

BANKINTER, S.A.

(Bankinter)

1. Datos generales

Productos/servicios

Bankinter, S.A. sociedad matriz del Grupo Bankinter, tiene por objeto social el desarrollo de la actividad bancaria¹ y aseguradora².

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, el Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas, fundamentalmente, financiación, gestión de activos, tarjetas de crédito y negocio asegurador, y que constituyen, junto con él, el Grupo Bankinter. Dentro del grupo también se incorpora GNEIS Global Services, S.A., empresa que ofrece soluciones informáticas al sector bancario.

Bankinter, S.A. ofrece a sus productos/ servicios a los siguientes segmentos:

- Particulares.
- Extranjeros.
- Banca Personal.
- Banca Privada.
- Banca Empresa.

Alcance geográfico

Bankinter opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España.
- Irlanda³.
- Luxemburgo⁴.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2014, Bankinter informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good.

¹ CCAA Consolidadas 2014, Pg. 11.

² Es propietario del 100% de Línea Directa Aseguradora, LDA, CCAA Consolidadas, Pg. 61.

³ A través de la participada Castellana Finance Ltd., vehículo de propósito especial integrada en el grupo el 30/06/2013.

⁴ A través de la filial Bankinter Luxembourg, S.A., que se incorporó al grupo el primer semestre de 2013. Esta filial es fruto del acuerdo con el banco holandés Van Lanschot Bankiers N.V para adquirir su filial en Luxemburgo Van Lanschot Bankier (Luxembourg) S.A.

Normativa Internacional

No hay evidencias de compromisos en materia de Normativa Internacional por parte de Bankinter.

Estándares voluntarios

Bankinter informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Carbon Disclosure Project.
- Empresa Familiarmente Responsable
- Global Reporting Initiative

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual Integrado 2014	Siglas: IAI 2014
Cuentas Anuales Consolidadas 2014	Informe Legal Consolidado del Grupo Bankinter Siglas: CCAA Consolidadas 2014
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014	Siglas: IAGC 2014
Cuentas Anuales del Ejercicio Anual Terminado el 31/12/2014 e Informe de Gestión, junto con el Informe de Auditoría	Informe Legal de Bankinter
Política Medioambiental del Grupo Bankinter	
Política de Sostenibilidad	
Texto Refundido del Reglamento del Consejo de Administración de Bankinter, S.A.	Reglamento del Consejo
Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores del Grupo Bankinter	
Código de Ética Profesional del Grupo Bankinter 2013	

2. Tablas de resultados

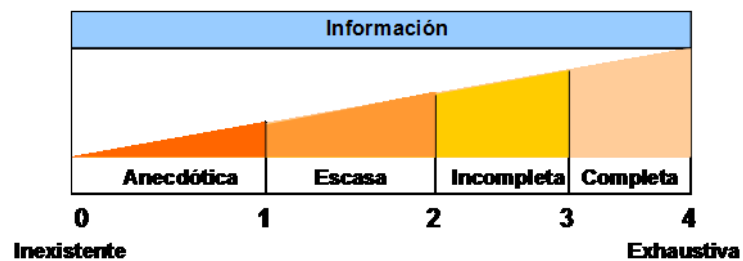
Tabla 1 - Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2014
MEDIO AMBIENTE	1,36
DERECHOS HUMANOS Y LABORALES	0,95
COMUNIDAD	1,21
CORRUPCIÓN	1,60
CONSUMO	1,56
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,02
TOTAL EMPRESA	1,28

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

EJE DE ANÁLISIS	PUNTUACIÓN 2014
TOTAL CONTENIDO	1,34
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,02

Tabla 3 - Grados de calidad en la información



3. Contexto general

Este año Bankinter ha optado por presentar un informe integrado que contiene la principal información económica de la entidad y la memoria de sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2014. Sin embargo, resulta claramente significativo que las primeras palabras de dicho informe sean *"Un año más, tenemos el placer de presentarles a todos ustedes, señoras y señores accionistas, la Memoria de Actividades del Grupo Bankinter, en la que damos cuenta de los resultados de la entidad, así como de las iniciativas, estrategias y objetivos alcanzados en las diferentes líneas de negocio del banco durante el ejercicio 2014"*⁵. A pesar de haber sustituido las cartas del Presidente y de la Consejera Delegada por entrevistas con el fin de mantener con los diferentes *"grupos de interés una relación más fluida y más directa"*, lo cierto que los principales aspectos en los que se incide son de tipo económico-financiero. Aparte de una revisión del escenario macroeconómico del 2014 con un marcado tono optimista debido a que se considera que la evolución positiva de algunos indicadores (crecimiento del PIB, disminución del déficit público; reactivación del consumo, recuperación del mercado laboral,..) tendrá una influencia positiva en la reactivación de la demanda de crédito, la disminución de la morosidad y las provisiones, y mejora en la rentabilidad de los bancos. En cuanto a Bankinter, igualmente se da prioridad a resaltar el buen resultado obtenido en aquellos aspectos financieros más significativos para los accionistas (resultado en las pruebas de esfuerzo, resultados económicos, evolución en Bolsa, reparto del dividendo, evolución de las diferentes líneas de negocio, etc...). La información sobre sostenibilidad se menciona únicamente en la entrevista al Presidente, es escasa y se presenta de forma descriptiva de algunas de las acciones y logros conseguidos.

A diferencia del ejercicio anterior, en el informe de 2014 se ha incluido un Análisis de Materialidad siguiendo las directrices marcadas por GRI (G4). Se detallan los diferentes grupos de interés, canales de diálogo, responsables y se presenta un listado de los aspectos materiales más relevantes. Sin embargo, no se especifica cómo éstos se han integrado dentro del Plan de Sostenibilidad 2012-2015. Pese a lo anterior, sigue sin haber mención ni identificación explícita de los riesgos o impactos de su actividad directa ni como intermediadora. Los riesgos asociados a aspectos medioambientales, sociales y en materia de derechos humanos se siguen minimizando u obviando (aquellos asociados a la violación de los derechos humanos tales como la libertad de asociación, el trabajo infantil y forzoso o a la violación de los derechos de los pueblos indígenas) justificándolo en que Bankinter circunscribe sus operaciones exclusivamente al ámbito geográfico español a través de sedes en terrenos urbanos⁶. Bankinter sigue manteniendo en el grupo dos empresas participadas ubicadas en paraísos fiscales: Castellana Finance Ltd (Irlanda) y Bankinter Luxembourg, S.A. (Luxemburgo) sobre las cuales apenas da información sobre su actividad. También es conveniente recordar que Bankinter a través de su actividad como intermediadora, participa en proyectos cuya actividad, productiva o comercial, si puede estar sujeta a este tipo de riesgos.

