nueva "Hipoteca Casa Eficiente", que es su denominación, se refuerza la gama de hipotecas que priman la eficiencia energética y la sostenibilidad, dando un paso adelante en nuestra oferta de productos sostenibles. A través de esta hipoteca se ofrece financiación para inmuebles tanto nuevos como de segunda mano que sean altamente eficientes desde el punto de vista energético y los clientes que demandan este tipo de préstamo hipotecario, tienen una exención en la comisión de apertura. La oferta está disponible tanto para los préstamos hipotecarios a tipo fijo como a tipo variable, así como préstamos promotores, y las viviendas que se financian tienen que poseer una calificación energética de categoría "A" para inmuebles nuevos, y de categoría "A" o "B" para los de segunda mano o rehabilitados. De esta forma, el banco da un tratamiento diferencial a los préstamos hipotecarios que financien viviendas altamente eficientes, es decir, que consuman poca energía, reforzando nuestra gama de iniciativas sostenibles.

A cierre de ejercicio, la producción de Hipotecas Casa Eficiente ha sido :

- Promotores: importe dispuesto 85,9 MM € de 44 operaciones (límite inicial: 254,1 MM € de 48 operaciones, 4 de ellas sin dispuesto hoy)
- Subrogaciones (provienen de Promotor): importe dispuesto 11,28 MM € de 58 operaciones.

Préstamos verdes/sostenibles. En el ámbito de financiación sostenible a empresas, se están llevando a cabo dos tipos de préstamos.

Los préstamos verdes, para financiar actividades con un impacto ambiental positivo, de acuerdo con el estándar internacional "Green loan principles" y validados por un organismo externo. Y los préstamos vinculados a sostenibilidad, que a diferenciea de los anteriores no no están directamente relacionados con el uso de los fondos del préstamo, sino con la estrategia global de la compañía en materia de desarrollo sostenible y en el cumplimiento de unos objetivos ASG (ambientales, sociales y/o de gobernanza) que afectará a los precios del préstamo. En 2021, se han concedido préstamos verdes/vinculados a sostenibilidad por valor de.más de 190 millones de euros.

Financiación de proyectos de energía renovable. A lo largo de 2021, la entidad participó en la financiación de distintos proyectos de energías renovables (fotovoltaica, eólica, termosolar y cogeneración).

Actualmente, la cifra de financiación de proyectos de energía renovable en Bankinter es de 780MM , lo que supone prácticamente el 80% de la cartera de riesgo del sector electricidad y gas.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

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 con un capital de 253,3 millones de euros, que invierte en infraestructuras (renovables, energía, transporte, infraestructura social, etc.) y el fondo VStudent, que tiene su foco en las residencias de estudiantes y fue lanzado con un capital comprometido de 153,4 millones de euros.

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. Creado a finales de 2020, contaba a cierre de año con un patrimonio de 19,65 millones de euros.

Carteras sostenibles en Popcoin. El gestor digital de inversiones de Bankinter lanzó en 2021 sus primeras carteras sostenibles que invierten en fondos de las principales gestoras del mundo que cumplen con criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo. Estas carteras han logrado una rentabilidad en el año de hasta el 15,5% (perfil Global Dinámico), 11,1% (perfil Global Moderado) y 8,01% (perfil Global Conservador) a cierre de ejercicio.

Acuerdos de financiación de Hidrógeno verde. Bankinter ha firmado acuerdos con distintas asociaciones empresariales que tienen como objetivo favorecer el acceso a la financiación de sus empresas asociadas en aquellos proyectos que deseen emprender y que estén relacionados con la producción, comercialización o distribución del hidrógeno como energía sostenible. El banco facilita la cobertura financiera para operaciones de inversión con un importe global de hasta 800 millones de euros.

Financiación de actividades de eficiencia energética en comunidades de propietarios. Financiación preconcedida por Bankinter Consumer Finance a través de las herramientas digitales puestas a disposición de los administradores de fincas vinculados a IESA, que facilita alcanzar los ambiciosos objetivos establecidos por las autoridades comunitarias, nacionales y regionales respecto a la mejora de la eficiencia energética de los edificios. Más concretamente las actividades financiadas son: Reformas de fachada, cubierta, mejora de aislamiento de los edificios y sustitución de ventanas, sustitución de calderas, iluminación LED e instalación de repartidores de costes energéticos, instalación de equipos de generación distribuida y de solar térmico, instalación de puntos de recarga de coche eléctrico en garajes de comunidades y obras de mejora de la accesibilidad a los edificios.

- Desde inicio de la línea de financiación a Comunidades de Propietarios se han formalizado 321 operaciones por importe de 16,8 millones de euros.

- Específicamente bajo la solución integrada en la plataforma de las administradores (IESA): 209 operaciones por importe de 6 millones de euros.

Participación en 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).

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 2021 se emitieron órdenes mediante este sistema por importe de 56,1 millones de euros.

Por su parte, Avant Money se ha asociado con An Post Money para lanzar un nuevo producto de préstamos verdes. El fin de estos préstamos es la rehabilitación energética de viviendas residenciales en toda Irlanda, para incluir medidas de eficiencia energética e instalaciones de energía renovable a pequeña escala, que generan impactos ambientales positivos y prolongan la vida útil de los edificios.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Estrategia Inversión Social Bankinter

La acción social, parte del compromiso del Grupo con las comunidades locales

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

La estrategia de acción social de Bankinter tiene como objetivo principal facilitar la integración financiera de todas las personas, independientemente de sus capacidades, integrándolas en la actividad diaria del banco y eliminando cualquier tipo de barrera que lo dificulte. Para la consecución de este objetivo Bankinter cuenta con varios programas de educación financiera que forman parte de la estrategia de accesibilidad del banco.

A través de la educación financiera, Bankinter imparte cada año acciones formativas dirigidas al colectivo de personas con discapacidad, personas mayores, personas en riesgo de exclusión social y jóvenes, a través de acuerdos con organizaciones del tercer sector. Estas formaciones con impartidas por empleados del banco que aportan el valor añadido de ser expertos en la materia y haber sido formados específicamente para este tipo de voluntariado técnico.

Asimismo, en la relación con las comunidades y organizaciones sociales, se estudian los diferentes proyectos sociales y ambientales que puedan tener relación con la estrategia de sostenibilidad de la entidad, para poder apoyarlos en forma de alianzas, programas de voluntariado, etc. que se descibren a continuación.

Fundación Innovación

Bankinter es entidad promotora de la Fundación Innovación Bankinter, organización que tiene como misión impulsar la creación de riqueza sostenible en España y Portugal, a través de la innovación y el emprendimiento.

La Fundación Innovación Bankinter trabaja con el propósito de que la innovación transforme la sociedad a través de los siguientes programas:

fundación innovación bankinter.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

fundación innovación bankinter. FUTURE TRENDS FORUM

Future Trends Forum

Junto a más de 700 expertos internacionales, el Future Trends Forum anticipa las tendencias que definirán el futuro próximo.

Los temas analizados durante este año han sido; el futuro del trabajo y el futuro de las finanzas digitales.Así mismo, se han celebrado webinars para la difusión de la tendencia "Confianza en la era digital" y para conocer las implicaciones y oportunidades para trabajadores y organizaciones en el trabajo del mañana.

En 2021 se han estrenado los #FutureTalks, iniciativa que pretende acercar a la sociedad española las tendencias más disruptivas de hoy y que marcarán el futuro contando con expertos mundiales.

En total, se han celebrado 9 eventos online con la participación de más de 5.500 personas de todo el mundo.

fundación innovación bankinter. START — UPS

Startups

A través del programa Startups, Fundación Innovación Bankinter acompaña a los emprendedores. Desde herramientas para la toma de decisiones como el Observatorio de Startups, o el programa Scaleup Spain Network, hasta el programa Venture Capital, desde el que invierte en startups innovadoras. Este programa une esfuerzos entre la Fundación Innovación Bankinter y Bankinter Capital Riesgo para invertir en las startups más innovadoras de nuestro país con fondos del banco, con propuestas de valor diferenciales, en España, Portugal e Irlanda.

- Desde su puesta en marcha en 2013, el programa Venture Capital ha invertido en más de 40 startups, aportando además el valor añadido de su amplia experiencia como inversores y conocimiento profundo del ecosistema startup.

- El Observatorio de Startups es la iniciativa creada para ofrecer transparencia y visibilidad en tiempo real del estado de la inversión en España, a través de una herramienta interactiva. - Scaleup Spain Network es el programa de aprendizaje de la Fundación Innovación Bankinter con Wayra y Endeavor para apoyar y conectar scaleups en su proceso de maduración y transformación. En 2021 se ha llevado a cabo una nueva convocatoria del programa con 13 nuevas scaleups: Ritmo, Climate Trade, Frenetic, Trucksters, Cobee, OpenWebinars, Payflow, IDOVEN, Mlean, Zinklar, Quibim, Mysphera y Coinscrap. Además, durante este año, la Fundación ha lanzado el primer informe del programa para conocer el impacto de este tipo de startups: 'Impacto de las Scaleups en la economía de España'.

Desde 2020, ha tenido lugar de manera online la iniciativa Café con Empendedores lo que ha permitido llegar a 633 personas en 2021.

Akademia

Akademia nació hace 14 años con el propósito de impulsar el talento innovador en las mejores universidades españolas.

Durante el curso 2020-2021, Akademia se impartió de forma virtual en 11 universidades (Universidad Santiago de Compostela, Universidad Pontificia de Comillas, Universidad de Barcelona, Universidad Politécnica de Valencia, Universidad de Salamanca, Universidad Carlos III de Madrid, Universidad Loyola Andalucía, Instituto de Estudios Bursátiles, Universidad Pompeu Fabra, Universidad de Murcia y Universidad de Navarra), con la novedad de poder escoger entre 3 convocatorias con horarios diferentes y combinando estudiantes de todas las universidades El número total de alumnos fue de 143 y su tasa de recomendación del curso fue de un 98%.

También en 2021 concluyó el programa "Digitalización de la empresa a través de la Inteligencia Artificial" con 18 empresas de Cre100do y se organizó un ciclo de 3 sesiones con directivos sobre innovación y digitalización con la asociacion Empresa Familiar de Castilla y León.

Fundación Cre100do

CRE100DO es una Fundación que promueve la excelencia empresarial agrupando a las empresas más destacadas del middle market español con el fin de estimular su crecimiento, su cooperación, dinamizar el crecimiento de la economía española y generar un impacto positivo en la sociedad.

Tras su nacimiento en 2013 como un programa entre la Fundación Innovación Bankinter, el ICEX y el Círrculo de Empresarios, es hoy una Fundación que reúne a 125 empresas que facturan cerca de 16.500 millones de euros, el equivalente al 1,5% del PIB, y que generan 85.000 empleos directos y más de medio millón de empleos indirectos.

En 2021, CRE100DO alcanzó las 125 empresas participantes, incorporando al programa a las siguientes: AUSA, Cafento, Campus Training, Dentaid, Erum Group, Gullón, Kids&Us, Logifruit, Perfumes y Diseño, Prim, Velilla Group y Vitrinor.

Alianzas estratégicas

En las comunidades en las que opera, Bankinter tiene establecidas 14 alianzas estratégicas con organizaciones del tercer sector, en las que se apoya para identificar y dar respuesta a las necesidades del entorno local.

Dentro de la gestión del diálogo con organizaciones del tercer sector, en 2021 se han valorado 139 iniciativas sociales/ambientales, de las que finalmente se materializaron 85, con diferentes organizaciones sin ánimo de lucro.

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.

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.

Con la Fundación Adecco, Bankinter es entidad firmante del compromiso CEO´s por la Diversidad, mediante el cual se compromete a la promoción, innovación y el desarrollo de estrategias y políticas empresariales de Diversidad, Equidad e Inclusión en España.

Así mismo, Bankinter forma parte del Chárter de la Diversidad que tiene como objetivo gestionar adecuadamente las políticas de igualdad y diversidad en las empresas y forma parte del Corporate Excellence – Centre for reputation leadership, fundación empresarial que la gestión de los intangibles empresariales.

Para apoyar la labor del tercer sector, Bankinter pone a su disposición productos y servicios con fines solidarios. Así, 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 XVI 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 'Proyectos destinados a mejorar la calidad de vida y la integración de personas vulnerables".

Asimismo, Bankinter participa y co- financia los Green y Circular Weekends, eventos para facilitar el encuentro de jóvenes emprendedores de proyectos verdes, organizados por el portal de empleo Enviroo.

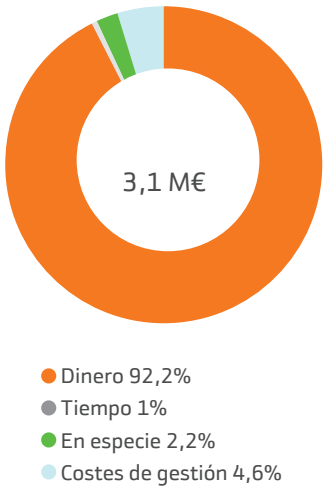
En 2021 tuvo lugar la X Edición del programa 'Implicados y Solidarios', iniciativa a través de la que se financian 15 proyectos sociales con el importe recibido de las comisiones de la tarjeta Bankinter Solidarios. Involucra a varios grupos de interés del banco, a los clientes que utilizan la Visa Bankinter Solidarios y a los empleados, que este año presentaron más de 200 proyectos y cuyo evento tendrá lugar en el año 2022.

Bankinter forma parte del 'Compromiso Integra', que desarrolla la Fundación del mismo nombre, para facilitar la incorporación laboral de colectivos en riesgo de exclusión social y formarles a través de los talleres de empleabilidad en los que voluntarios del banco participan como formadores.

Igualmente, Bankinter está adherido a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo joven del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, con el objetivo de mejorar la empleabilidad de los jóvenes.

En relación con la gestión de la Acción Social, el Grupo ha desarrollado unas métricas para medir el beneficio en el negocio y en la sociedad de sus programas de actuación. 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. En 2021, el Grupo Bankinter ha destinado más de 3,1 MM€ (3,7 MM€ en 2020, que incluían datos del Grupo Línea Directa Aseguradora) a iniciativas de interés social, según cálculos basados en esta metodología.

Inversión social (LBG)



Voluntariado corporativo

El Grupo 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 2021 se han desarrollado más de 40 acciones de voluntariado de muy diversa índole (educación financiera, social, deportivo, etc.)

El banco entiende que la mejora de la cultura financiera de la ciudadanía contribuye al crecimiento económico y a fomentar la estabilidad y confianza en los bancos y en el sistema financiero en general. Para apoyarla, Bankinter participa en diversas iniciativas orientadas a mejorar la comprensión de conceptos, productos y servicios financieros.

Para el colectivo de jóvenes, se han llevado a cabo en toda España, la VII Edición del programa "Tus Finanzas, Tu Futuro", impulsado por la Asociación Española de Banca (AEB) con la colaboración de la Fundación Junior Achievement, con el objetivo de formar financieramente a alumnos de educación secundaria y bachillerato.