Bankinter informa de las siguientes políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos, medioambiente y corrupción:

Política de Sostenibilidad.
Política de Medio Ambiente.

⁵ IAI 2014, pg. 12.

⁶ IAI 2014, pg. 197-207.

Política de Compras Responsables.
Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
Política de Accesibilidad Universal.
Código de Ética Profesional.
Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Durante el 2014 Bankinter informa de dos empresas participadas domiciliadas en territorios off-shore de acuerdo con la metodología utilizada por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa para el presente análisis.

Sociedad	Domicilio Social	Actividad
Castellana Finance Limited	CI Norta Wall Quay 25 28001 Dublin	Vehículo de propósito especial. Empresa de servicios financieros.
Bankinter Luxemburgo, S.A.	Avenue J.F. Kenedy, 37, 1855, Luxembourg, Luxembourg	Banca Privada

Por lo que respecta a Castellana Finance Ltd, se trata de una empresa de servicios financieros creada en 2007 para la comercialización de bonos hipotecarios de alto riesgo (RMBS) de Bankinter⁷. Tras sucesivas recompras por parte de Bankinter, S.A. de bonos emitidos por esta empresa (a la que denomina vehículo), así como tras la reestructuración de balance del mismo, el banco decidió incorporarla al grupo el 30/06/2013⁸. No se proporciona información sobre la actividad que desarrolla actualmente esta empresa. Sería necesario aclarar este punto, puesto que a pesar de que tiene estructura patrimonial⁹, no se informa de que haya tenido resultados¹⁰.

La filial luxemburguesa, Bankinter Luxemburgo, S.A., está destinada a proporcionar servicios y productos a los clientes de Banca Privada e internacionales. Sin embargo, Bankinter no proporciona información detallada del tipo de operaciones que se están llevando a cabo, ni el tipo de clientes que operan con esta filial, de modo que no es posible valorar las implicaciones fiscales que se puedan derivar de la operativa a través de esta filial. Por lo tanto, sería bien recibida más información dados los antecedentes de lo acontecido con la sucursal que la entidad mantenía en Irlanda y los últimos escándalos entorno a la fiscalidad para no residentes del gobierno luxemburgués.

Cómo se ha comentado, Bankinter también contaba con una sucursal en Dublín que cesó a principios del 2012. A pesar de ello, Bankinter en 2013 reflejaba en las CACGB las

⁷ <http://www.euroabs.com/OpenIssueAccess.aspx?issueid=8810>
<http://www.bloomberg.com/apps/news?pid=newsarchive&sid=a22uWetA9IWU>

⁸ CACG2013, pg. 209.

⁹ CACG2013, pg. 63.

¹⁰ CACG2013, pg. 87.

provisiones por pasivos fiscales que puedan derivarse como resultado de las reclamaciones interpuestas contra las sanciones por las retenciones correspondientes a los depósitos contratados en aquella sucursal¹¹. Este hecho pone en evidencia la importancia de las implicaciones fiscales y económicas que se derivan de realizar operaciones en países off-shore. En este ejercicio no se ha encontrado información sobre la resolución de este procedimiento.

La información sobre fiscalidad se encuentra en el Informe de Auditoría y Cuentas que es un documento técnico y complejo, lo que dificulta la obtención de información relevante por parte de la sociedad en general y los grupos de interés del banco en particular, como podría ser por ejemplo, el importe pagado por Bankinter en concepto del Impuesto de Sociedades. Por lo tanto, sería aconsejable que Bankinter incluyera en sus próximas memorias información relativa a la implementación de normas y principios sobre buena gobernanza fiscal (transparencia, intercambio de información y competencia leal en materia fiscal), en línea con las recomendaciones de la Unión Europea¹². Este año y como consecuencia de La Ley 10/2014 de 26 de junio, Bankinter ha depositado en el Banco de España el "Informe bancario anual". La Ley 10/2014 establece en su artículo 87, que las entidades de crédito deben publicar anualmente, como anexo de sus estados financieros auditados, y remitir al Banco de España el denominado "Informe bancario anual". Por su parte, el Banco de España debe mantener disponibles estos informes en su página de internet.

Este informe ofrece, en base consolidada y con detalle por países, la siguiente información:

- Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad.
- Volumen de negocio.
- Número de empleados a tiempo completo.
- Resultado bruto antes de impuestos.
- Impuestos sobre el resultado.
- Subvenciones o ayudas públicas recibidas.

Además, el informe bancario anual debe contener, entre los indicadores clave, el rendimiento de sus activos, que se calculará dividiendo el beneficio neto por el balance total.

En banco recoge en un Anexo de las Cuentas Anuales información de España e Irlanda, tal y como establece la ley 10/2014, en su artículo 87 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito pero no sobre sus resultados en Irlanda, donde también está presente.

¹¹ CACG2013, pg. 115. "En relación con los acuerdos de imposición de sanciones por retenciones correspondientes a los depósitos contratados por clientes del banco en nuestra sucursal de Dublín, Bankinter presentó el 9 de febrero de 2010 escrito de Queja ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente, habiendo recibido con fecha 13 de julio de 2010 contestación favorable a nuestras peticiones. No obstante, con fecha 18 de diciembre de 2012 han sido notificadas Resoluciones del TEAC desestimando las reclamaciones interpuestas por este concepto por los ejercicios 2002 a 2005 que serán recurridas igualmente ante la Audiencia Nacional por un importe total de 7.727 miles de euros. En cualquier caso, los pasivos fiscales que pudieran derivarse como resultado de las reclamaciones interpuestas contra los conceptos suscritos en disconformidad están adecuadamente provisionados a la fecha de cierre del ejercicio 2013 y anteriores".

¹² Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas.

Bankinter declara que "No se han recibido subvenciones o ayudas públicas por parte de Bankinter S.A. ni ninguna entidad del Grupo" (p. 219 CAGC). Sin embargo podría considerarse ayudas no solamente la inyección directa en el capital, sino también los EPA (esquema de protección de activos) y la compra de activos por parte del SAREB. Según una información del confidencial "Bruselas considera que las ayudas públicas vienen porque el precio pagado por Sareb a los bancos por sus activos (el precio de transferencia) es superior al de mercado. Y como ese sobreprecio no lo habrían conseguido vendiendo los activos en el mercado, es ayuda de Estado. Dicho de otra forma, que los descuentos con los que se han traspasado los créditos y los inmuebles deberían haber sido mayores (Bruselas lo cifra en el 72% como media y el 75% para los pisos terminados), lo que habría obligado a más provisiones, más pérdidas y más inyecciones de capital público. En vez de eso, se ha pagado un sobreprecio, lo que ha evitado esas inyecciones, pero el impacto es el mismo. Por eso es una ayuda pública". Se desconoce si Bankinter ha vendido activos al Sareb o ha hecho uso de EPA.

Bankinter continúa con la comercialización de fondos de gestoras domiciliadas en territorios considerados paraísos fiscales. En el año 2014 ha ampliado tanto la oferta de fondos como de gestoras ubicadas en estos países¹³.

En el Informe de Sostenibilidad no se incorpora información sobre las obligaciones fiscales, impuestos pagados, exenciones o créditos fiscales aplicados. Ésta información se encuentra recogida en las CACGB.

Bankinter informa de las exenciones de las que se ha beneficiado, tanto en base imponible (Exención régimen ETVE's e Imputación de BIN's de AIE's) como en cuota impositiva (doble imposición, IDMT, reinversión de beneficios extraordinarios, donativos a entidades y producciones cinematográficas), pero sólo referido a España.

Es más, Bankinter ofrece información acerca de cómo materializó la reinversión por la cual recibió deducciones en 2013. Y lo explica así: "En relación con las rentas acogidas a deducción por reinversión en el ejercicio 2013, su reinversión ha quedado totalmente materializada en el propio ejercicio 2013 con la compra por parte de Bankinter del 100 por 100 de la entidad Van Lanschot Bankiers Luxembourg S.A. por un importe de 21,5 millones de euros, del 100 por 100 de la entidad Mercavalor S.A. por un importe de 1,5 millones de euros y diversas adquisiciones de inmovilizado material e inversiones inmobiliarias realizadas por parte del Grupo Bankinter." Si bien esta práctica es legal, no deja de ser llamativo que la deducción por reinversión sea materializada en la compra de una sociedad sita en el paraíso fiscal de Luxemburgo.

En cuanto a los créditos fiscales, si bien Bankinter admite su existencia puesto que los menciona en sus Cuentas Anuales, no ofrece detalles acerca de su contenido ni de su naturaleza.

¹³ https://www.bankinter.com/www/es-es/cgi/ebk+fon+con_info?secc=INFO&subs=VGES. A fecha de 04/04/2015 se comercializan 919 fondos (frente a 443 en 2012) de 41 gestoras (frente a 34 en 2012) ubicadas en Irlanda y Luxemburgo.

4.2. Medioambiente

Bankinter sigue como firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, reflejando su compromiso en el cumplimiento de sus principios, tres de los cuales (nº 7, 8 y 9) son de carácter ambiental¹⁴. Así mismo, continúa siendo signataria del Carbon Disclosure Project (CDP) y mantiene su adhesión a la iniciativa CDP Water Disclosure Project.

El compromiso de Bankinter con el medio ambiente queda igualmente reflejado en su Política de Sostenibilidad¹⁵ (punto 5 y 6) y en su Política Medioambiental¹⁶. Ambas políticas se han mantenido intactas con respecto a ejercicios anteriores, por lo que se mantiene la valoración en cuanto a que se trata de principios de carácter bastante genérico puesto que se limitan a manifestar el compromiso de cumplimiento legal y de promoción de un comportamiento responsable, así como implantación de procesos necesarios para mejora continua en el comportamiento medioambiental, la identificación y gestión de impactos sociales, ambientales y económicos con el fin de potenciar los positivos y minimizar los negativos.

A pesar de que en la Política de Sostenibilidad se especifica que se procederá a la identificación y gestión de impactos sociales, ambientales y económicos con el fin de potenciar los positivos y minimizar los negativos, y de que la *Gestión del Impacto Ambiental* uno de los temas relevantes detectado en el Análisis de Materialidad¹⁷, sigue sin encontrarse en ninguno de los informes analizados una relación específica de los principales riesgos e impactos de su actividad. Las líneas estratégicas del Eje Ambiental del Plan "Tres en Raya"¹⁸ se centran únicamente en mejorar el desempeño ambiental mediante el proyecto "Huella de Carbono" sin contemplar otros posibles riesgos e impactos. Un año más, en el Informe Legal Consolidado de Bankinter¹⁹ se apunta que el banco considera que no existen contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente por lo que no registra ninguna dotación para riesgos y cargas medioambientales. Los administradores de la entidad consideran que los riesgos medioambientales derivados de la actividad, y de sus productos y servicios, son mínimos y que están adecuadamente cubiertos. Además estiman que no surgirán pasivos adicionales relacionados con dichos riesgos por lo que tampoco ha incurrido en gastos ni recibido subvenciones relacionadas con dichos riesgos. Bankinter especifica que no se ha recibido ningún tipo de sanción ni multa en relación con la gestión ambiental desarrollada por el Grupo Bankinter.

A pesar de que como firmante del Pacto Mundial se compromete con el Principio 7 "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente", no hay compromiso explícito con el principio de precaución. No se informa de la toma medidas preventivas; de hecho explícitamente se menciona reducir la huella de carbono *provocada* (minimizar y neutralizar los impactos producidos tanto directa como indirectamente).

¹⁴ <http://www.pactomundial.org/los-diez-principios-de-pacto-mundial/>

¹⁵ https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/sostenibilidad/principio_productos

¹⁶ https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/sostenibilidad/eje_medioambiental/politica_medio_ambiental

¹⁷ IAI 2014, pg. 40.

¹⁸ IAI 2014, pg. 157.

¹⁹ CCAA Consolidadas 2014, pg. 118.

Como ya se ha comentado la Política Medioambiental presenta objetivos generales como cumplir la legalidad, implantar procesos de mejora continua, promover comportamiento responsable en sus grupos de interés, procurar mitigar cambio climático, comercializar productos financieros relacionados con industrias ambientales... Se valora positivamente que en el Informe Anual Integrado 2014 se haya incorporado un apartado de Seguimiento de Líneas Estratégicas en el que se incluyen tablas con Acciones (2012-2014) y Objetivos para 2015. Sin embargo, son mayoritariamente de carácter cualitativo/descriptivo sin concretar volúmenes o porcentajes. Tampoco se indica el porcentaje de cumplimiento respecto a años anteriores, desviaciones ni medidas correctoras a pesar de que el Plan de Sostenibilidad está vigente desde 2012. Una vez más son mínimas las referencias a objetivos un poco más específicos como reducir el nº de desplazamiento de clientes a oficinas para evitar un mayor nº de emisiones de CO₂, o desarrollos tecnológicos que permitan reducir el consumo de papel (firma biométrica). Éstos siguen siendo claramente insuficientes teniendo en cuenta el alcance de los impactos que la actividad financiera tiene en el entorno medioambiental. Como ya se comentó en el ejercicio anterior, en el caso de evitar desplazamientos a las oficinas, la estrategia seguramente tenga una orientación de reducción de costes operativos no de mejorar la actuación medioambiental de la entidad.