Para los colectivos en riesgo de exclusión como las personas con discapacidad, se han impartido talleres de educación financiera y se han celebrado jornadas sociales y ambientales de voluntariado con la Fundación A La Par.

También se ha colaborado con la ONG Adopta a un abuelo acompañando telefónicamente a personas mayores solas, y a través del programa Savia Twins ,de la Fundación Mas humano, estamos mentorizando a seniors desempleados para facilitar su reincorporación al mercado laboral.

Bankinter ha participado en una iniciativa de voluntariado Probono con la ONG It Will Be, para el asesoramiento financiero de dicha Entidad.

Asimismo, los empleados de todas las Organizaciones, colaboran con la campaña "Una Sonrisa por Navidad" organizada por la ONG Cooperación internacional, con la donación de juguetes nuevos para niños de familias sin recursos.

Debido a las restricciones derivadas de la pandemia por COVID-19, este año las jornadas de voluntariado presenciales han tenido que ser sustituidas, en la medida de lo posible, por su desarrollo en formato on-line. Este condicionante ha limitado la participación al 15% de los empleados en 48 programas que han beneficiado a más de 21.000 personas.

En 2021 se desarrollaron más de

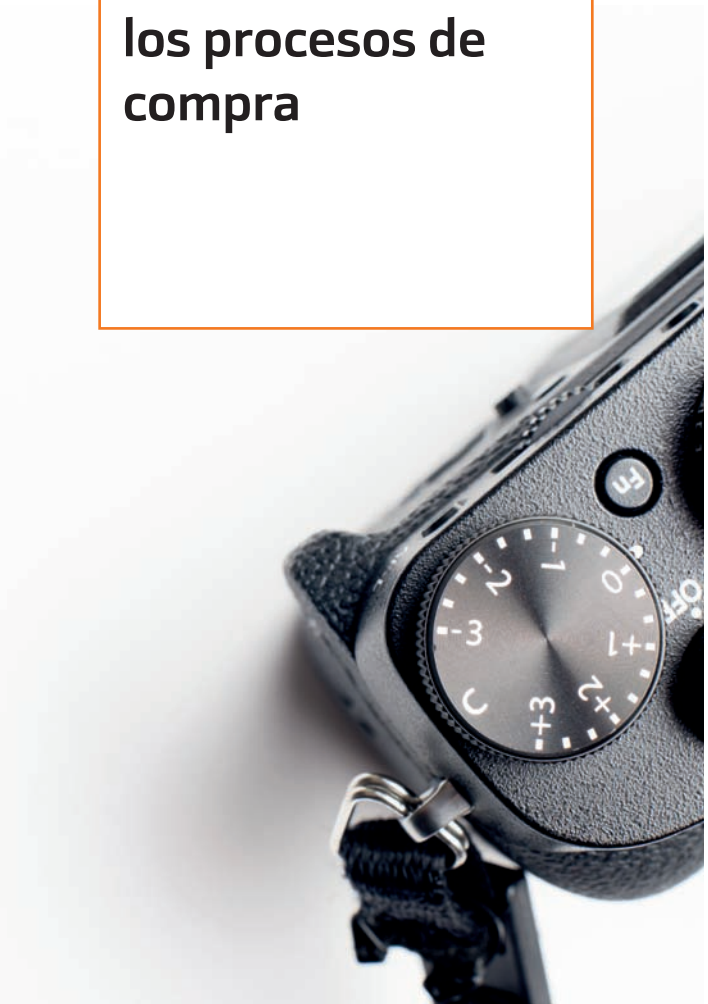
40 acciones de voluntariado corporativo

El banco entiende que la mejora de la cultura financiera de la ciudadanía contribuye al crecimiento económico y a fomentar la estabilidad y confianza en los bancos y en el sistema financiero en general.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Subcontratación y Proveedores

Maximizar la eficiencia en los procesos de compra



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

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

Con el fin de mejorar la eficiencia en los procesos de compra, durante los últimos ejercicios se llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

- Disponibilidad de un repositorio único de contratos, que permite la profesionalización de su custodia física y la gestión digital de los documentos con un sistema de indexación y búsqueda.

- Consolidación de un servicio de gestión de contratos que formaliza los acuerdos adjudicados en los distintos contratos/documentos. De esta forma, se consigue homogeneizar y aplicar criterios rigurosos en la construcción de documentos, la interlocución con los actores del proceso y las evidencias de validación.

- Mejora continua de los procesos y utilización de herramientas de gestión para el proceso de compras y el seguimiento y control de los servicios. Entre las acciones desarrolladas, se continúan incorporando mejoras en la plataforma de compras implementada en 2017 y continuar implementando la política de gestión de servicios externalizados en una herramienta interna.

- Incorporación de nuevas funcionalidades en los sistemas de información que gestionan el proceso de homologación de proveedores.

- Control de las funciones críticas del Grupo según los requerimientos regulatorios para los servicios externalizados.

- Inclusión de todas las actividades del banco y de sus filiales en el circuito de gestión integral del gasto, con especial énfasis en la integración de los negocios de EVO y Avantcard.

- En 2020 se publicó la política que regula los procesos de adquisición de bienes y servicios del Grupo Bancario. Los procedimientos e información necesaria para realizar estas adquisiciones se han adaptado a las nuevas normas que el regulador ha ido emitiendo.

- En esta misma línea, también se mejoró el proceso de solicitud de requisitos que se piden al solicitante con un nuevo flujo de formularios que proporcionan soporte al solicitante a dar de alta las solicitudes, evitando información duplicado y pudiendo reutilizar determinados datos para renovaciones o ampliaciones de determinados procesos

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

- En 2021 se han llevado a cabo cambios en la organización para dar cabida a un nuevo departamento que monitoriza y controla los procesos de contrataciones "end to end" tomando las acciones que sean necesarias para eficientar dichos procesos y dando prioridad a aquellos considerados como críticos, ya sea desde el punto de vista regulatorio o de negocio para la entidad.

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

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

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

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

Bankinter ha incorporado criterios sociales, ambientales y de derechos humanos en los procesos de homologación de proveedores. Desde el año 2018, se han evaluado a todos los nuevos proveedores con dichos criterios extrafinancieros. De esta manera, a cierre del año 2021, un 90,4% del total de proveedores de la entidad (62,2% en 2020) que están homologados, ya han sido evaluado bajo criterios ASG.

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

El volumen negociado en procesos de compras durante el año 2021 superó los 524 MM€ (383 MM€ en 2020) con 1.215 procesos de licitación (1.140 en 2020).

Volumen negociado en procesos de compras

524 MM€

Bankinter dispone de un código de conducta de proveedores aprobado por el Consejo de Administración.

Servicio de atención al cliente

Un servicio que actúa con independencia

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

Los clientes y usuarios del Grupo Bankinter tienen distintos canales disponibles para dirigir al SAC sus quejas y reclamaciones (web, e-mail, móvil, oficina, teléfono, etc.). El SAC garantiza la adecuada atención, resolución y comunicación al cliente.

De forma adicional, Bankinter dispone de una figura independiente, el Defensor del Cliente, igualmente competente en la resolución de las reclamaciones con total autonomía en sus decisiones, siendo éstas vinculantes para la entidad.

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

Informe de actividad del Servicio Atención al Cliente

Durante el ejercicio 2021, el Servicio de Atención al Cliente ha resuelto 29.572 expedientes (21.154 en 2020). Por tipología, 3.737 son quejas (12,64%) y 25.835 reclamaciones (87,36%). De las reclamaciones el 83,90 % (72,75% en 2020) han sido favorables a Bankinter y el 16,10% (27,25% en 2020) a favor del cliente.

En cuanto al plazo de respuesta, se han resuelto el 39,2% de los expedientes en 48 horas (42% en 2020), siendo el plazo medio de resolución en el ejercicio 2021 de 10,9 días.

En este ejercicio se ha continuado con la mejora de los sistemas que se utilizan para mejorar la eficiencia en la gestión del departamento. El SAC cuenta con una herramienta informática específica a través de la cual realiza el seguimiento, análisis, motivos de las reclamaciones, y el control de los plazos de respuesta al cliente. Asimismo, se han realizado modificaciones en las diferentes webs para facilitar el envío de documentación por parte de los clientes y así completar el objeto de su reclamación.

En este año 2021 se ha continuado con el plan de formación previsto. El objetivo principal es garantizar el conocimiento adecuado de los gestores del Servicio de Atención al Cliente necesarios para el cumplimiento de las funciones en el control de la actuación de la entidad y para que ésta sea adecuada a las normativas actualmente vigentes. Formación sobre transparencia bancaria, productos, servicios, y operativas de riesgo (prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo).

En el caso de Bankinter Luxemburgo, en 2021 se han recibido 5 reclamaciones, todas ellas resueltas a favor del banco.

Respecto a EVO Banco, en el año 2021, el Servicio de Atención al Cliente ha resuelto 3.606 expedientes (3.335 en 2020). De las reclamaciones resueltas en estos 12 meses, el 50% han sido favorables al cliente y el 50% a favor del banco. El plazo medio de resolución se sitúa en 15 días (promedio año anterior 13 dias).

Por último, en el caso de Avant Money, se recibieron un total de 559 quejas (544 en 2020), de las cuales 504 (486 en 2020) han sido favorables al banco y 55 (39 en 2020) favorables al cliente.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Informe de actividad del Defensor del Cliente

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

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

El Defensor del Cliente durante el ejercicio 2021 ha tramitado 737 expedientes (481 en 2020). De los cuales, 8 son quejas (5 en 2020) y 729 son reclamaciones (476 en 2020). Siendo 152 favor del cliente (20,85%) y 577 a favor del Banco (79,15%).

Banco de España

Durante el 2021, se tramitaron 324 expedientes del Banco de España. De estos expedientes:

- A favor del banco – 80 (34 en 2020)
- A favor del cliente – 43 (49 en 2020)
- Allanamientos – 56 (62 en 2020)
- No competencia – (4 en 2020)
- Desistimientos – 14 (7 en 2020)
- Pendientes de resolución – 101 (102 en 2020)

En el caso de EVO Banco, en el año 2021 se han gestionado un total de 93 expedientes del Banco de España (79 en 2020). De estos expedientes:

- A favor del banco – 13 (18 en 2020)
- En contra del banco – 18 (17 en 2020)
- Allanamientos – 17 (18 en 2020)
- No admisión/no competencia – 21 (9 en 2020)
- Pendientes de resolución – 24 (17 en 2020)

Comisión Nacional del Mercado de Valores

Durante el ejercicio 2021, se presentaron a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 37 reclamaciones siendo resueltos 26 expedientes (14 en 2020) Dentro de estas reclamaciones resueltas:

- En contra del banco – 16 (10 en 2020)
- A favor del banco – 9 (4 en 2020)
- Archivo – 1 (0 en 2020)
- Pendientes – 11 (19 allanamientos en 2020)

En el caso de EVO Banco, en el año 2021, se presentaron a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 2 reclamaciones (1 en 2020) donde el banco se allanó en ambas y fueron ratificados dichos allanamientos por parte de la CNMV.

Protección de datos

Cumpliendo con los requerimientos de privacidad

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

Cumpliendo con los requerimientos de dicha normativa, el Grupo Bankinter cuenta con un Marco de Gobierno en privacidad y protección de datos para garantizar el derecho de privacidad de los clientes, accionistas, empleados y proveedores (en adelante, "los interesados"). Además, Bankinter nombró un Delegado de Protección de Datos, tanto para Bankinter como para las filiales del Grupo que realizan tratamiento de datos de carácter personal.

El Consejo de Administración aprobó en 2019 la política de privacidad del Grupo Bankinter. Las modificaciones más significativas respecto a la anterior fueron:

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

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

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

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

El Grupo Bankinter en calidad de responsable cumple con el principio de transparencia e informa a "los interesados" del tratamiento que realiza la entidad con los datos de carácter personal, de las bases legitimadoras de los distintos tratamientos, de dónde y cómo pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación, de los destinatarios de sus datos y de cómo ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos.

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

Además, en todos los contratos se incorpora una cláusula con información básica sobre el tratamiento de sus datos y se le informa de forma transparente y detallada de todos los tratamientos de sus datos, donde puede ejercer sus derechos, los destinatarios de la información, etc.

Por otra parte, los empleados están obligados a realizar un curso de obligado cumplimiento en materia de Privacidad y Protección de Datos. Cabe destacar que durante el año 2021 se han llevado a cabo sesiones formativas ad hoc con distinas áreas del banco (CRM, SAC, Red Comercial, Bankinter Consumer Finance, etc.)

En el caso de la actividad de EVO, como empresa del Grupo de Bankinter, está incluida dentro del alcance de la política de privacidad del Grupo. Además, dispone de otras políticas adicionales relacionadas con la protección de datos en materia de ARCOLP, conservación de documentos, evaluaciones de impacto, notificación de incidentes de seguridad y registro de actividades de tratamiento. La formación en materia de protección de datos también es obligatoria para toda la plantilla.

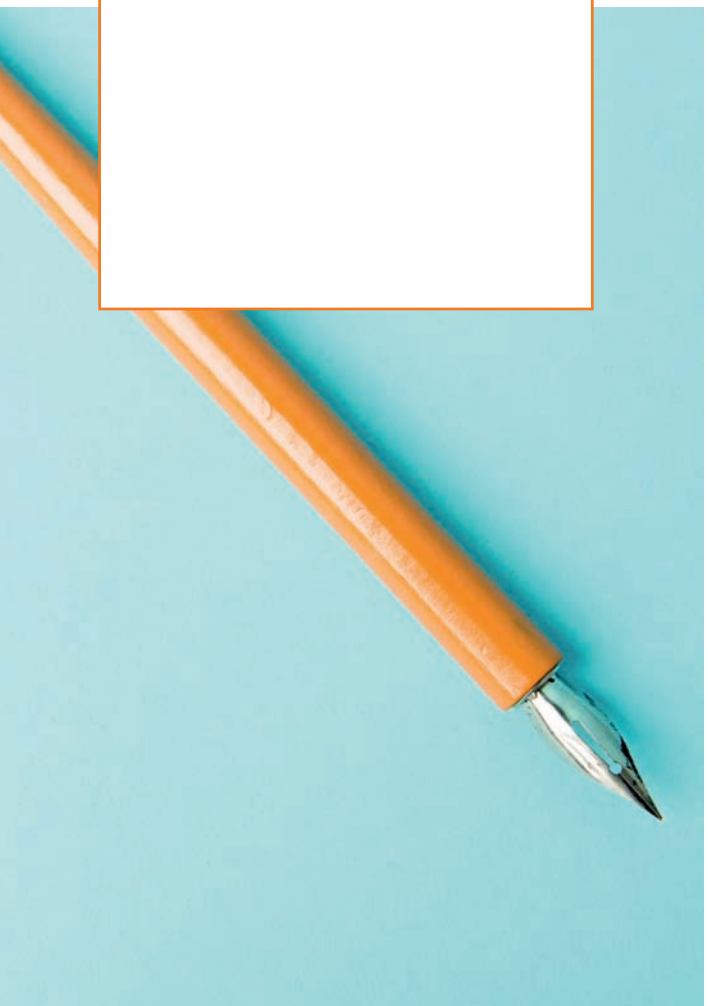
Avant Money, por su parte, dispone de su propia política de privacidad, que es revisada anualmente, y planes de formación en esta materia para todos sus empleados.