Por lo que respecta a los proveedores, se mantiene la inclusión de criterios ambientales para la homologación de proveedores y subcontratistas. En concreto, el proceso de homologación incorpora cuestionarios que incluyen aspectos relacionados con información financiera y no financiera como la existencia de Certificados de Calidad, Medioambiente o políticas de RSC. Además, la entidad mantiene la inclusión de cláusulas ambientales en todos los contratos que firma con proveedores y subcontratistas para asegurar el cumplimiento de la legislación en todas las actividades contratadas por el Banco. No se ha encontrado información específica sobre estas cláusulas por lo que no se puede valorar si se circunscriben al mínimo legal o van más allá. La Política de Compras sigue sin estar disponible, no se sabe qué criterios y cláusulas se incluyen ni que peso tienen en el proceso de selección y homologación. Cabe mencionar que, como el 99% de los proveedores son locales (con domicilio fiscal en España), Bankinter considera que no existen impactos ambientales negativos significativos en su cadena de suministro.

Bankinter cuenta con Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) certificado según norma UNE EN ISO 14001 implantado en dos de los grandes centros de la compañía y ampliado, en 2014, a un tercer gran edificio, ubicado en Alcobendas (en total afecta al 34,6% de la plantilla frente al 21% del año 2013). En 2014 se mantiene Oficina Sostenible de la C/ Santa Engracia de Madrid; sigue siendo la única a pesar que en el ejercicio anterior se manifiesta la intención de extenderlo paulatinamente a otros centros, no especifica su estrategia de implantación (plazos, centros prioritarios, fases de aplicación,...). Por segundo año consecutivo ha obtenido verificación SGS del cálculo de la Huella de Carbono organizacional.

Respecto a la emisión de Gases Contaminantes, forma parte del Carbon Disclosure Project (CDP). La Huella de Carbono es uno de los tres pilares de la política de RSC de la compañía por ello realiza la medición de la huella de carbono derivada de su actividad directa e indirecta. Un año más en 2014, Bankinter ha recalculado las emisiones de CO₂ de 2013 de acuerdo con la actualización de los factores de emisión, por lo que los datos no coinciden con los ofrecidos en la memoria del ejercicio anterior. Se informa de un decremento del 1% de las emisiones directas en 2014 respecto al año anterior y de un incremento del 14,72%

emisiones de CO₂ inducidas (por incremento de viajes de empresa y adquisición de equipos informáticos). La media ponderada refleja un incremento global del 4% en 2014, siguiendo en la misma línea desfavorable del año anterior donde se registraba un incremento del 4,66%. No se dan explicaciones detalladas de las medidas adoptadas para corregir estos incrementos continuados en las emisiones.

Bankinter dice haber compensado sus emisiones directas anuales manteniendo su participación en la iniciativa Cero CO₂ de la Fundación Ecología y Desarrollo en el proyecto "Mejora de prácticas de agricultura orgánica en comunidades indígenas de Guatemala". En el Informe Anual Integrado no se ofrece información detallada sobre este proyecto que permita valorar el alcance de su impacto.

En cuanto a los consumos ha disminuido del consumo de energía y de papel. En cambio el consumo de agua ha aumentado, no se indica que actuaciones se han llevado a cabo dentro de su compromiso como firmante del CDP Water Disclosure Project. A diferencia del ejercicio 2013 este año no se ha desglosado el consumo de energía aunque si se detalla el consumo de energía global separado por tipo (electricidad, gasóleo y gas natural) y también se detallan las fuentes de energía. No se dan explicaciones detalladas de las medidas que se han adoptado para conseguir reducir los consumos con respecto al año 2013. Bankinter informa que pone a disposición de empleados y clientes plataformas de comunicación alternativas para minimizar impactos asociados desplazamientos (reuniones, cursos, visitas a oficinas). Sin embargo, el volumen global de conexiones sigue descendiendo en 2014 (un 30%) con respecto a 2013 (un 18% inferiores a 2012). Por lo tanto, sería necesario plantear qué medidas se van a implantar para estimular el uso de estos canales alternativos.

Así mismo, el banco informa sobre la evolución en la gestión de los residuos de Papel y Cartón, Tóner, Fluorescentes y Equipos Electrónicos. A pesar de haber implantado la firma biométrica como actividad concreta para la reducción del consumo de papel, el consumo de Papel, Cartón y Tóner (en menor medida) ha incrementado significativamente debido a la reubicación y traslado de departamentos entre edificios. No se mencionan actividades concretas para la mejora en la gestión de estos residuos. Bankinter mantiene los proyectos "Todo Vale Nada Sobra" con la Fundación Valora para gestionar los excedentes empresariales, y "Dona tu móvil" con Entreculturas y Cruz Roja. No hay datos del resultado de estas colaboraciones que permitan valorar el impacto de las acciones de la entidad.

Dentro del Eje Económico del Plan de Sostenibilidad, la entidad reconoce tener impacto en el Medio Ambiente a través de su labor de intermediación. Por ello incorpora tres líneas de actuación. En primer lugar, la definición y aplicación de criterios de ISR, a tener en cuenta que sigue sin ser firmante de ninguna iniciativa internacional sobre ISR ni se proporciona información de cuáles van a ser son éstos criterios ni sobre qué tipo de operaciones se aplican, ni los procedimientos seguidos. En segundo lugar, la implementación de una herramienta para ponderar riesgos sociales y ambientales, también se aprecia falta de concreción en cuanto a qué herramientas / mecanismos se van a desarrollar. Finalmente, el desarrollo de productos y servicios sostenibles, que se limita a incrementar el patrimonio del fondo sostenible ya existente, y a mantener los productos/servicios ya comercializados en ejercicios anteriores y las participaciones en entidades de capital Riesgo que invierten en productos sostenibles. No se proporciona datos sobre el volumen de activos gestionados en estos productos/proyectos, ni sobre su peso con respecto a inversiones no ISR que nos permitan hacer comparativa para poder determinar si su

implicación es relevante. A pesar de haber un incremento del patrimonio del Fondo BK Sostenibilidad de 3 a 9 millones de euros sigue siendo uno de los más de 2.000 fondos que comercializa; a modo de comparativa mencionar que a 31/07/14 Bankinter superó la cifra de 10.000 millones en patrimonio en fondos de inversión²⁰. Las participaciones en las entidades de capital riesgo son minoritarias y a través de sus participadas.

4.3. Protección de los derechos humanos

Bankinter manifiesta su compromiso con los derechos humanos mediante su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, por ende, al cumplimiento de los diez principios de Derechos Humanos por igual en las actividades que tienen lugar en el país de origen y en cualquier otro país en el que realice sus actividades. Recordar que el Principio 1 “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia” y el Principio 2 “Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos” son los que hacen referencia expresa a éste aspecto. El Informe de progreso (Communication on Progress) correspondiente a la memoria presentada para el ejercicio 2014 no está disponible en la web de la Red Española por lo que no se puede valorar sus actuaciones al respecto²¹.

Sin embargo, de forma recurrente se alega que las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español por lo que la entidad afirma no haber detectado riesgos significativos ni haber realizado análisis de criterios relativos a los derechos humanos ni derivados de sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales²². Así mismo, tampoco consta que se incluye cláusulas específicas al respecto.

Consecuentemente, tampoco hace referencia expresa a cómo se posiciona en contra de posibles violaciones de estos derechos ni de la existencia de mecanismos de acceso a remedio para las personas víctimas de impactos en DDHH por sus actividades y como resultado de sus operaciones comerciales.

Pese a que la mayor parte del negocio de Bankinter se concentra en España, la entidad tiene otras líneas de negocio como es el *negocio internacional* o los clientes internacionales captados a través de la filial de Luxemburgo con los que se pueden realizar operaciones que supongan un riesgo de vulneración de los derechos humanos y sobre los que no se da ninguna información específica al respecto. Además presta financiación a empresas que desarrollan una actividad internacional y por tanto están expuestas a riesgos de diversa intensidad en el ámbito de los Derechos Humanos.

En cuanto a políticas y procedimientos concretos que garanticen el cumplimiento por parte de la empresa de su compromiso en materia de DDHH. A nivel interno sigue ofreciendo un curso on-line sobre DDHH a los empleados. A nivel externo, la empresa de Seguridad, asegura que el 100% de su personal está acreditado por el Ministerio del Interior para poder ejercer dicha profesión, siendo éste último quien garantiza la formación, requisitos,

²⁰https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/sala_prensa/notas_prensa/fechas/2014/agosto/dt.n-p-gestion-activos

²¹<http://www.pm-old.globalincubator.net/component/consultarinformes/?Itemid=599>

²² IAI 2014, pg. 201 a 203.

calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios. Entre los cursos requeridos se encuentran los de derechos fundamentales.

En lo referente a proveedores y contratista, el 99% tienen domicilio social en España. Se les solicita información sobre el cumplimiento de criterios de RSC, medioambiental y económico/financiero pero no se hace ninguna mención específica sobre aspectos de DDHH. De hecho el propio Bankinter afirma que debido a su procedencia no se ha realizado un análisis de criterios relativos a los derechos humanos ya que no se ha identificado un riesgo significativo ni considera que existan impactos negativos significativos relacionados con este aspecto.

Se incluye en este apartado del informe un análisis de las acciones de Bankinter en cuanto a las políticas y procedimientos de no discriminación. La entidad tiene en marcha el proyecto "Un Banco para Todos" mediante el cual se compromete a integrar en la actividad diaria de la entidad a todas las personas con independencia de sus capacidades. El banco dispone de una Política de Accesibilidad y un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU)²³ con el fin de habilitar instalaciones, medios y servicios a todas las personas que se relacionan con la entidad.

En cuanto a la accesibilidad física, se informa que el SGU se ha ampliado a la sede social del Paseo de la Castellana nº 29 (Madrid) y a siete sucursales ubicadas en distintas ciudades. Aunque existe un programa para ampliar su implantación, éste solo se aplicará a las principales oficinas de cada organización territorial. No se dan datos del calendario de aplicación ni de los criterios empleados en la selección de los centros. Como ya se indicó en el ejercicio pasado, el 99,5% de las sucursales han sido reformadas para garantizar el acceso a personas con movilidad reducida.

En cuanto a la accesibilidad tecnológica, existe el plan "Plan Operativo de Accesibilidad TIC" para facilitar el acceso en todos los canales y procesos/servicios. Se mantienen los servicios accesibles como la tarjeta de coordenadas Braille, extracto mensual en audio,... y se ha menciona la firma de un Convenio de colaboración con la CNSE (Confederación Nacional de Personas Sordas) para el desarrollo de un programa de formación sobre conceptos básicos bancarios para facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva. Así mismo, los empleados de la entidad reciben formación específica para atender adecuadamente a personas con discapacidad, y tiene a su disposición un Protocolo de Atención y un Manual de Atención a Personas con Discapacidad. Sin embargo, no se ha encontrado información sobre el análisis que la entidad ha elaborado para determinar el colectivo de clientes con problemas de acceso, tipos de problemas que presentan y a resolver, alternativas de solución, impacto de las mejoras,... Tampoco se da información sobre el volumen de clientes que han accedido a estos servicios accesibles. Por lo tanto, no es posible determinar si estas mejoras han sido significativas para el conjunto de la entidad.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

Con el objetivo de proporcionar a sus trabajadores un entorno laboral seguro y saludable, Bankinter ha llevado a cabo durante el periodo 2012-2014 el Programa Saludablemente,

²³ Cuenta con la certificación UNE 17001-2.

para 2015 se han marcado como objetivo realizar formación en hábitos saludables. En el Informe Anual Integrado también consta la realización de una encuesta de riesgos psicosociales pero no se proporciona información sobre el resultado obtenido ni las medidas adoptadas para evitar/mitigar los riesgos detectados.

Además de estas actuaciones, Bankinter continúa formando a los empleados en PRL, primeros auxilios, emergencias y evacuación. También mantiene los reconocimientos médicos voluntarios, aunque se ha producido un decremento de 6 puntos porcentuales con respecto a 2013 (el 49% a 43%). No se ha encontrado referencias a que se haya realizado evaluaciones de riesgos ni inspecciones de seguridad ni de condiciones ambientales.

En Bankinter existen 4 Comités de Salud de Seguridad y Salud (Madrid, Barcelona (2) y Valencia) además de delegados de Prevención en Zaragoza y en Guipúzcoa. En la sociedad del grupo Gneis está constituido un Comité de Seguridad y Salud que representa al 100% de la plantilla de dicha Sociedad.

Como nota negativa comentar el incremento del absentismo laboral y de siniestralidad, tanto por nº de accidentes como por tasa de accidentes, con respecto a los dos ejercicios anteriores. La empresa no facilita información justificativa de ello ni plantea medidas correctoras a futuro.