Al cierre de 2021, el Grupo Bankinter no ha recibido sanciones significativas en materia de protección de datos.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Calidad

Estar al lado de los clientes



Tras un ejercicio 2020 de gran complejidad como consecuencia de las circunstancias excepcionales provocadas por la pandemia del Covid-19 en todas las economías del mundo, en 2021 -dado que la crisis sanitaria global aun perdura y con ello sus consecuencias en todos los ámbitos- Bankinter ha mantenido una gestión muy cercana a sus clientes, a sus negocios, a su operativa habitual y a sus inversiones y todo ello con una apuesta firme por avanzar en la digitalización y la mejora continua.

En Bankinter, la calidad es un factor clave para la mejora continua de la atención, los productos y los servicios que la entidad ofrece a sus clientes. Con este fin, en 2021 se encuestaron al 28,3% de los clientes del banco para conocer su experiencia en su relación con la entidad mediante 63 mediciones en procesos y servicios. De igual forma se midieron 104 procesos internos para conocer la satisfacción de los empleados con los Servicios Centrales del banco. El conjunto de mediciones que se realizan permiten conocer su percepción y ponerla a disposición de las distintas áreas del banco con el fin de impulsar iniciativas de mejora en sus procesos y adaptar la oferta de productos y servicios a las expectativas de los clientes tanto en las Redes Comerciales y Banca Digital como en las áreas de Negocio, soporte Técnico y soporte Operativo.

La excelente implicación de clientes y empleados participando en las encuestas que se llevan a cabo de manera continua resulta vital para mejorar la gestión de la calidad y para buscar la excelencia en el servicio. Los resultados de 2021 muestran una evolución positiva en la calidad percibida por clientes y en la calidad interna percibida por los empleados.

Se evalúa sistemáticamente la calidad de los procesos internos de la entidad , mediante los estudios y mediciones continuas, para conocer la opinión de los empleados sobre la calidad que reciben de los Servicios Centrales. La finalidad es identificar prioridades de actuación e impulsar su mejora para adecuarse a sus necesidades y promover la excelencia en el servicio.

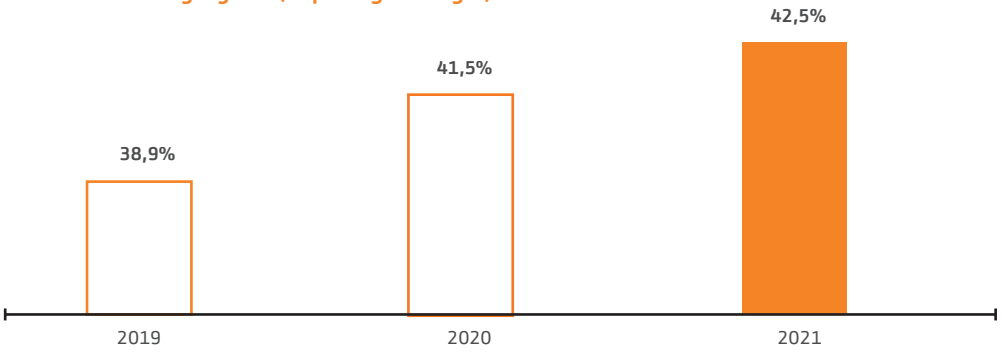
Con las miles de opiniones y sugerencias aportadas se ha impulsado la implantación de 346 iniciativas dirigidas a agilizar procesos, mejorar procedimientos, mejorar la información a clientes, diseño y mejora de productos, apoyo y asesoramiento comercial y a potenciar la formación interna. La información que aportan las encuestas internas (que se realizan periódicamente y que cuentan con una excelente participación de los empleados del banco), son una fuente fundamental para que los Servicios Centrales diseñen su mejora continua.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

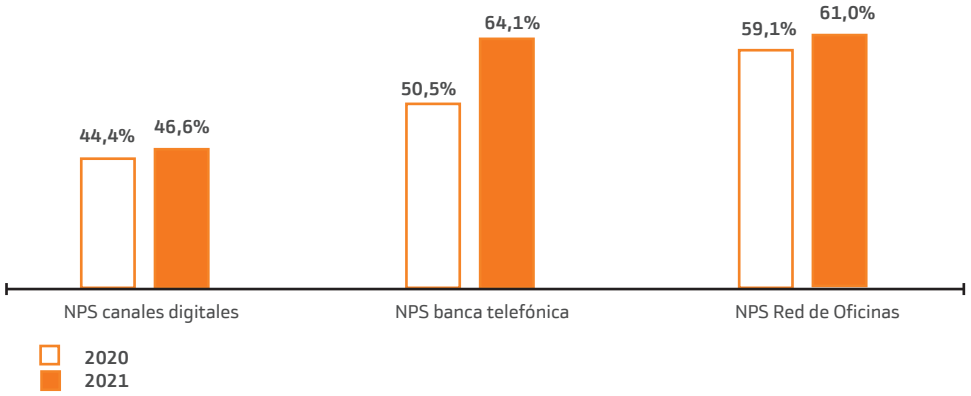
Calidad clientes

En 2020 el índice global agregado de la calidad percibida por los clientes de España y Portugal, medido a través del índice Net Promoter Score (NPS), se ha situado en el 42,5% (41,5% en 2020). En España se situó en el 42,9% (42,1% en 2020) mejorando la calidad percibida de los clientes en todas las redes comerciales del banco. En Bankinter Portugal el NPS de clientes se situó en el 36,2,4% (34,4% en 2020).

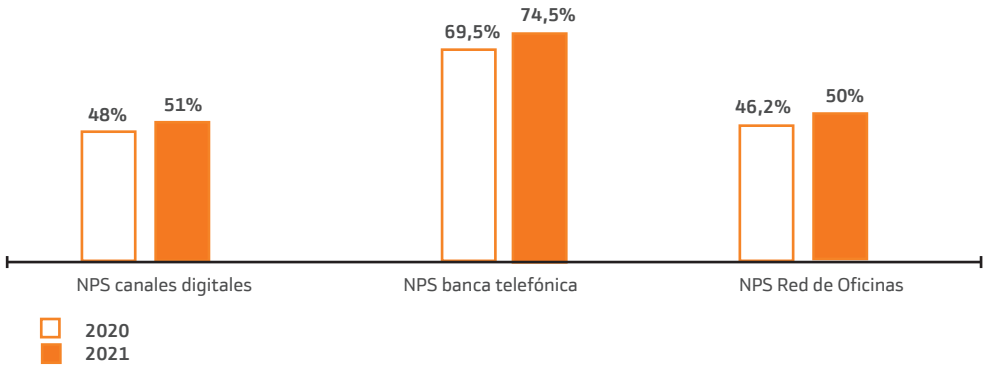
NPS Bankinter agregado (España y Portugal)



NPS por canales España



NPS por canales Portugal

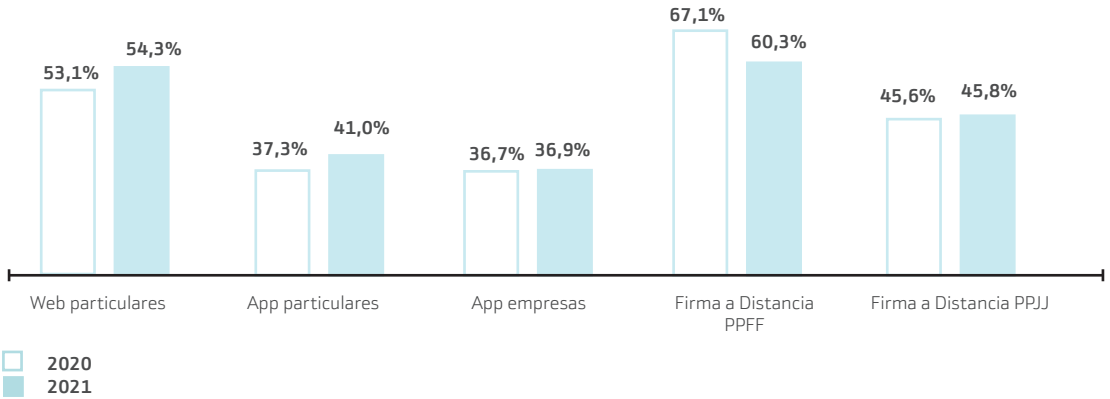


Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

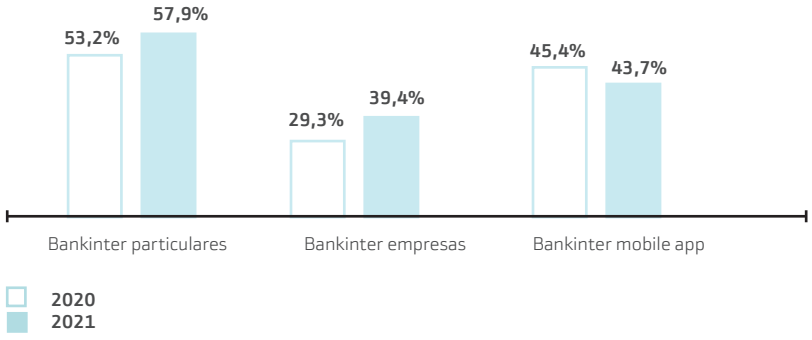
Banca Digital

En 2021 se midieron 28 procesos en las webs y apps del banco (+27,3% más que hace un año) que aportan información muy importante de los clientes para agilizar procesos, mejorar el diseño, ampliar funcionalidades y mejorar su funcionamiento. De esta forma, los equipos técnicos disponen de información en tiempo real sobre su percepción, motivos de insatisfacción y sugerencias de los clientes para mejorar las funcionalidades, operativa y funcionamiento de los procesos en webs y apps. La valoración de los clientes que usan las plataforma y las webs sigue aumentando, situándose el NPS agregado en un 46,6% (+ 5%). En transformación de procesos internos se miden 64 procesos en tiempo real que dan soporte operativo a las redes comerciales.

NPS canales de digitales Bankinter España



NPS canales de de digitales Bankinter Portugal



Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Calidad interna

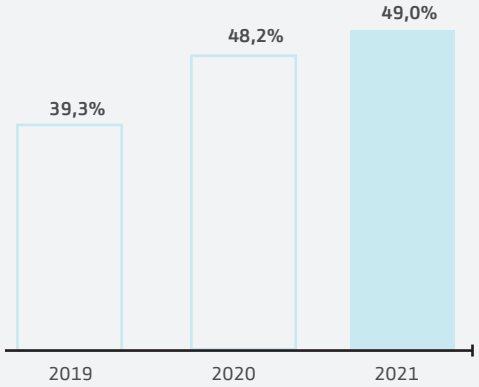
Es muy destacable el esfuerzo de los Servicios Centrales del banco en apoyar, especialmente durante la pandemia, a la red comercial para facilitarles su trabajo y dar el mejor servicio posible a sus clientes: adaptación de las instalaciones; información y apoyo a los profesionales de la red comercial para asesorar a los clientes; la agilidad y flexibilidad en los procesos de financiación y tramitación de los préstamo ICO; el soporte tecnológico, del área de sistemas a todas las áreas del banco y su buen funcionamiento a nivel clientes y empleados. Durante los años 2020 y 2021 se han realizado varios estudios a medida para evaluar las medidas adoptadas para paliar el impacto del COVID-19 y recoger sugerencias e iniciativas.

El grado de satisfacción con los Servicios Centrales mantiene una evolución muy positiva, llegando a un 49% en España.

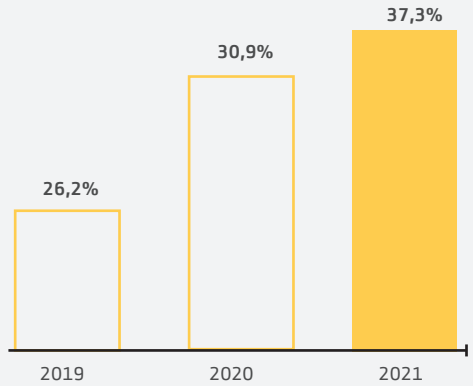
En Bankinter Portugal el nivel de satisfacción global fue del 37,3%, (30,9% en 2020) manteniendo también una evolución muy positiva.

En el año 2021 se ha implementado la medición en tiempo real de los procesos operativos más relevantes y la centralización de tareas administrativas para liberar tiempo a los equipos comerciales. El objetivo ha sido acelerar los procesos de digitalización, la simplificación de procesos en todas las áreas para que la red comercial pueda prestar un mejor servicio los clientes.

Calidad interna España (datos acumulados)



Calidad interna Portugal (datos acumulados)



Posicionamiento respecto a la competencia en Calidad Objetiva

La calidad objetiva de las oficinas de Bankinter España obtuvo una puntuación de 8,2 sobre 10 (8,3 en 2020), frente al 7,6 del sector (7,6 en 2020), según el estudio EQUOS, realizado mediante la técnica de mystery shopping (cliente infiltrado) en cerca de 4.000 sucursales bancarias de todo el país.

En el caso de Bankinter Portugal obtuvo una puntuación de 92,5% (92,2% en 2020), encontrándose 9,1 puntos por encima de la media sectorial de ese país.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Objetivos 2022

En 2022 el área Calidad seguirá trabajando en:

- ampliar la medición de procesos en Banca Digital y en Servicios Centrales para mejorar la experiencia de los clientes y empleados,
- apoyar a las oficinas y centros con bajas valoraciones para lograr los niveles de calidad de acuerdo con las expectativas de sus clientes ayudándoles en el diseño de sus propuestas e iniciativas de mejora,
- poner a disposición de todos los equipos las buenas prácticas de calidad obtenidas de las oficinas y centros con mejores resultados de NPS,
- mejorar y agilizar la información de calidad facilitada a todos los equipos del banco para la mejor gestión de sus resultados,
- continuar con la automatización de todas las opiniones de calidad (de clientes y empleados) para agilizar la identificación de las oportunidades de mejora.
- avanzar en los procesos de digitalización, la simplificación de procesos en todas las áreas y el incremento de la eficiencia (Portugal).
- gestionar los procesos con menor valoración para implantar planes de mejora.

EVO

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

Asimismo existe un programa de Betatesters que afecta a alrededor de 3.000 clientes, que prueban todas las novedades de la aplicación móvil un mes antes que el resto de usuarios, a fin de contrastar opiniones y buscar la aprobación de determinados desarrollos, contrastar opiniones y buscar la aprobación de determinados desarrollos.

Se ha integrado un software de consulta permanente en tiempo real con los clientes, donde se recoge su feedback y opiniones en todas las cuestiones que se plantean. Este software está integrado dentro de la App que es el principal canal de contacto con nuestros clientes.