La entidad mantiene los principios de no discriminación salarial por ninguna razón. En cuanto a información comparativa entre salario/hombre mujer por escalas profesionales únicamente se indica que el ratio salarial hombre/mujer es de 1 tomando como referencia el salario base. Para tal afirmación han exceptuado considerar conceptos como la antigüedad, beneficios sociales y prestaciones, por lo que sería conveniente dar datos concretos sobre cómo se determinan cada una de las partidas e incluir el salario total percibido para cada categoría/escala profesional y género, para poder comprobar si existen diferencias salariales entre géneros. Sobre todo considerando que las diferencias salariales entre hombres y mujeres no se producen en el salario base fijado por convenio sino precisamente en los complementos retributivos. En el IAI 2014 se reproduce literalmente la misma explicación genérica sobre la estructura retributiva que en ejercicios anteriores, sin dar datos concretos sobre cómo se determinan cada una de las partidas que constituyen el salario. En las cuentas anuales consolidadas tampoco se ofrece información sobre las remuneraciones recibidas por categoría, funciones ni género.

El salario inicial aplicado en la entidad para el nivel inferior del convenio sectorial es un 250% el salario mínimo interprofesional. La entidad informa del ratio entre la retribución fija de la persona mejor pagada con la retribución fija media de toda la plantilla, un 15,82. Este ratio, sin embargo, diluye la información sobre la distancia entre el salario más elevado y el más bajo de la compañía puesto que tiene en cuenta el total de la plantilla incluyendo mandos intermedios y altos, Al no haberse incluido esta información en ejercicios anteriores no es posible valorar su relevancia en cuanto a evaluar cómo la entidad gestiona un sistema salarial ajustado al principio de justicia redistributiva.

Se expresa al compromiso con la diversidad e igualdad de oportunidades y no discriminación aparece en el Código de Ética Profesional, Apartado 2.1 "Principio de no discriminación e igualdad de oportunidades" y también en el IAI 2014, Apartado Gobierno

Corporativo²⁴ en referencia a la selección de sus miembros. Aparte de mencionar que “El apoyo a la diversidad y la igualdad de oportunidades forman parte de la cultura corporativa del banco” en su web corporativa, no se menciona ninguna otra iniciativa concreta.

Sí que mantiene las políticas y acciones activas en cuanto a facilitar la accesibilidad de personas con discapacidad. El porcentaje de empleados con discapacidad no ha variado con respecto a 2013 (1,2%). Al no aportar información sobre los acuerdos con centros especiales de empleo ni de las medidas alternativas a la contratación directa de empleados con discapacidad, no es posible afirmar si cumple con el mínimo legal del 2%. No se ha incluido tabla con el detalle de distribución de puestos y edad de estos empleados para valorar su evolución dentro de la entidad. Mantiene la misma estrategia de años anteriores mediante colaboración con instituciones y centros de empleo²⁵. Adicionalmente Bankinter ofrece un año más el programa Plan Familia²⁶ al que se pueden acoger los empleados y familiares con discapacidad para favorecer su integración en el mundo laboral y social. Para poder valorar el alcance de estas acciones, sería recomendable que la entidad proporcionara datos sobre los acuerdos firmados, resultados obtenidos y la cantidad de empleados y familiares que se ha beneficiado de estas actuaciones.

En el informe anual integrado se incluye tabla de distribución de puestos de trabajo por nacionalidades distintas, al respecto comentar que aunque han pasado de ser 27 a 29 las diferentes nacionalidades sólo representan el 2,3% de la plantilla total.

En cuanto a la proporción hombres/mujeres sí que hay paridad a nivel global, pero lo cierto es que las mujeres siguen ocupando mayoritariamente cargos administrativos y comerciales/técnicos mientras que en los cargos directivos siguen predominando los hombres. En 2014 el incremento de directores ha sido el doble en hombres que en mujeres. Igual tendencia en las incorporaciones de este ejercicio, con un 37% más de hombres que de mujeres. La excepción es Luxemburgo donde ha incorporado por igual a hombres y mujeres, todo y así la proporción es de 11 a 4, predominando el sexo masculino. La estructura de Dirección incorpora la presencia de un 30% de mujeres²⁷, y aunque el Consejo de Administración ha incorporado otra mujer aún están lejos de la paridad (representan el 20%). Pese a estos datos, Bankinter afirma que su proceso de selección, evaluación y promoción son del todo objetivos y se basan en las competencias, logros, capacidades, experiencia... No se ha encontrado mención al Plan de Igualdad con indicadores semestrales que sí aparecía en la memoria de sostenibilidad de 2013.

En lo referente su compromiso para promover la conciliación familiar, sigue siendo miembro activo de la Fundación Más Familia²⁸. Bankinter sigue poniendo a disposición de sus empleados un canal por internet para que puedan denunciar confidencialmente situaciones de acoso... La entidad proporciona sólo información sobre el volumen de denuncias recibidas, no del motivo ni resolución.

Bankinter no desglosa los gastos salariales por países (recordemos que tiene una participada en Dublín y otra en Luxemburgo), pero si proporciona información sobre la

²⁴ IAI 2014, pg. 29.

²⁵ IAI 2014, pg. 170.

²⁶ IAI 2014, pg. 147.

²⁷ IAI 2014, pg. 188.

²⁸ <http://www.masfamilia.org/eres-efr/1079-bankinter/profile>

distribución global de la plantilla por género, categorías profesionales, edad, antigüedad, tipo de contrato y CCAA. También para las incorporaciones del último ejercicio detalla género y comunidad autónoma. A diferencia de 2013 en algunas tablas no se informa de los datos del año anterior, o se han modificado los parámetros²⁹ lo que dificulta valorar su evolución. Se aprecia que la mayor parte de la plantilla sigue siendo menor de 45 años, con antigüedad entre 6 y 25 años y contrato indefinido. Bankinter considera que los empleados temporales o a media jornada no es un grupo significativo en el total de la plantilla y por eso no proporciona información sobre el incremento de 11 empleados con contrato temporal. Tampoco hay datos sobre la modalidad de contrato ni categoría profesional de las nuevas incorporaciones.

Bankinter no aporta información del número de trabajadores subcontratados de los contratistas y/o trabajadores por cuenta propia, solo ofrece información de sus propios trabajadores. La única mención al respecto es que la mayoría de proveedores contratados son SA o SL, aunque esporádicamente se ha contratado a trabajadores autónomos. También afirman que extienden la gestión responsable a la cadena de proveedores y subcontratistas, aunque se refiere básicamente a la inclusión de criterios ambientales para la homologación de los mismos.