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

1.- A los 7 días de contratación de la cuenta para conocer el grado de satisfacción con el proceso de alta.
2.- A los 6 meses y a los 12 meses para conocer el grado de satisfacción global con EVO y en particular con los principales productos y servicios de EVO.
3.- Encuentas de satisfacción on line y en tiempo real cuando un cliente realiza uno de los servicios que están identificados como Trigers.
4.- Encuestas cuando un cliente llama al call center.
5.- Encuesta valoración cuenta joven.
6.- A su vez desde RRSS se realiza escucha activa para conocer los puntos de dolor del cliente y trabajar sobre ellos para intentar poner solución.

Cabe destacar que a finales de 2021 se ha creado un Comité de Calidad, liderado desde el área de Marketing de EVO en el que participan todos los miembros del comité ejecutivo y tiene una periodicidad mensual. En dicho comité se revisarán durante 2022 los siguientes puntos:

- Métricas de calidad: NPS Global, NPS Transaccional, NPS Relacional, NPS Cliente Nuevo, ISN Canal, Benchmark Competitivo + Emoinsight (indicador de las emociones generadas entre nuestros clientes)
- Gestión de quejas e incidencias. Con el objetivo de transformar las quejas e incidencias en oportunidades y lograr cambiar la percepción del cliente, mejorando su satisfacción y fidelización.
- Métricas para la prevención del abandono: Evolución clientes activos, Evolución clientes caídas (desactivados + bajas), ratios de abandono de clientes.
- Gestión del abanadono y de la activación

En el último benchmark realizado a finales de 2021, EVO se sitúa entre los 3 bancos con mayor índice de satisfacción de clientes y con tercer mejor nivel de recomendación de la banca en España.

Avant Money

Avant Money dispone de un equipo central de control de calidad, dedicado exclusivamente a la escucha activa y la exploración de cuentas para garantizar la calidad, el cumplimiento y la adhesión a los más altos estádares.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Prácticas fiscales y beneficios

Asegurar el cumplimiento responsable de la normativa tributaria atendiendo al interés social

El Grupo Bankinter dispone de una estrategia fiscal, pública en su web corporativa, aprobada por el Consejo de Administración en el año 2015, donde se recogen los fines, principios, buenas prácticas tributarias, el gobierno, el seguimiento y el control de riesgos fiscales, así como la adhesión al código de buenas prácticas tributarias.

El fin último de esta estrategia es el de asegurar el cumplimiento responsable de la normativa tributaria atendiendo al interés social y apoyando las estrategias empresariales del Grupo. A estos efectos, en el marco de su responsabilidad social y corporativa, el Grupo Bankinter reconoce la función social del sistema tributario y, por ello, pretende que el desarrollo de la función tributaria en el Grupo atienda igualmente al interés social y al de sus grupos de interés, así como el valor que otorga a la confianza de la comunidad en la que opera.

En los principios rectores se recoge el compromiso de la entidad por el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias, de carácter tributario que le son de aplicación en todas las jurisdicciones donde desarrolla su negocio, así como con los tributos que le sean aplicables. Además, el Grupo impulsa un clima de buena fe, transparencia, colaboración, y reciprocidad en sus relaciones con las autoridades tributarias.

Por otra parte, el Grupo ha establecido una política de control de riesgos fiscales, atribuida como facultad indelegable al Consejo de Administración, que se ejecuta a través de la Secretaría General y del Departamento de Asesoría Fiscal adscrito y dependiente de ella. El objetivo es evaluar los riesgos fiscales de forma responsable y bajo parámetros definidos, con el fin de prevenir y minimizar los riesgos fiscales significativos.

Bankinter integra la vertiente fiscal en su sistema de control y gestión de riesgos a fin de poder evaluar y gestionar de forma eficiente los riesgos fiscales que se puedan plantear en el desarrollo de su actividad. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de acuerdo con lo dispuesto en su Reglamento, supervisa la eficacia del sistema de control y gestión de riesgos fiscales e informa periódicamente al Consejo de Administración.

Durante el ejercicio no se ha materializado riesgo fiscal alguno que haya podido afectar a los objetivos de negocio.

En relación con los procedimientos tributarios seguidos respecto del Grupo Bankinter, y cuya materialización se encuentra pendiente al haber sido impugnado su resultado ante los Tribunales Económico Administrativos y órganos jurisdiccionales, se puede constatar en el Informe Legal del Grupo Bankinter que, en cualquier caso, los pasivos fiscales que pudieran derivarse de los mismos están adecuadamente provisionados a la fecha de cierre del ejercicio 2021 y anteriores.

Asimismo, el Grupo Bankinter se ha comprometido seguir, en el marco de su actividad, buenas prácticas tributarias (descritas en la propia estrategia) que conduzcan a la reducción de riesgos fiscales significativos y a la prevención de aquellas conductas susceptibles de generarlos. En estas se incluyen la total disponibilidad del Grupo con la administración tributaria en cuanto a requerimientos de información o colaboraciones en materia de detección, búsqueda y solución a prácticas tributarias fraudulentas que puedan desarrollarse en los mercados donde está presente.

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

El Grupo Bankinter no tiene presencia ni desarrolla actividades en países calificados como paraísos fiscales, tal y como se recoge en la estrategia y política fiscal de la entidad, así como en el informe de transparencia fiscal presentado ante la AEAT.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

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

El Grupo Bankinter refuerza sus prácticas de transparencia informativa, publicando sus contribuciones fiscales totales, desglosadas por tipo y zonas geográficas. Además, el Grupo Bankinter no ha recibido subvenciones o ayudas públicas durante el año 2021.

Para más información al respecto, se puede consultar las notas 17 (activos y pasivos fiscales) y 42 (situación fiscal) del Informe Legal del Grupo Bankinter. Además, en el Informe de Gobierno Corporativo, se ofrece información más detallada sobre el sistema de gestión de riesgos fiscales.

Distribución de impuestos sobre beneficios pagados (en miles de euros). Datos a 31 de diciembre de 2021

	2021	2020
Total Impuesto sobre beneficios pagado en 2021 España*	344.066,9	98.941,1
Total Impuesto sobre beneficios pagado en 2021 Portugal	7.574,8	20.255,5
Total Impuesto sobre beneficios pagado en 2021 Luxemburgo	-	-
Total Impuesto sobre beneficios pagado en 2021 Irlanda	1.419,6	1.616,0
Total Impuesto sobre beneficios pagado en 2021 Grupo Consolidado Bankinter*	353.061,3	120.812,6

* La información del año 2020 incluye al Grupo Línea Directa Aseguradora en España

Resultado bruto (en miles de euros).

	2021	2020
España	1.427.460	359.160
Luxemburgo	7.184	4.380
Portugal	50.265	45.132
Irlanda	15.716	11.840
Total	**1.500.804**	**420.512**

Información país por país del ejercicio 2020

A continuación, se desglosan las jurisdicciones donde el Grupo Bankinter lleva a cabo su actividad principal. Los importes se detallan en euros, y hacen referencia al ejercicio 2020.

Las principales sociedades que componen el Grupo Bankinter así como su actividad principal se puede consultar en los Estados Financieros Consolidados 2020.

Los datos de la declaración de información país por país se reportan de forma agregada por lo que se observan diferencias con las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo en lo que respecta a los ajustes de consolidación y las eliminaciones de las operaciones entre compañías del Grupo. En relación con los datos de ingresos y el beneficio antes de impuestos, se excluyen los dividendos procedentes de otras sociedades integrantes, todo ello de acuerdo con lo establecido en el informe y las directrices para la elaboración y presentación de informes país por país Acción 13 BEPS de la OCDE.

Respecto al número de empleados, en este informe se incluye la plantilla media del año tal y como establece la Orden HFP/1978/2016 de 28 de diciembre por la que se aprueba el modelo 231 de Declaración de información país por país.

PAIS	PLANTILLA MEDIA	INGRESOS			BAI/PERDIDAS	IS PAGADO	IS DEVENGADO	CAPITAL DECLARADO	RESULTADOS NO DISTRIBUIDOS	ACTIVOS MATERIALES E INVERSIONES INMOBILIARIAS (EXCEPTO TESORERIA Y DERECHOS DE CREDITO)
		DE TERCEROS	DE SOC. VINCULADAS	TOTAL						
ESPAÑA	7.561	3.003.855.169	328.150.962	3.332.006.131	426.543.581	98.941.058	95.154.818	1.906.609.687	2.582.222.095	552.803.841
PORTUGAL	801	146.181.403	4.011.238	150.192.641	31.925.937	20.255.537	11.378.808	0	4.620.843	31.175.986
LUXEMBURGO	31	15.148.927	778.093	15.927.020	4.181.952	0	0	56.750.100	6.465.118	785.716
IRLANDA	251	60.427.546	0	60.427.546	11.839.773	1.616.000	1.499.000	18.125.002	29.571.349	160.304
TOTAL	8.644	3.225.613.045	332.940.294	3.558.553.338	474.491.243	120.812.595	108.032.626	1.981.484.789	2.622.879.405	584.925.847

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

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

Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad					
ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Analisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	*Estándares GRI/Otros Reglamentos Relacionados	Página / apartado del Documento
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	Sí	Grupo Bankinter	102-2 / 102-6	Modelo de negocio Nota 49 del Informe de Cuentas anuales (Información por segmentos)
Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	Sí	Grupo Bankinter	103 Enfoques de gestión de cada ámbito	Gestión de riesgos Riesgo de cambio clímatico Riesgos emergentes Otros riesgos ASG Gestión de la sostenibilidad Cuestiones medioambientales Cuestiones sociales y relativas al personal Derechos Humanos Lucha contra la corrupción y el soborno Sociedad
Riesgos a CP, MP y LP	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	Sí	Grupo Bankinter	102-15	Gestión de riesgos Riesgo de cambio clímatico Riesgos emergentes Otros riesgos ASG Gestión de la sostenibilidad Cuestiones medioambientales Cuestiones sociales y relativas al personal Derechos Humanos Lucha contra la corrupción y el soborno Sociedad
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. * Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. * Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. * Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. * En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.	Sí	Grupo Bankinter	Indicadores clave de cada ámbito	Gestión de riesgos Gestión de la sostenibilidad: Indicadores relevantes Cuestiones medioambientales: tablas emisiones, energía, agua, papel, residuos Cuestiones sociales y relativas al personal: tablas desglose plantilla, formación, selección, desempeño, ausencias, remuneraciones. Derechos Humanos Lucha contra la corrupción y el soborno: control auditoría interna, ética profesional, formación PBC, aportaciones a fundaciones. Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible Sociedad: SAC / Calidad / Protección de datos

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad					
ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Analisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	*Estándares GRI/Otros Reglamentos Relacionados	Página / apartado del Documento
Cuestiones medioambientales	Global Medio Ambiente				
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)	SI	Grupo Bankinter	103 Enfoques de gestión de cada ámbito ambiental	Gestión de riesgos no financieros (Riesgo de cambio climático, riesgos emergentes, otros riesgos ASG) Gestión de la sostenibilidad: Plan de Sostenibilidad Cuestiones medioambientales: Política Medio Ambiente, Estrategia de Cambio Climático, Sistemas de Gestión Ambiental, Biodiversidad.
	Contaminación				
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	SI	Grupo Bankinter	103 Emisiones / 305-5	Gestión de la sostenibilidad: Plan de Sostenibilidad Cuestiones medioambientales: Política Medio Ambiente, Estrategia de Cambio Climático, Indicadores de ecoeficiencia, Sistemas de Gestión. "Los aspectos ambientales están medidos y gestionados con los Sistemas de Gestión Ambiental implantados, no obstante, el ruido y la contaminación lumínica no son aspectos materiales para la actividad del Grupo."
	Economía circular y prevención y gestión de residuos				
	Economía circular	SI	Grupo Bankinter	306-1 / 306-2	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	SI	Grupo Bankinter	306-1 / 306-2	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	NO	Grupo Bankinter		
	Uso sostenible de los recursos				
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	SI	Grupo Bankinter	303-5	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos "Todo el consumo de agua del Grupo proviene de agua de red."
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	SI	Grupo Bankinter	301-1 / 301-2	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	SI	Grupo Bankinter	103 Energía 302-1 / 302-2 / 302-3 302-4	Gestión de la sostenibilidad: Indicadores relevantes Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible de los recursos / Tabla de emisiones de indirectas
	Cambio Climático				
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	SI	Grupo Bankinter	103 Emisiones 305-1 / 305-2 / 305-3 305-4 / 305-5 / 305-6 / 305-7	Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Huella de carbono
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	SI	Grupo Bankinter	103 201-2	Gestión de riesgos: Riesgo de cambio climático, riesgos emergentes, otros riesgos ASG Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Huella de carbono
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	SI	Grupo Bankinter	103 Emisiones 305-5	Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Huella de carbono, Sistemas de Gestión Ambiental
	Protección de la biodiversidad				
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	SI	Grupo Bankinter	304 Biodiversidad	Cuestiones medioambientales: biodiversidad
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	SI	Grupo Bankinter	304-2	Cuestiones medioambientales: biodiversidad

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad					
ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Analisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	*Estándares GRI/Otros Reglamentos Relacionados	Página / apartado del Documento
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo				
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	SI	Grupo Bankinter	103 Empleo 102-8 / 405-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: tablas tipo de contrato y desgloses de plantilla
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	SI	Grupo Bankinter	102-8	Cuestiones sociales y relativas al personal: tablas tipo de contrato y desgloses de plantilla
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	SI	Grupo Bankinter	102-8 / 405-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: tablas tipo de contrato y desgloses de plantilla promedio
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	SI	Grupo Bankinter	401-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de desglose de despidos en apartado de Selección
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	SI	Grupo Bankinter	103 Empleo, diversidad e igualdad 405-2	Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de remuneraciones en apartado de Retribución total
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	SI	Grupo Bankinter	102-35 / 102-36 / 102-38 / 102-39	Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de remuneraciones en apartado de Retribución total
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	SI	Grupo Bankinter	103 Empleo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Políticas de desconexión laboral
	Empleados con discapacidad.	SI	Grupo Bankinter	405-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: Empleados con discapacidad
	Organización del trabajo				
	Organización del tiempo de trabajo	SI	Grupo Bankinter	103 Empleo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Políticas de desconexión laboral, Conciliación, Diálogo con los empleados
	Número de horas de absentismo	SI	Grupo Bankinter	403-9	Cuestiones sociales y relativas al personal: Comités de salud y seguridad / Tablas de ausencias
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	SI	Grupo Bankinter	103 Empleo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Conciliación
	Salud y seguridad				
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	SI	Grupo Bankinter	103 Salud y seguridad	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Comités de Salud y seguridad
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	SI	Grupo Bankinter	403-9 / 403-10	Cuestiones sociales y relativas al personal: Comités de salud y seguridad
	Relaciones sociales				
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	SI	Grupo Bankinter	103 Relaciones trabajador empresa	Cuestiones sociales y relativas al personal: Diálogo con los empleados, Representación sindical
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	SI	Grupo Bankinter	102-41	Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	SI	Grupo Bankinter	403-4	Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos
	Formación				
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	SI	Grupo Bankinter	103 Formación	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	SI	Grupo Bankinter	404-1	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	SI	Grupo Bankinter	103 Diversidad e igualdad, no discriminación	Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad
	Igualdad				
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	SI	Grupo Bankinter	103 Diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación	Cuestiones sociales y relativas al personal: Planes de igualdad y medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;	SI	Grupo Bankinter		Cuestiones sociales y relativas al personal: Planes de igualdad y medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	SI	Grupo Bankinter		Cuestiones sociales y relativas al personal: Planes de igualdad y medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades, Política de diversidad

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad					
ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Analisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	*Estándares GRI/Otros Reglamentos Relacionados	Página / apartado del Documento
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	SI	Grupo Bankinter	103 DDHH 410-1 / 412-1 / 412-2	Derechos humanos Lucha contra la corrupción y el soborno: Ética profesional
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	SI	Grupo Bankinter	406-1	Derechos humanos
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	SI	Grupo Bankinter	406-1	Derechos humanos Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio y la abolición del trabajo infantil.	Sí	Grupo Bankinter	406-1/ 409-1/408-1	Derechos humanos
Corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	SI	Grupo Bankinter	103 Anticorrupción 205-2 / 205-1 / 205-3	Lucha contra la corrupción y el soborno: Marco institucional, Control auditoría interna, Ética profesional
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	SI	Grupo Bankinter	205-2	Lucha contra la corrupción y el soborno: Marco institucional, Dos áreas básicas, Control auditoría Interna
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	SI	Grupo Bankinter	103 Anticorrupción 413-1	Lucha contra la corrupción y el soborno: Aportaciones a fundaciones Compromisos con el desarrollo sostenible: Alianzas estratégicas
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	SI	Grupo Bankinter	103 Comunidades locales e impactos económicos indirectos	Sociedad. Compromisos con el desarrollo sostenible: empleo neto, gasto en proveedores, implantación ODS, productos sostenibles, Acción social, Alianzas estratégicas
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	SI	Grupo Bankinter	103 Comunidades locales e impactos económicos indirectos	Sociedad. Compromisos con el desarrollo sostenible: empleo neto, gasto en proveedores, implantación ODS, productos sostenibles, Acción social, Voluntariado corporativo, Alianzas estratégicas
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	SI	Grupo Bankinter	102-43	Sociedad. Compromisos con el desarrollo sostenible: implantación ODS, productos sostenibles, Acción social, Voluntariado corporativo, Alianzas estratégicas. Gestión de la sostenibilidad: Canales de diálogo con los grupos de interés
	Las acciones de asociación o patrocinio.	SI	Grupo Bankinter	102-12 / 102-13	Sociedad. Compromisos con el desarrollo sostenible: Alianzas estratégicas
	Subcontratación y proveedores				
	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	SI	Grupo Bankinter	103 Evaluacion proveedores	Sociedad: Subcontratación y proveedores
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	SI	Grupo Bankinter	103 Practicas de adquisicion	No existen sistemas de supervisión, auditorías ni resultados de las mismas, más allá de los procesos de evaluación y homologación de proveedores, encontrándose el Grupo en proceso de adopción de estos mecanismos.
	Consumidores				
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	SI	Grupo Bankinter	103 Seg y salud clientes, privacidad	Sociedad: Calidad Sociedad: Servicio de atención al cliente Lucha conta la corrupción: Ética profesional
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	SI	Grupo Bankinter	103 Seg y salud clientes, privacidad 416-1 / 416-2	Sociedad: Calidad Sociedad: Servicio de atención al cliente
	Información fiscal				
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	SI	Grupo Bankinter	103 Desempeño económico 207-4	Sociedad: Prácticas fiscales y beneficios
	Subvenciones públicas recibidas	SI	Grupo Bankinter	201-4	Sociedad: Prácticas fiscales y beneficios

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad					
ÁMBITOS	Contenidos	Asunto material en el Analisis de Materialidad de la Compañía	Alcance / Perímetro	*Estándares GRI/Otros Reglamentos Relacionados	Página / apartado del Documento
Otra información significativa	Otra información sobre el perfil de la Compañía	SI	Grupo Bankinter	102-1 hasta 102-13	Índice GRI: Perfil de la organización Introducción Modelo de negocio
	Gobierno Corporativo	SI	Grupo Bankinter	102-18 hasta 102-39	Índice GRI: Gobierno Informe Anual Gobierno Corporativo 2021
	Participación de los grupos de interés	SI	Grupo Bankinter	102-40, 41, 42, 43, 44	Gestión de la sostenibilidad
	Otra información de utilidad sobre la elaboración del documento	SI	Grupo Bankinter	102-45 hasta 102-56	Índice GRI: Prácticas para la elaboración de informes. Introducción
	Taxonomía de la Unión Europea	SI	Grupo Bankinter	Reglamento (UE) 2020/852 y Reglamentos Delegados de la Comisión 2021/2139 de 4 de junio y 2021/2178 de 6 de julio	Gestión del riesgo de cambio climático: Adaptación a la Taxonomía Europea

*Adicionalmente a los contenidos GRI citados en la Tabla anterior, el Estado de Información No Financiera de Grupo Bankinter incluye los contenidos siguientes: 102-14; 102-16; 102-17; 103 – Desempeño económico; 201-1; 201-3; 103 – Presencia en el mercado; 202-1; 202-2; 103 – Impactos económicos indirectos; 203-2; 103 – Prácticas de adquisición; 204-1; 103 – Anticorrupción; 103 – Competencia desleal; 206-1; 207-1, 207-2, 207-3 - Fiscalidad 103 – Materiales; 301-3; 103 – Energía; 302-5; 103 – Agua; 303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 103 – Emisiones; 103 – Efluentes y residuos; 306-1; 306-3; 306-4; 103 – Cumplimiento ambiental; 307-1; 103 – Evaluación ambiental de proveedores; 308-1; 103 – Empleo; 401-2; 401-3; 103 – Relaciones trabajador – empresa; 402-1; 103 – Salud y seguridad en el trabajo; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10 103 – Formación y enseñanza; 404-2; 404-3; 103 – Diversidad e igualdad de oportunidades; 103 – No discriminación; 103 – Libertad de asociación y negociación colectiva; 103 – Trabajo infantil; 103 – Trabajo forzoso u obligatorio; 103 – Prácticas en materia de seguridad; 103 –Evaluación de Derechos Humanos; 412-3; 103 – Comunidades locales; 413-2; FS13; FS14; 103 – Evaluación de las prácticas; 414-1; 103 – Política pública; 415-1; 103 – Salud y seguridad del cliente; 103 – Marketing y etiquetado; 417-2; 417-3; FS15; FS16; 103 –Privacidad del cliente; 103 – Cumplimiento económico; 419-1; FS6; G4-DMA – Auditoría; FS9; G4-DMA – Activismo accionarial; FS12. Dichos contenidos se detallan en el apartado Índice GRI. Introducción

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Anexo II: Índice GRI

		Localización en Estado de Información no financiera	Omisión
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización.	Grupo Bankinter	-
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Modelo de negocio	-
102-3	Ubicación de la sede	Paseo de la Castellana, 29. Madrid.	-
102-4	Ubicación de las operaciones	Las operaciones significativas de Bankinter se llevan a cabo en España, Portugal, Luxemburgo e Irlanda	-
102-5	Propiedad y forma jurídica	Bankinter S.A.	-
102-6	Mercados servidos	Modelo de negocio	-
102-7	Tamaño de la organización	Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de desglose de plantilla	-
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de desglose de plantilla	-
102-9	Cadena de suministro	Sociedad: Subcontratación y proveedores	-
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Durante el año 2021, el Grupo Línea Directa Aseguradora ha dejado de formar parte del consolidado del Grupo Bankinter.	-
102-11	Principio o enfoque de precaución	Modelo de Negocio: Estrategia.	-
		Gestión de riesgos	
		Cuestiones medioambientales: principio de precaución, analizando y gestionando sus principales riesgos ambientales en toda su cadena de valor, tanto los directos propios de los inmuebles donde trabaja su plantilla, así como los indirectos derivados de su actividad.	
		Informe anual de Gobierno Corporativo 2021	
102-12	Iniciativas externas	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible: ODS, Alianzas estratégicas, Acción social, Otras colaboraciones	-
		Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, influencia en los grupos de interés	
		Gestión de la sostenibilidad: Presencia en índices de sostenibilidad	
102-13	Afiliación a asociaciones	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible: ODS, Alianzas estratégicas, Acción social, Otras colaboraciones	-
		Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Biodiversidad, Influencia en los grupos de interés.	
		Cuestiones sociales y relativas al personal: Políticas gestión de la diversidad, Conciliación.	
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Presidente	-
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Modelo de negocio	-
		Gestión de riesgos	
		Gestión de la sostenibilidad	
		Cuestiones medioambientales	
		Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible	
		Lucha contra la corrupción	
		Derechos Humanos	

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

		Localización en Estado de Información no financiera	Omisión
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gestión de riesgos	-
		Gestión de la sostenibilidad	
		Cuestiones medioambientales	
		Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible	
		Lucha contra la corrupción	
		Derechos Humanos	
		Cuestiones sociales y relativas al personal	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Lucha contra la corrupción: Ética profesional	-
		Cuestiones sociales y relativas al personal: Planes de igualdad	
GOBIERNO			
102-18	Estructura de Gobernanza	IAGC 2021: Comisiones, Consejo de Administración: Estructura de la Administración de la Sociedad	-
102-19	Delegación de autoridad	Comité de Sostenibilidad	-
		Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Comité de Sostenibilidad	-
		Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Gestión de la Sostenibilidad: Diálogo con los grupos de interés y análisis de materialidad.	-
		'Comité de Sostenibilidad	
		Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	IAGC 2021: Comisiones, Consejo de Administración	-
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	IAGC 2021: Comisiones, Consejo de Administración	-
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	IAGC 2021: Comisiones, Consejo de Administración. Selección de consejeros, Nombramiento, Reelección y Cese de consejeros	-
102-25	Conflictos de intereses	Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021. Recomendación 23 y 50.	-
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetos, valores y estrategia	Gestión de la Sostenibilidad	-
		Comité de Sostenibilidad	
		Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo	
		Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gestión de la Sostenibilidad	-
		Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático	
		Derechos Humanos	
		Comité de Sostenibilidad	
		Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo	
		Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021: Recomendación 33 y 36. Evaluación del Consejo y sus comisiones	-

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

		Localización en Estado de Información no financiera	Omisión
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gestión de riesgos	-
		Gestión de la Sostenibilidad	
		Cuestiones medioambientales	
		Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible	
		Derechos Humanos	
		Comité de Sostenibilidad	
		Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo	
		Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gestión de riesgos	-
		Sociedad: Prácticas fiscales y beneficios	
		Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021: Comisión de riesgos. Sistema de control de riesgos	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Política de Sostenibilidad	-
		Comité de Sostenibilidad	
		Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Comité de Sostenibilidad	-
		Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo	
		Consejo de Administración	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Política de Sostenibilidad	-
		Comité de Sostenibilidad	
		Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Política de Sostenibilidad	-
		Comité de Sostenibilidad	
		Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021	
102-35	Políticas de remuneración	Política de Remuneraciones	-
		IAGC 2021 Comisión de retribuciones	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Política de Remuneraciones	-
		IAGC 2021 Comisión de retribuciones	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Gestión de la Sostenibilidad	-
		Informe anual de Gobierno Corporativo 2021	
102-38	Ratio de compensación total anual	Cuestiones sociales y relativas al personal: Retribución total	-
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Cuestiones sociales y relativas al personal: Retribución total	-
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés	Gestión de la Sostenibilidad	-
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos, Representación sindical	-
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Gestión de la Sostenibilidad	-
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Gestión de la Sostenibilidad	-
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Gestión de la Sostenibilidad	-

		Localización en Estado de Información no financiera	Omisión
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Grupo Bankinter	-
		Relación de sociedades del Grupo Bankinter en Cuentas Anuales Consolidadas (Participaciones y Situación Fiscal)	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Introducción	-
		Gestión de la sostenibilidad	
102-47	Lista de temas materiales	Gestión de la sostenibilidad	-
102-48	Reexpresión de la información	Cuestiones medioambientales: notas en tablas de indicadores ambientales	-
		- CCAA Consolidadas Nota 2 (Criterios contables aplicados)	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	El Alcance y la Cobertura de cada aspecto se	-
		indica en el Índice GRI.	
102-50	Periodo objeto del informe	1 de enero 2021 - 31 de diciembre 2021	-
102-51	Fecha del último informe	23 de febrero de 2021	-
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	-
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	comunicación@bankinter.com	-
		sostenibilidadbk@bankinter.com	
		Investor_Relations@bankinter.com	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Éstándares GRI	Opción de Conformidad Exhaustiva	-
102-55	Índice de contenidos GRI	Índice GRI	-
102-56	Verificación externa	La práctica de Bankinter es someter a revisión de un Auditor Independiente el Estado de información no financiera. En el ejercicio 2021 dicha revisión ha sido realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.	-

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión
Dimensión económica						
GRI 201 Desempeño económico						
-Estrategia de negocio - Estrategia de cambio climático y capital natural - Gobierno corporativo - Gestión de personas	Mixta	**201**	Enfoque de gestión	Modelo de Negocio Gestión de Riesgos Informe Anual Integrado 2021 Capítulo Resultados Presentación de resultados (enero 2022)	Grupo Bankinter	-
		201-1	Valor económonico directo generado y distribuido	**201-1: BANKINTER (1)** Miles € **Valor Económico Generado (2)** 2021: **1.843.004** 2020: **1.691.676** Margen bruto 2021: 1.855.327 2020: 1.709.040 Ganancias /pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta 2021: -742 2020: -1.190 Ganancias /pérdidas de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas 2021: -11581 2020: -16174 **Valor Económico Distribuido** 2021: **1.164.880** 2020: **905.226** Gastos de personal 2021: 472.786 2020: 446.695 Otros gastos de Administración (excepto Contribuciones e impuestos) 2021: 286.793 2020: 293.573 Impuesto sobre beneficios y contribuciones e impuestos (3) 2021: 183.534 2020: 116.492 Dividendos con cargo a resultados del ejercicio (4) 2021: 218.687 2020: 44.724 Inversión Social (5) 2021: 3.080 2020: 3.742 **Valor Económico Retenido (Valor económico generado menos el distribuido)** 2021: **678.124** 2020: **786.450** *(1) Se refiere a todas las Sociedades que conforman el Grupo Bankinter* *(2) Margen bruto más ganancias/ pérdidas netas en bajas de activos* *(3) Incluye exclusivamente el gasto por Impuesto sobre Beneficios y las contribuciones e impuestos contabilizados en el ejercicio* *(4) Incluye tanto los dividendos distribuidos como los pendientes de distribuir con cargo a la cuenta de Resultados* *(5) Incluye inversión social en términos de la metodología LBG (London Benchmarking Group) de todas las sociedades del Grupo*	Grupo Bankinter	-
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gestión de riesgos: Riesgo de cambio climático. Gestión de riesgos no financieros: riesgos ambientales, Riesgos emergentes: riesgos de cambio climático Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Huella de carbono Modulo de Risk y Opportunities del Cuestionario CDP 2021.	Grupo Bankinter	-
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	CCAA Consolidadas Nota 27 (Gastos de personal)	Grupo Bankinter	-
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Sociedad: Prácticas fiscales y beneficios. No se ha recibido ningún tipo de ayuda significativa por parte de las Administraciones Públicas (ver epífgrafe F del Informe Bancario Anual). Las bonificaciones y deducciones fiscales se detallan en las notas 18 y 42 de las CCAA Consolidadas.	Grupo Bankinter	-
GRI 202 Presencia en el mercado						
- Gestión de personas - Ética - Gobierno corporativo	Interna	**202**	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal	Grupo Bankinter	-
		202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Cuestiones sociales y relativas al personal: Retribución total Se calcula teniendo en cuenta la retribución fija.	Grupo Bankinter	-
		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El 100% de los altos directivos proceden de la comunidad local.	Grupo Bankinter	-
GRI 203: Impactos económicos indirectos						
- Relación con la comunidad	Externa	**203**	Enfoque de gestión	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible	Grupo Bankinter	-
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (Tabla ODS, Prácticas de inversión y financiación sostenibles y Productos sostenibles) Sociedad: Inversión social, Alianzas estratégicas	Grupo Bankinter	(1)
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (Tabla ODS, Prácticas de inversión y financiación sostenibles y Productos sostenibles) Sociedad: Inversión social, Alianzas estratégicas	Grupo Bankinter	-