Bankinter considera que como sus operaciones se circunscriben únicamente al territorio español (obviando de nuevo las participadas que tiene en Dublín y Luxemburgo) no se han detectado riesgos que afecten a la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos. Con respecto la memoria de sostenibilidad 2013 desaparece cualquier referencia explícita al reconocimiento y garantía de los derechos de sindicación, asociación y negociación colectiva, aunque sí que se menciona explícitamente en la web corporativa de la entidad³⁰. En el anexo del GRI se especifica que debido a que las operaciones de Bankinter se circunscriben únicamente al territorio español no se han detectado riesgos en este aspecto y afirma que el 100% de la plantilla está cubierta por un convenio colectivo. Sin embargo, no se facilita información cuantitativa por país/área geográfica, sobre trabajadores sindicados, desarrollo de convenios colectivos, huelgas contabilizadas en el ejercicio, negociaciones con los trabajadores, reuniones mantenidas (motivos y acuerdos), los sindicatos más representativos, ni número de afiliados entre los empleados. Tampoco se mencionan quejas/denuncias de los sindicatos.

En general la información proporcionada en relación con los trabajadores es de peor calidad que la de años anteriores. Se ha omitido declaraciones expresas de respetar la negociación colectiva o la discriminación. Han desaparecido algunos apartados de la memoria de sostenibilidad 2013 que si bien eran meramente descriptivos, cualitativos y algunos sin datos, sí que reflejaban expresamente el respeto por cumplir con algunos de los indicadores analizados por RSC. Si a ello se le añade el empeoramiento de algunos indicadores como la siniestralidad, absentismo.... se considera que en cuanto a calidad de la información sobre protección de los derechos de los trabajadores ha empeorado.

²⁹ Por ejemplo, en 2013 se informa de las "Horas de Ausencia" (IAGC 2013, pg. 66) y en 2014 el parámetro utilizado es "Días de Ausencia" (IAI 2014 pg. 139). La Tasa de absentismo no queda desglosada por CCAA. Tampoco aparece los datos referentes a la distribución de puestos y edad de los empleados con discapacidad.

³⁰ https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/sostenibilidad/eje_social/Empleados

4.5. Impacto en la comunidad

En 2014 sigue vigente la Política de Sostenibilidad dónde se manifiesta el compromiso por crear valor y dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés; en concreto el Pto. 3 (diálogo permanente con el fin de considerar sus necesidades y expectativas). Para este ejercicio la entidad, siguiendo las directrices del GRI (G4), ha elaborado un análisis de materialidad, con lo que ha identificado con más detalle los grupos de interés, los canales de comunicación con cada grupo y su responsable, así como la actividad que ha tenido cada canal. A pesar de que ha elaborado una matriz de materialidad dónde se identifican los aspectos materiales (más relevantes), la entidad no menciona expresamente cómo integra las expectativas y necesidades de cada grupo, ni cuál ha sido la participación de los grupos de interés en su Plan de Sostenibilidad (vigente desde 2012), sino que simplemente dice dar prioridad *"a los asuntos en función de la importancia que otorgan a los mismos los principales analistas en sostenibilidad y prescriptores sociales y sectoriales. Bankinter planifica sus acciones teniendo en cuenta esos resultados y contrastándolos con el análisis interno realizado por las áreas del banco más implicadas en el diálogo con los grupos de interés"*³¹.

Respecto a la existencia de un sistema de evaluación y gestión de riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales en la comunidad local, mencionar que Bankinter establece como uno de los pilares básicos del Plan de Sostenibilidad los Sistemas de Gestión (auditados externamente y certificados según normas internacionalmente aceptadas, elaborados en base a ISO 26000 y SGE21 de Forética). Así mismo, dicho Plan de Sostenibilidad se elaboró a partir de la identificación de los aspectos de su actividad que tienen impactos económicos, sociales y medioambientales con el fin de minimizar negativos y potenciar positivos, siguiendo las directrices marcadas en la Política de Sostenibilidad³². Sin embargo, no se indica de forma explícita cuáles son estos sistemas, como se han articulado, como se han evaluado estos riesgos, ni cuáles se han identificado, ni qué medidas se van a tomar para cada uno de ellos,....Es decir, una vez más la información facilitada es insuficiente y de carácter genérico. Se proporciona un poco más de información en lo referente a medioambiente con el SGMA, y el SGAU (accesibilidad universal).

No se ha encontrado información de cómo el banco integra la gestión de riesgos sociales y medioambientales ni cómo aplica el principio de debida diligencia en estas materias a través de su labor de intermediación. No hay políticas concretas, no se describen procedimientos ni adhesiones a iniciativas ni códigos voluntarios a nivel internacional. Sería deseable que la entidad contase con políticas de financiación de diversas industrias y también para determinados productos. Por ejemplo en 2010, el Relator Especial sobre el Derecho a la Alimentación emitió una nota informativa sobre los efectos de la especulación en la volatilidad de los precios a través de productos financieros que invierten en commodities³³.

Tampoco se hace constar un compromiso formal para favorecer el empleo local, tanto de personal operativo como directivo. De hecho, en el anexo GRI consta que *"En Bankinter no*

³¹ IAI 2014, pg. 40.

³² Pto. 6 "La identificación y gestión de impactos sociales, ambientales y económicos con el fin de potenciar los positivos y minimizar los negativos."

https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/sostenibilidad/principio_productos

³³ Véase en http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Food/BN2_SRRTF_Speculation_SPANISH.pdf

se dispone de una política específica de contratación local, ya que todas nuestras operaciones significativas se desarrollan en España."³⁴ Por lo que respecta a los empleados, sí que de forma implícita fomenta diversidad empleo al integrar empleados de otras nacionalidades. En 2014 han puesto en marcha un programa de estudiantes en prácticas para recién titulados o estudiantes de últimos años y ha incrementado la plantilla en 243 empleados (séniors y juniors), aunque no se menciona ningún criterio especial en la selección de los perfiles.

En cuanto a la existencia de un compromiso/ política de contratación con proveedores locales, consta en el anexo GRI que tampoco se dispone de una política específica de contratación local, ya que todas nuestras operaciones significativas se desarrollan en España. De hecho el 99% de los proveedores tienen domicilio fiscal en territorio español, frente al 94% del año pasado.