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión
GRI 204: Prácticas de adquisición						
- Gestión de la cadena de suministro	Mixta	204	Enfoque de gestión	Sociedad: Subcontratación y proveedores	Grupo Bankinter	-
		204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Sociedad: Subcontratación y proveedores. En Bankinter, la proporción de gasto en proveedores locales ha sido del 95%. En Avantcard un 67%	Grupo Bankinter	-
GRI 205: Anticorrupción						
- Ética - Gobierno Corporativo - Gestión de personas - Gestión de la relación con clientes	Mixta	205	Enfoque de gestión	Lucha contra la corrupción y el soborno	Grupo Bankinter	-
		205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Lucha contra la corrupción y el soborno: Control auditoría interna, Ética profesional	Grupo Bankinter	-
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Lucha contra la corrupción y el soborno: Formación en PBC, Ética profesional	Grupo Bankinter	-
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Lucha contra la corrupción y el soborno: Ética profesional	Grupo Bankinter	-
GRI 206: Competencia desleal						
- Ética - Gobierno corporativo - Gestión de la relación con los clientes	Mixta	206	Enfoque de gestión	Lucha contra la corrupción y el soborno	Grupo Bankinter	-
		206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No hay ningún procedimiento abierto en contra del Grupo Bankinter por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Grupo Bankinter	(3)
GRI 207: Fiscalidad						
- Estregia de negocio - Ética - Gobierno corporativo	Mixta	207	Enfoque de gestión	Prácticas fiscales Estrategia fiscal Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	-
		207-1	Enfoque fiscal	Prácticas fiscales Estrategia fiscal Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	-
		207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Prácticas fiscales Estrategia fiscal Grupo Bankinter Informe anual de Gobierno Corporativo 2021 Notas 18 (activos y pasivos fiscales) y 42 (situación fiscal) de Cuentas Anuales Consolidadas	Grupo Bankinter	-
		207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Prácticas fiscales Estrategia fiscal Grupo Bankinter Informe anual de Gobierno Corporativo 2021 Nota 17 (activos y pasivos fiscales) y Nota 42 (situación fiscal)	Grupo Bankinter	-
		207-4	Presentación de informes país por país	Prácticas fiscales Nota 17 (activos y pasivos fiscales) y Nota 42 (situación fiscal) Informe país por país en Web Corporativa	Grupo Bankinter	-
Dimensión ambiental						
GRI 301: Materiales						
- Estrategia de cambio climático y capital natural	Interna	301	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales	Grupo Bankinter	-
		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia	Grupo Bankinter	-
		301-2	Insumos reciclados	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos	Grupo Bankinter	-
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Indicador no material dada la actividad del Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	-

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión
GRI 302: Energía						
- Estrategia de cambio climático y capital natural	Interna	302	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales	Grupo Bankinter	-
		302-1	Consumo energético dentro de la organización	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia	Grupo Bankinter	-
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	Cuestiones medioambientales: Huella de carbono Se asocia el consumo energético externo la información relativa al alcance 3 de la huella de carbono relativo a viajes de empresa, desplazamientos in itienere y a la estimación del consumo de electricidad de clientes.	Grupo Bankinter	-
		302-3	Intensidad energética	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia	Grupo Bankinter	-
		302-4	Reducción del consumo energético	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia	Grupo Bankinter	-
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia	Grupo Bankinter	-
GRI 303: Agua						
- Estrategia de cambio climático y capital natural	Interna	303	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia	Grupo Bankinter	-
		303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.	Grupo Bankinter	-
		303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua			
		303-3	Extracción de agua	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia		
		303-4	Vertido de agua	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.		
		303-5	Consumo de agua	Cuestiones medioambientales: Indicadores de ecoeficiencia	Grupo Bankinter	-
GRI 304: Biodiversidad						
- Estrategia de cambio climático y capital natural	Mixta	304	Enfoque de gestión	Cuestiones mediaombientales: biodiversidad	Grupo Bankinter	-
		304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.	Grupo Bankinter	-
		304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta de forma directa en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad. En cuanto a los impactos indirectos, en 2021 no se han evaluado los impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	Grupo Bankinter	-
		304-3	Hábitats Protegidos o Restaurados	El Grupo Bankinter tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.	Grupo Bankinter	-
		304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		Grupo Bankinter	

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión
GRI 305: Emisiones						
- Estrategia de cambio climático y capital natural	Mixta	**305**	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Huella de carbono	Grupo Bankinter	-
		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Cuestiones medioambientales: Huella de carbono	Grupo Bankinter	-
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Cuestiones medioambientales: Huella de carbono	Grupo Bankinter	-
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Cuestiones medioambientales: Huella de carbono	Grupo Bankinter	-
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Cuestiones medioambientales: Huella de carbono	Grupo Bankinter	-
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático. Huella de carbono	Grupo Bankinter	-
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Estas sustancias no se producen en la actividad normal del Grupo Bankinter.	Grupo Bankinter	-
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Dada la actividad del Grupo Bankinter, no se producen emisiones significativas de este tipo	Grupo Bankinter	-
GRI 306: Residuos						
- Estrategia de cambio climático y capital natural	Interna	**306-1**	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos	Grupo Bankinter	-
		306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos	Grupo Bankinter	-
		306-3	Residuos generados	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos	Grupo Bankinter	-
		306-4	Residuos no destinados a eliminación	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos	Grupo Bankinter	(1) La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando en su recopilación para poder ser reportada en próximos ejercicios
		306-5	Residuos destinados a eliminación	Cuestiones medioambientales: Gestión de residuos	Grupo Bankinter	(1) La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando en su recopilación para poder ser reportada en próximos ejercicios

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión
GRI 307: Cumplimiento ambiental						
- Estrategia de cambio climático y capital natural	Mixta	**307**	Enfoque de gestión	Cuestiones medioambientales: Introducción	Grupo Bankinter	-
		307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa significativa en materia ambiental. Cuentas Anuales Consolidadas Nota 37 (Información sobre Gestión de la Sostenibilidad)	Grupo Bankinter	(3)
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores						
-Gestión de la cadena de suministro	Mixta	**308**	Enfoque de gestión	Sociedad: Subcontratación y proveedores		
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Gestión de la sostenibilidad: Indicadores relevantes Sociedad: Subcontratación y proveedores	Grupo Bankinter	-
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Dada la tipología de proveedor, no se ha realizado un análisis de impactos ambientales.	Grupo Bankinter	-
DIMENSIÓN SOCIAL						
GRI 401: Empleo						
- Gestión de las personas	Interna	**401**	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal	Grupo Bankinter	-
		401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Cuestiones sociales y relativas al personal: Selección	Grupo Bankinter	-
		401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Cuestiones sociales y relativas al personal: Beneficios corporativos, Previsión social	Grupo Bankinter	-
		401-3	Permiso parental	Cuestiones sociales y relativas al personal: Conciliación	Grupo Bankinter	-
GRI 402: Relaciones Trabajador - empresa						
- Gestión de las personas	Interna	**402**	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Convenios colectivos, Representación sindical. Diálogo con los empleados	Grupo Bankinter	-
		402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los cambios organizativos que se producen en la entidad, se analizan en cada caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados. En todo caso, para informar los cambios organizativos se respetará la legislación vigente en esta materia, Estatuto de los Trabajadores y Convenio de empleados de Banca (España), Convenio de oficinas y despachos (España), Convenio de Cajas (España), Convenio Conctact Center (España), Convenio Empresas Consultoría (España) "Acordo Coletivo de Trabalho do Sector Bancário" y "Lei Geral do Trabalho" (Portugal) y Collective Bargaining Agreement for Bank Employees (Luxemburgo)	Grupo Bankinter	-

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo						
- Gestión de las personas	Interna	403	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Comités de Salud y Seguridad. El 100% de los trabajadores y actividades del Grupo están cubiertos por sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Grupo Bankinter	-
		403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	El Grupo Bankinter dispone de sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, que dan respuesta a las auditorías legales en materia de PRL. Además, en el caso de Bankinter Portugal, se dispone de un sistema de gestión certificado bajo la norma ISO 45001	Grupo Bankinter	-
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes	Se llevan a cabo evaluaciones de riesgos de los puestos de trabajo por los departamentos de PRL del Grupo. En caso de producirse algún accidente, se lleva a cabo un análisis de las causas y se ponen en marcha las mejoras oportunas.	Grupo Bankinter	-
		403-3	Servicios de salud en el trabajo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Diálogo con empleados, Comités de Salud y Seguridad	Grupo Bankinter	-
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Diálogo con empleados, Comités de Salud y Seguridad	Grupo Bankinter	-
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Diálogo con empleados. Se llevan a cabo formaciones anuales en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo.	Grupo Bankinter	-
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Diálogo con empleados. Beneficios corporativos. Se llevan a cabo formaciones anuales en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo.	Grupo Bankinter	-
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos de la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Indicador no aplicable dada la actividad del Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	-
		403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	'Cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y Seguridad, Diálogo con empleados, Comités de Salud y Seguridad. El 100% de los trabajadores del Grupo están cubiertos por sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo.	Grupo Bankinter	-
		403-9	Lesiones por accidente laboral	El número de fallecimientos resultante de una lesión por accidente laboral en 2021 ha sido 0. Las tasas se calculan por millón horas de trabajadas. El número de horas trabajadas en 2021 ha sido de 10.317.300	Grupo Bankinter	-
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Cuestiones sociales y relativas al personal: Comités de Salud y Seguridad. No se han identificado profesiones con un riesgo elevado de enfermedad. El número de fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral en 2021 ha sido 0.	Grupo Bankinter	-
GRI 404: Formación y enseñanza						
- Gestión de las personas	Interna	404	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento	Grupo Bankinter	-
		404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento	Grupo Bankinter	-
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento	Grupo Bankinter	-
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento	Grupo Bankinter	-
GRI 405: Diversidad e Igualdad de oportunidades						
- Gestión de las personas - Ética - Gobierno Corporativo	Interna	405	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal: Planes de igualdad y medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades	Grupo Bankinter	-
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	IAGC Consejo de Administración Cuestiones sociales y relativas al personal: Tablas de desglose de plantilla, Empleados con discapacidad.	Grupo Bankinter	-
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	El ratio de salario base hombre/mujer es 1. Cuestiones sociales y relativas al personal: Remuneración total	Grupo Bankinter	-
GRI 406: No discriminación						
- Gestión de las personas - Ética	Mixta	406	Enfoque de gestión	Derechos Humanos	Grupo Bankinter	-
		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han producido incidentes significativos relacionados con la discriminación	Grupo Bankinter	-

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión
GRI 407: Libertad de Asociación y negociación colectiva						
- Gestión de las personas - Ética	Mixta	**407**	Enfoque de gestión	Cuestiones sociales y relativas al personal: Convenios colectivos, Representación sindical	Grupo Bankinter	-
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Las operaciones del Grupo se circunscriben al ámbito geográfico europeo no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	Grupo Bankinter	-
GRI 408: Trabajo Infantil						
- Gestión de las personas - Ética	Mixta	**408**	Enfoque de gestión	Derechos humanos	Grupo Bankinter	-
		408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Las operaciones del Grupo se circunscriben al ámbito geográfico europeo no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	Grupo Bankinter	-
GRI 409: Trabajo Forzoso u obligatorio						
- Gestión de las personas - Ética	Mixta	**409**	Enfoque de gestión	Derechos humanos	Grupo Bankinter	-
		409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Las operaciones del Grupo se circunscriben al ámbito geográfico europeo no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	Grupo Bankinter	-
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad						
- Gestión de las personas - Ética	Mixta	**410**	Enfoque de gestión	Tal y como han confirmado las empresas de Seguridad que trabajan en centros del Grupo Bankinter, el 100% de su personal está acreditado para poder ejercer dicha profesión, siendo éste último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. Entre los cursos requeridos se encuentran los de deontología y derechos fundamentales.	Grupo Bankinter	-
		410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		Grupo Bankinter	-
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas						
- Gestión de las personas - Ética	Mixta	**411**	Enfoque de gestión	Las operaciones del Grupo se circunscriben al ámbito geográfico europeo no habiéndose detectado riesgos significativos relacionados con estos aspectos.	Grupo Bankinter	-
		411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas			
GRI 412: Evaluación de derechos humanos						
´- Gestión de las personas - Ética - Gobierno corporativo - Estrategia de negocio - Gestión de la relación con los clientes	Mixta	**412**	Enfoque de gestión	Derechos Humanos	Grupo Bankinter	-
		412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Derechos humanos: En 2021 ninguna (4% en 2020) de las operaciones analizadas sujetas a las políticas sectoriales con criterios ASG, han sido desestimadas por no cumplir con los criterios extra financieros de las políticas sectoriales.	Grupo Bankinter	-
		412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Derechos Humanos	Grupo Bankinter	-
		412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Derechos Humanos El Grupo Bankinter opera principalmente en España, Portugal e Irlanda (paises de la OCDE), y se ha llevado a cabo un análisis de riesgos de DDHH con cada grupo de interés, no habiendose identificado riesgos significativos en en materia de Derechos Humanos. Asimismo, Bankinter está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En 2021 no ha habido ningún contrato o acuerdo de inversión signitificativo que incluya cláusulas de este tipo.	Grupo Bankinter	-

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión
GRI 413: Comunidades locales						
- Relación con la comunidad	Mixta	**413**	Enfoque de gestión	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible, Acción social. Fundación Innovación Bankinter	Grupo Bankinter	-
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible, Acción social, Alianzas estratégicas. Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad Cuestiones medioambientales: Sistemas de gestión ambiental Fundación Innovación Bankinter	Grupo Bankinter	-
		413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	No se han identificado efectos negativos significativos sobre las comunidades locales. En 2021, Bankinter tiene 1 centro de empresas menos que en 2020 (teniendo en cuenta España y Portugal). En el caso de EVO Banco, se ha cambiado el edificio de su sede principal en Madrid.	Grupo Bankinter	-
- Relación con la comunidad	Mixta	**FS13**	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (ODS, Inversión social, Alianzas estratégicas y Voluntariado corporativo)	Grupo Bankinter	-
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (ODS, Inversión social, Alianzas estratégicas y Voluntariado corporativo)	Grupo Bankinter	-
GRI 414: Evaluación de las práctivas laborales de los proveedores						
- Gestión de la cadena de suministro	Mixta	**414**	Enfoque de gestión	No se ha realizado un análisis de criterios relativos a las prácticas laborales en proveedores, ya que no se ha identificado un riesgo significativo.	Grupo Bankinter	-
		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Gestión de la sostenibilidad: Indicadores relevantes Sociedad: Subcontratación y proveedores	Grupo Bankinter	-
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Dada la tipología de proveedor, no se ha realizado un análisis de impactos relativos a las prácticas laborales .	Grupo Bankinter	-
GRI 415: Política Pública						
- Ética - Estrategia de negocio	Mixta	**415**	Enfoque de gestión	Códigos de Ética Profesional de las sociedades del Grupo Bankinter. Política anticorrupción del Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	-
		415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	El Grupo Bankinter no realiza contribuciones a ningún partido político. (Artículo 17.2 del Código de Ética de Bankinter) Política anticorrupción de Grupo Bankinter.	Grupo Bankinter	-
GRI 416: Salud y Seguridad del Cliente						
- Gestión de las personas - Gestión de la relación con los clientes	Mixta	**416**	Enfoque de gestión	Lucha contra la corrupción: Ética empresarial Sociedad: Calidad Sociedad: Servicio de atención al cliente	Grupo Bankinter	-
		416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Se han llevado a cabo evaluaciones de riesgos laborales en todos los puestos del banco, que incluyen los posibles riesgos de clientes en las oficinas de la entidad. Cuestiones laborales: Salud y Seguridad Lucha contra la corrupción: Ética empresarial Sociedad: Protección de datos	Grupo Bankinter	(1)
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	El Grupo Bankinter no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.	Grupo Bankinter	(1)

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión
GRI 417: Marketing y Etiquetado						
- Gestión de la relación con los clientes	Mixta	**417**	Enfoque de gestión	Gestión de riesgos no financieros Lucha contra la corrupción: Ética empresarial Sociedad: Calidad del servicio Sociedad: Servicio de atención al cliente	Grupo Bankinter	-
		417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Lucha contra la corrupción: Marco institucional. El Comité de productos analiza y aprueba el lanzamiento de todos los productos y servicios ofrecidos a minoristas. Además, el banco se ha preparado para la entrada en vigor de la nueva normativa MIFID II, MIFIR, y PRIIPs	Grupo Bankinter	(2)
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En el ejercicio 2021, no se han reportado casos de incumplimientos relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Grupo Bankinter	(3)
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	En el ejercicio 2021, no se han reportado casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	Grupo Bankinter	(3)
		FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Gestión de riesgos: principios de gestión del riesgo Lucha contra la corrupción: Marco institucional Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión y financiación sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter	-
		FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Sociedad: Compromisos con el desarrollo sostenbile (alianzas estratégicas, voluntariado corporativo) Cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad e inclusión financiera.	Grupo Bankinter	-
GRI 418: Privacidad del cliente						
- Gestión de la relación con los clientes	Mixta	**418**	Enfoque de gestión	Sociedad: Protección de datos Lucha contra la corrupción	Grupo Bankinter	-
		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se han recibido sanciones significativas relativas a protección de datos en el Grupo Bankinter	Grupo Bankinter	(3)
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico						
- Gestión de la relación con los clientes - Ética - Gobierno corporativo	Mixta	**419**	Enfoque de gestión	Lucha contra la corrupción Derechos humanos	Grupo Bankinter	-
		419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En el ejercicio 2021, no se han reportado casos de incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Grupo Bankinter	(3)

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión
SUPLEMENTO FINANCIERO						
CARTERA DE PRODUCTOS						
- Gestión de la relación con los clientes - Relación con la comunidad - Estrategia de cambio climático y capital natural	Mixta	**G4-DMA**	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Gestión de la sostenibilidad: Plan de Sostenibilidad 3D Sociedad: Compromiso con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter	-
			Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Los procedimientos de análisis de riesgos contemplan todos aquellos que son significativos desde el punto de vista del riesgo de crédito. Gestión de riesgos del cambio climático. Gestión de riesgos no financieros (riesgos ambientales, riesgos sociales, riesgos sobre DDHH) Riesgos emergentes: riesgo climático Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático	Grupo Bankinter	-
			Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Sociedad: Compromiso con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión sostenible: Principios de Ecuador)	Grupo Bankinter	-
			Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Cuestiones sociales y relativas al personal: Formación y talento Derechos humanos Cuestiones medioambientales: Influencia en los grupos de interés	Grupo Bankinter	-
			Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Sociedad: Compromiso con el desarrollo sostenible (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles) Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático	Grupo Bankinter	-
		FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/ grandes) y el sector de actividad.	Modelo de Negocio Informe anual integrado 2021: Resultados Presentación de resultados (enero 2022)	Grupo Bankinter	-
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Gestión de la sostenibilidad. Compromisos con el desarrollo sostenbile (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter	(1) No se incluye la proporción por línea de negocio
		FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un benefi cio medioambiental específi co para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Gestión de la sostenibilidad. Compromisos con el desarrollo sostenbile (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter	(1) No se incluye la proporción por línea de negocio
AUDITORÍA						
- Estrategia de cambio climático y captial natural - Estrategia de negocio - Gobierno corporativo	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	-El área de auditoría interna participa anualmente en las auditorías realizadas para evaluar los Sistemas de Gestión Ambiental y de Accesibilidad de la entidad. Además, realiza una auditoría anual sobre el Informe Anual Integrado y el EINF, donde se reporta toda la información relativa al Plan de Sostenibilidad, Política de Sostenibilidad y gestión de aspectos ambientales y sociales de la entidad.	Grupo Bankinter	-
		FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.		Grupo Bankinter	-

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Aspectos materiales identificados	Cobertura del aspecto material	Indicador		Localización en el Informe	Alcance	Omisión
ACTIVISMO ACCIONARIAL						
- Estrategia de negocio - Estrategia de cambio climático y capital natural - Gobierno corporativo	Interna	**G4-DMA**	Enfoque de gestión	Gestión de la sostenibilidad. Compromisos con el desarrollo sostenbile (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter	-
		FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Gestión de la sostenibilidad. Compromisos con el desarrollo sostenbile (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter	(1) La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando en su recopilación para poder ser reportada en próximos ejercicios
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Gestión de la sostenibilidad. Compromisos con el desarrollo sostenbile (Prácticas de inversión sostenible, Productos sostenibles)	Grupo Bankinter	(1) La información cuantitativa no está disponible. Se está trabajando en su recopilación para poder ser reportada en próximos ejercicios
		FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No hay una política de voto establecida relativa a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	Grupo Bankinter	-

Notas:
1. Solo se informa cualitativamente.
2. No se detalla información para cada tipo de producto y servicio.
3. Se informa de las provisiones contables por reclamaciones de cualquier naturaleza y por encima de un umbral de 50.000 euros.
4. Se informa de las provisiones contables por reclamaciones de cualquier naturaleza y por encima de un umbral de 30.000 euros.

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Anexo III: Principios de Banca Responsable

Índice de contenidos de los Principios de Banca Responsable UNEP FI		
Requisitos de informes y autoevaluación	**Resumen de alto nivel de la respuesta del banco**	**Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del Banco / información relevante**
Principio 1: Alineamiento "Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes con las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad y contribuir a ellos, tal como se expresan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes. Enfocaremos nuestros esfuerzos donde tengamos el impacto más significativo ".		
1.1 Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades, y donde sea relevante las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones u ofrece productos y servicios	Bankinter es un grupo financiero español con filiales en Portugal, Luxemburgo e Irlanda. A finales de 2021, los activos de Bankinter eran de 107.584,1 millones de euros, siendo la sexta entidad financiera española por volumen de activos. Esa misma fecha, contaba con 445 oficinas y 6.138 empleados. El Grupo Bankinter desarrolla su modelo de negocio en varias líneas bien orientadas y complementarias entre sí, como son: Banca de Empresas, Banca Comercial, Gestión de activos, Banca de inversión, Bankinter Consumer Finance (marca dedicada al negocio de consumo) y EVO Banco (posicionado el el segmento de clientes más jovenes y digitales). Bankinter es consciente del papel que debe jugar como agente tractor en la recuperación economica tras la pandemia de la COVID-19 facilitando soporte financiero a empresas y familias. La Autoridad Bancaria Europea reconoció a Bankinter en sus últimos test de estrés como el banco más sólido, más solvente y más resistente de España y el tercero de Europa. Apalancado en esa buena situación, el banco mantuvo una estrategia comercial activa, impulsando sus diferentes líneas de negocio. Y toda esta actividad, Bankinter la desarolla integrando los aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza en el negocio a través de una nueva estrategia transversal de sostenibilidad recogida en el Plan de sostenibilidad 3D para el periodo 2021-2023.	Capítulo Modelo de Negocio
1.2 Describa cómo su banco se ha alineado y / o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.	La gestión de los aspectos de Sostenibilidad es una de las prioridades del Grupo Bankinter. Se ha establecido una nueva Política de Sostenibilidad aprobada por el Consejo de Administración en marzo de 2021, a partir de las cual se desarrolla el Plan de Sostenibilidad 3D 2021-2023 con el objetivo de impulsar una triple gestión –económica, social, ambiental– alineada con el desarrollo inclusivo y sostenible al que apunta la Agenda 2030 de Naciones Unidas. La actual estrategia de sostenibilidad del Grupo ha tomado como referencia los principales acuerdos internacionales para contribuir a la lucha contra el calentamiento global y la consecución de un desarrollo más sostenible e inclusivo. Bankinter toma como propios los objetivos del Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo sostenible de Naciones Unidas. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son una de las guías fundamentales que estructuran el desarrollo de la estrategia a través del Plan de Sostenibilidad 3D para el periodo 2021-2023. Bankinter ha identificado los ODS en los que realiza una mayor contribución, y ha incorporado en su estrategia, plasmada en el Plan de Sostenibilidad 3D, metas que apuntan a unos ODS primarios, en concreto: Salud y bienestar (ODS 3), Educación de calidad (ODS 4), Igualdad de género (ODS 5), Energía asequible y no contaminante (ODS 7), Creación de empleo y desarrollo económico (ODS 8), Industria, innovación e infraestructura (ODS 9) , Reducción de las desigualdades (ODS 10), Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11), Producción y consumo responsable (ODS 12), Acción por el clima (ODS 13), Paz , Justicia e Instituciones sólidas (ODS16) y Alianzas estratégicas (ODS 17). Entre estos doce ODS se han identificado como claves, debido a la actividad de financiación e inversión que desarrolla la entidad, el ODS 7 Energía asequible y no contaminante, el ODS 8 Creación de empleo y desarrollo económico, el OSD 9 Industria, innovación e infraestructura, el ODS 13 Acción por el clima, el ODS16 Paz, Justicia e Instituciones sólidas y el ODS 17 Alianzas estratégicas. En el resto de ODS el Banco ha identificado, por su actividad y las geografías en las que opera, una menor capacidad de contribución. Bankinter ha obtenido la validación por parte de una entidad cerificadora independiente de la alineación de la estrategia de sostenibilidad del banco con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.	Capítulos de Gestón de la Sostenibilidad y Capítulo de Sociedad-Compromisos con el desarrollo sostenible

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Índice de contenidos de los Principios de Banca Responsable UNEP FI

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del Banco / información relevante
Principio 2: Impacto "Continuaremos incrementando nuestros impactos positivos al mismo tiempo que reduciremos los impactos negativos, y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente como resultado de nuestras actividades, productos y servicios."		
2.1 Análisis de impacto: Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos: a) Alcance: Las principales áreas de negocio, productos / servicios del banco en las principales geografías en las que opera el banco han sido como se describe en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis. b) Escala de exposición: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde está su negocio principal / sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías. c) Contexto y relevancia: Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera. d) Escala e intensidad / importancia del impacto: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad / importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. (su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c) y d)) Muestre que basándose en este análisis, el banco: ▪ Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial) ▪ Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos.	Bankinter desarrolla su estrategia de sostenibilidad para minimizar los impactos negativos que su actividad pueda tener en su entorno social y ambiental y potenciar los positivos. 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 del nuevo Plan de Sostenibilidad del banco, Bankinter llevó a cabo un nuevo análisis de materialidad, a partir del envío de un cuestionario a sus principales grupos de interés. Se identificaron 8 materias relevantes relacionadas con la Sostenibilidad. A partir de este análisis, se han señalado dos áreas clave dónde el banco puede impactar por su propia actividad financiera, y que son asuntos materiales para nuestros grupos de interés: la gestión del riesgos de cambio climático y el desarrollo de negocio sostenible. Estas dos áreas de impacto forman parte de la Estrategia de Cambio Climático del banco, que fue publicada en el año 2019. Dicha estrategia ha tomado como fuente de inspiración las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Disclosures. Está dividida en cuatro ejes: ▪ **Compromiso**: Contribuir a la transición hacia una economía sostenible para contribuir en la adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático. ▪ **Gestión**: Integrar los riesgos del cambio climático en el modelo de gestión. Incorporar los riesgos climáticos a la toma de decisiones a la hora de otorgar financiación a empresas y particulares. ▪ **Negocio**: Comercializar productos y servicios financieros orientados a un modelo económico bajo en carbono. ▪ **Implicación**: Participar con todos nuestros grupos de interés en el compromiso colectivo de acción contra el cambio climático.	Capítulos Cuestiones Medioambientales,Gestión de riesgos de cambio climatico
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relacionados con el Análisis de impacto Bankinter ha llevado a cabo análisis de materialidad y análisis de impacto sociales, ambientales y de buen gobierno para la definición de sus estrategia de sostenibilidad 2021-2023		
2.2 Configuración de Objetivos Muestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea base (evaluada en relación con un año en particular) y haber establecido objetivos en función de esta línea base. Demuestre que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los objetivos de los ODS / cambio climático / sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el positivo neto impacto de los objetivos establecidos.	En la estrategia de cambio climatico se establecen objetivos en cada uno de los cuatro ejes que la configuran ▪ **Compromiso** - Contribuir a la transición de un modelo bajo en carbono - Adhesión a las principales iniciativas internacionales ▪ **Gestión.** - Ser neutrales en carbono para los alcances 1 y 2. - Conseguir que el 100% de la energía eléctrica consumida en las instalaciones del banco en España y Portugal provenga de fuentes de origen renovable. - Implantar una herramienta de rating climático para las operaciones con empresas. - Llevar a cabo un análisis de la exposición del banco a los riesgos del cambio climático para banca de empresas. - Realizar una primera estimación del total de emisiones financiadas por el banco en España en el sector de empresas. - Avanzar en la identificación de emisiones y riesgos de cambio climático para la cartera hipotecaria. - Calcular las emisiones de CO_2 evitadas gracias a los proyectos surgidos a partir de la emisión de bonos verdes del banco. - Avanzar en el desarrollo de una hoja de ruta para la descarbonización de las carteras de credito. ▪ **Negocio** - Comercializar nuevos productos sostenibles - Aumentar el volumen de negocio de productos sostenibles que ya están en cartera. ▪ **Implicación:** - Llevar a cabo una estrategia de formación / sensibilización para nuestros grupos de interés (clientes, empleados, etc) Esta estrategia, recogida en el Plan de Sostenibilidad 3D, contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 7,8,9 y 13 de forma directa.	Capítulos Cuestiones medioambientales, Sociedad-Compromisos con el desarrollo sostenibñe
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relacionados con la Configuración de Objetivos En la definición tanto de la estrategia de sostenibilidad como la de cambio climatico se han establecido objetivos y se hace un seguimiento continuo para parte del Comité de Sostenibilidad.		

Índice de contenidos de los Principios de Banca Responsable UNEP FI		
Requisitos de informes y autoevaluación	**Resumen de alto nivel de la respuesta del banco**	**Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del Banco / información relevante**
2.3 Planes para implementación y monitoreo de objetivos Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos. Muestre que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier rebase de las líneas base deben ser transparentes.	El plan de implementación de estos objetivos se integra en el seguimiento del desarrollo de la estrategia de sostenibilidad del banco, el Plan de 3D. El Departamento de Sostenibilidad hace seguimiento continuo a través de un cuadro de mando de los indicadores establecidos para el desarrollo de los más de 50 programas recogidos en plan. El Comité de Sostenibilidad se reúne de forma cuatrimestral para hacer seguimiento del grado de consecución de los objetivos marcados para el desarrollo de la 20 líneas estratégicas del plan. Adicionalmente, el Consejo de Administración y su comisión de Nombramientos, Sostenibilidad, y Gobierno Corporativo, llevan a cabo seguimientos periódicos del desempeño ASG del banco, así como del grado de cumplimiento de los objetivos planteados en la estrategia de sostenibilidad.	Capítulo Gestión de la Sostenibilidad
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relacionados con los Planes para la implementación y monitoreo de objetivos El Comité de Sostenibilidad y la Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo realizan un seguimiento periodico del grado de consecución de los objetivos.		
2.4 Progreso en la implementación de objetivos Para cada objetivo por separado: Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido. O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido. Informe sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso. (Cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas)	**Compromiso** Bankinter está adherido a los principales compromisos sectoriales en aspectos ASG como UNEP FI, Principios de Banca Responsable, Net Zero Banking Alliance, Task force on Climate Related Financial Disclosures for Banks, Red Española Pacto Mundial de Naciones Unidas, Principios de Ecuador y Finance for Biodiversity Pledge, entre otros. **Gestión.** - Bankinter consiguió la neutralidad en carbono para los alcances 1 y 2 en el año 2020. - El 100% de la energía eléctrica consumida en las instalaciones del banco en España y Portugal proviene de fuentes de origen renovable. Hito que se consiguió en 2020. - Se ha aprobado en 2021 la Política de Integración de riesgos de sostenibilidad en las decisiones de inversión y asesoramiento. - Bankinter ha implantado un rating de predisposición al riesgo de cambio climático para todas las empresas. Este rating climático mide la propensión de un cliente a verse afectado por los riesgos físicos y de transición. - Se ha llevado a cabo un análisis de la exposición del banco a los riesgos del cambio climático para banca de empresas. - Se ha realizado una primera estimación del total de emisiones financiadas por el banco en España en el sector de empresas, según la metodologia PCAF. - Se ha avanzado en la identificación de emisiones y riesgos de cambio climático para la cartera hipotecaria. - Se han calculado las emisiones de CO_2 evitadas gracias a los proyectos surgidos a partir de la emisión de bonos verdes del banco. - Bankinter está desarrollando una hoja de ruta para la descarbonización de sus carteras con objetivos a 2025 y 2030, en línea con los objetivos del PNIEC (Plan Nacional Integrado de Energía y Clima). **Negocio** - Bankinter cuenta con un amplio catálogo de productos sostenibles. En 2021 se han lanzado nuevos productos como la Hipoteca Casa Eficiente (para viviendas con alta calificación energética), y las carteras de inversión sostenible en su gestor digital de inversiones Popcoin. - Se ha aumentado el volumen de negocio y la rentabilidad de los fondos de inversión sostenibles comercializados por el banco. **Implicación** - Desarrollo de píldoras informativas de temáticas ASG para la plantilla. - Participación en eventos de emprendimiento verde y de economía circular. - Bankinter es entidad líder del Clúster de Cambio Climático de Forética.	Capítulo de Gestión de riesgos de cambio climático, Gestión de la Sostenibilidad y Cuestiones medioambientales.
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relativos al porgreso en la implementación de objetivos Bankinter trabaja para cumplir los objetivos propuestos a corto, medio y largo plazo en sus estrategias de sostenibilidad y de cambio climático		
Principio 3: Clientes (de bienes y servicios) "Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras"		
3.1 Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y / o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos	La Política de Sostenibilidad del grupo es el marco general de gestión de cuestiones ASG que establecen los principios de actuación con todos sus grupos de interés. Entre estos principios se encuentran el de integrar de los riesgos de sostenibilidad en los procesos de toma de decisiones de inversión, así como en el asesoramiento sobre inversiones o seguros e incorporar de criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) en los análisis de inversión y financiación. La Política de Sostenibilidad se desarrolla a través de otras políticas corporativas: la Política Medioambiental, la Política de Derechos Humanos, la Política de Inclusión y Diversidad, los Principios de Sostenibilidad en la inversión con cuatro políticas sectoriales (extractiva, agrícola, energético, defensa), la Política de Integración de riesgos de sostenibilidad en las decisiones de inversión y asesoramiento y la Política de inversión responsable.	Capítulo Gestión de la Sostenibilidad

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Índice de contenidos de los Principios de Banca Responsable UNEP FI		
Requisitos de informes y autoevaluación	**Resumen de alto nivel de la respuesta del banco**	**Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del Banco / información relevante**
3.2 Describa cómo su banco ha trabajado y / o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas / implementadas, productos y servicios desarrollados, y, cuando sea posible, los impactos logrados.	Bankinter realiza periódicamente estudios de materialidad, que permiten mejorar la eficacia de los canales de diálogo con los agentes sociales y detallar los asuntos prioritarios. Los principales asuntos materiales identificados son: Gestión de la relación con clientes, Estrategia de negocio sostenible, Gobierno Corporativo, Ética, Gestión de personas, relación con la comunidad, gestión en la cadena de suministro y estrategia de cambio climático y capital natural. En relación con sus clientes y vinculado al tema material estrategia de cambio climático, el banco ha incluido en las conversaciones financieras con las empresas temas relacionados con los riesgos climáticos a través de la elaboración de un rating que determina qué nivel de riesgos tiene relacionados con el clima. Con las empresas que tras el análisis tengan un riesgo alto o muy alto, se abre una vía de diálogo obligatoria para conocer si dichas organizaciones tienen estrategia de Cambio Climático o de qué forma planean mitigar estos riesgos. Además, Bankinter dispone de una batería de productos sostenibles desde hace años para contribuir a ese cambio y transición a un modelo económico bajo en carbono. Destacan los fondos de inversión sostenibles, el lanzamiento de bonos verdes, los fondos de capital riesgo sostenible, los project finance en energías renovables, la hipoteca verde o las carteras sostenibles del roboadvisor digital Popcoinc	Capítulo Gestión de la Sostenibilidad
Principio 4: Partes interesadas "Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad"		
4.1 Describa con qué partes interesadas (o grupos / tipos de partes interesadas) ha consultado, comprometido, colaborado o asociado su banco con el fin de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados / resultados logrados.	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 del nuevo Plan de Sostenibilidad del banco, Bankinter llevó a cabo un nuevo análisis de materialidad, a partir del envío de un cuestionario a sus principales grupos de interés. Se identificaron 8 materias relevantes relacionadas con la Sostenibilidad: Gestión de la relación con los clientes, estrategia de negocio sostenible, gobierno corporativo, ética, gestión de personas, relación con la comunidad, gestión de la cadena de suministro, estrategia de cambio climático y capital natural. Todas estas materias han sido integradas en las líneas estratégicas y programas asociados dentro del Plan de sostenibilidad, y se lleva a cabo un seguimiento del cumplimiento de los objetivos y retos anuales en cada uno de ellos.	Capítulo Gestión de la Sostenibilidad
Principio 5: Gobierno y cultura "Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable"		
5.1 Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado / está planeando implementar para administrar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.	El Departamento de Sostenibilidad es el encargado de diseñar e implantar la estrategia de Sostenibilidad del banco a través del desarrollo de Política de Sostenibilidad. Dicha política fue aprobada en marzo de 2021 por el Consejo de Administración. 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, procura conocer de primera mano sus expectativas e identificar las necesidades de un entorno en permanente cambio, 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. Para facilitar el seguimiento del desarrollo de las líneas del Plan de Sostenibilidad y el grado de cumplimiento de sus correspondientes objetivos, la entidad ha implantado sistema de gestión que facilita el reporte de mas de 150 indicadores primarios recogidos en el cuadro de mando. La Comisión de Nombramientos, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo, es el órgano que adopta las funciones de revisión de la política de sostenibilidad, seguimiento de la estrategia y de supervisión del desempeño de los indicadores ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) del Grupo, seguimiento del diálogo con los grupos de interés, evaluación de los riesgos ASG y aseguramiento de la difusión pública de la información no financiera y diversidad. El Comité de Sostenibilidad es el órgano ejecutivo responsable de asegurar la correcta evolución del Plan. Está dirigido por el presidente de la entidad, y está integrado por los responsables de áreas clave para la consideración de los criterios ASG en la toma de decisiones de toda la cadena de valor de la entidad. Para fomentar una cultura sostenibilidad entre sus grupos de interés , el banco establece anualmente un Plan de Formación en materia de Sostenibilidad. con objetivos como la formación a la plantilla en la aplicación de los Derechos Humanos en la empresa, o la cualificación específica para empleados de áreas clave como Riesgos o la Gestora de Activos, en el conocimiento y la aplicación de criterios ASG en la toma de decisiones de financiación o inversión. Asimismo, Bankinter participa en foros específicos para difundir las mejores prácticas en cuanto a sostenibilidad y cambio climático. Es empresa líder del Clúster de Cambio Climático de Forética y participa y patrocina eventos de emprendimiento ambiental y social. Por otra parte, en 2022 se van a desarrollar talleres formativos para los clientes PYMES y jóvenes con el fin de formarles sobre cómo calcular su Huella de Carbono, y qué acciones pueden desarrollar para disminuir su emisiones de CO2.	Capítulo Gestión de la Sostenibilidad
5.2 Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o está planeando implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.		Capítulo Gestión de la Sostenibilidad, Cuestiones medioambientales, Sociedad-Compromisos con el desarrollo sostenible
5.3 Estructura de gobierno para la implementación de los principios Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PBR, que incluye: a) establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos. b) medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.		Capítulo Gestión de la Sostenibilidad
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Estructura de gobierno para la implementación de los Principios La estrategia de sostenibilidad del banco, sus principales indicadores y objetivos, es informada y reportada periodicamente ante el Comité de sostenibilidad, la Comisión de Nombramiento, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo, y ante el máximo órgano de gobierno de la entidad, el Consejo de Administración.		

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Índice de contenidos de los Principios de Banca Responsable UNEP FI		
Requisitos de informes y autoevaluación	**Resumen de alto nivel de la respuesta del banco**	**Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del Banco / información relevante**
Principio 6: Transparencia y responsabilidad "Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad"		
6.1 Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de establecer e implementar objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4). Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios para la Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas. Muestre que su banco ha implementado / está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes y ha avanzado en la implementación de estos Principios.	El progeso de Bankinter en el ámbito de la gestion y su desempeño ASG es público, ya que toda la información relativa a estos aspectos se publican en el Estado de Información no financiera anual del Grupo Bankinter. Dicho informe es auditado por un tercero independiente (PwC en 2021) y publicado en la web corporativa de la compañía para que pueda ser consultado por todos nuestros grupos de interés. En su esfuerzo para contribuir a la transición a una economía sostenible y baja en carbono, Bankinter esta adherida a los principales acuerdos y compromisos internacionales como UNEP FI, Principios de Banca Responsable, Net Zero Banking Alliance, Task force on Climate Related Financial Disclosures for Banks, Principios de Ecuador, Red Española de Pacto mundial o el Finance for Biodiversity Pledge, entre otras. Bankinter ha sido incluido en 2021 dentro de 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, y el Dow Jones Sustainability Index Europe, como uno de los cinco mejores europeos. El banco se mantiene también en otros destacados índices de sostenibilidad (FTSE4Good, MSCI o CDP), ha sido incluido en el Índice ESG Euronext Vigeo Eiris Eurozona 120 por primera vez, y ha sido destacado en el Sustainability Yearbook 2022, el anuario que elabora la firma de analistas S&P Global. El objetivo del banco es continuar en dichos índices de sostenibilidad, para lo que ha establecido objetivos y retos dentro de sus líneas estratégicas del Plan de sostenibilidad, de cara a seguir con la mejora continua de su desempeño ASG.	Capítulo Introducción y Gestión de la Sostenibilidad
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto al progreso en la implementación de los principios para la banca responsable Bankinter trabaja de forma continua para mejorar su desempeño ASG y cumplir con los más altos estandares internacionales en materia de desarrollo sostenible.		

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

Anexo IV: Informe de verificación independiente

pwc

Bankinter, S.A. y sociedades dependientes

Informe de verificación independiente
Estado de Información No Financiera
31 de diciembre de 2021

pwc

Informe de verificación independiente

A los accionistas de Bankinter, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021, de Bankinter, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Bankinter) que forma parte del informe de gestión consolidado de Bankinter.

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

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado de Bankinter, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Bankinter, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (en adelante estándares GRI) según la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial *Financial Services* de la Guía G4 de GRI de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" y en el "Anexo II: Índice GRI" del citado Estado.

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

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

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF. B-79 03129

pwc

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- Reuniones con el personal de Bankinter, S.A. para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por Bankinter y descrito en el apartado de "Gestión de la sostenibilidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Bankinter, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial *Financial Services* de la Guía G4 de GRI de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el "Anexo I: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" y en el "Anexo II: Índice GRI" del citado Estado.

pwc

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que los activos de la entidad se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía por primera vez para el ejercicio 2021 siempre que el estado de información no financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente, se ha incorporado información para la que los administradores de Bankinter han optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en la nota metodológica incluida en el apartado "3.2.5 Adaptación a la Taxonomía Europea" del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Uso y distribución

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

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ramón Abella Rubio

22 de febrero de 2022

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2022 Núm. 01/22/01128

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO

Sello distintivo de otras actuaciones

Carta
Introducción
Negocio
Riesgos
Sostenibilidad
C. Ambientales
C. Sociales
DD.HH.
Lucha contra la corrupción
Sociedad
Anexos

bankinter.