4.6. Corrupción

Bankinter se compromete a luchar contra la corrupción y a colaborar con las instituciones (gobiernos, agencias de la ONU, sociedad civil...) en sus esfuerzos para prevenir y erradicar dichas prácticas mediante su Código de Ética. En dicho código no se menciona expresamente la lucha contra la corrupción pero sí que se establecen las normas para impedir que ésta se produzca. Así mismo, se especifica que el banco ofrece colaboración leal con las autoridades judiciales, fiscales y administrativas e insta a todos los empleados a colaborar plenamente con el Área indicada y con las autoridades públicas. También en el IAI 2014 se menciona expresamente dicho compromiso tanto de forma explícita como implícita al ser miembro Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas³⁵. En el IAI se hace constar que en el ejercicio 2014 se han tramitado 14 expedientes disciplinarios, de los cuales 6 se han resuelto con el despido como sanción disciplinaria por incumplimiento de normativa interna.

En lo referente a la lucha contra el blanqueo de capitales, igual que en punto anterior, sigue vigente el Código Ético de 2013. En el punto 5.3 se contempla: *"Debe ponerse especial atención en el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la legislación sobre prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo: identificar a todos los clientes, abstenerse de realizar cualquier operación cuando exista certeza o indicios de estar vinculada al blanqueo de capitales y/o a la financiación del terrorismo, denunciar al Área de Prevención de Blanqueo de Capitales y financiación del terrorismo las operaciones sospechosas y no revelar al cliente ni a terceros las actuaciones de control e investigación que se estén realizando y colaborar plenamente con el Área indicada y con las autoridades Públicas"*. Así mismo, el IAI 2014 recoge el compromiso expreso de luchar contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, presentándose una relación de las actuaciones que está llevando a cabo para minimizar el número de operaciones susceptibles de cometer este tipo de delito. Pese a ello, Bankinter ha tenido que hacer frente a una multa de 1,2 millones de euros impuesta por la Audiencia Nacional a Bankinter por no vigilar con suficiente las operaciones sospechosas de blanqueo de capitales.

³⁴ IAI 2014, pg. 195.

³⁵ Principio nº 10 "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno". <http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>

La empresa aporta información en sus Códigos de Conducta sobre anticorrupción y soborno. En concreto, en el Código de Ética Apartado 5, se detallan las actuaciones en cuanto a la Lealtad Profesional que incluye cláusulas al respecto.

La empresa informa en el anexo del Informe Anual Integrado 2014 que de acuerdo con el Art. 5.4 del Código de Ética no realiza contribuciones a ningún partido político. No hay datos con respecto a donaciones a Fundaciones, ni sobre sistemas o procedimientos relacionado con la presión política. Tampoco presenta información sobre créditos a partidos políticos ni, por tanto condiciones y situación de los mismos.

4.7. Protección de los consumidores

Bankinter no incluye información específica sobre las medidas adoptadas en cuanto a su compromiso a no producir, distribuir, comercializar, ni ofrecer productos potencialmente dañinos para los consumidores, bien por su uso y manipulación, bien por los materiales/sustancias y/o compuestos utilizados. En el anexo de los indicadores del GRI el banco se pronuncia exclusivamente sobre residuos, agua, derrames y biodiversidad; la entidad considera que al desarrollar su actividad en terrenos urbanos no impacta significativamente sobre dichos aspectos o que no son de aplicación atendiendo a la actividad que realiza como entidad financiera.

Bankinter, igual que en ejercicios anteriores, cuenta a nivel interno (no disponible para su consulta pública) con un manual de comercialización de productos y un procedimiento de validación de iniciativas y prácticas comerciales que asegura que, con carácter previo al lanzamiento de todos los productos o al establecimiento de una práctica comercial, se comprueba que éste ofrezca las garantías mínimas exigidas desde el punto de vista legal y también los estándares de calidad que persigue el banco. El Comité de Productos es el encargado de coordinar el proceso al que hemos hecho referencia de lanzamiento de nuevos productos e implantación de prácticas comerciales, garantizándose así la puesta en el mercado de unos productos de acuerdo con unos mínimos establecidos por el banco. Sería conveniente que se aportase información sobre estos estándares de calidad, y de los criterios que emplea el banco para asegurarse de que la creación y comercialización de estos productos es la adecuada. Así mismo, Bankinter dice haber evaluado la adecuación y eficacia de los procedimientos establecidos y de las medidas adoptadas para la mejora continua en la gestión de riesgos, aunque faltan datos sobre los resultados de dicha evaluación y conclusiones. Se añade que dichos resultados serán de aplicación en todas las normas y directrices futuras que se aprueben en relación a la prestación de servicios de inversión pero no ofrece más especificaciones al respecto. La entidad también dispone de diversos códigos y reglamentos que afectan a todos los empleados: Código de Ética Profesional, Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores, Política de prevención de Blanqueo de Capitales, Política de Medio Ambiente, Política de Accesibilidad...

Respecto al establecimiento de una política adecuada de distribución acorde con sus objetivos y que facilite un acceso suficiente, teniendo en cuenta para ello si se trata de un producto/servicio considerado básico, Bankinter incluye como una de sus políticas prioritarias "Un Banco para Todos", con el fin de garantizar la accesibilidad de sus servicios financieros a personas con discapacidad, es una de sus líneas estratégicas. Para ello ha elaborado su Política de Accesibilidad (revisada periódicamente por el Comité de

Sostenibilidad) y ha implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal, centrados en la accesibilidad física, tecnológica ('Plan Operativo de Accesibilidad TIC' - certificación de Accesibilidad TIC de AENOR, según la norma UNE 139803 nivel AA+WCA 2.0.) y cognitiva. Consta la obtención de la Certificación del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (UNE 170001-2.) en la sede social y 7 oficinas. El 99,5% de las sucursales se han acometido las mejoras necesarias para que sean centros plenamente accesibles para personas con movilidad reducida. La entidad ha puesto en marcha un programa de voluntariado profesional a través de su Plataforma Mueve.te y se ha firmado un Convenio de colaboración con la CNSE (Confederación Nacional de Personas Sordas) para el desarrollo de un programa de formación sobre conceptos básicos bancarios para facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva.

Comentar que Bankinter comercializa productos sostenibles como el fondo de inversión Bankinter Sostenibilidad, la Tarjeta Visa Solidaria, Instrumento de riesgo compartido con el Fondo Europeo de Inversiones³⁶ y el servicio de Protección de Recibos. También participa en proyectos sostenibles mediante la participación en sociedades de capital riesgo y ha firmado un acuerdo con SECOT para la promoción del emprendimiento en España. La información que se proporciona sobre el volumen de cliente o negocio gestionado a través de estos productos/servicios/proyectos es escasa o nula, no hay referencia sobre su peso en relación al resto de productos no sostenibles. Por lo tanto, no es posible valorar si son significativos dentro del negocio del banco. Los principales esfuerzos de la entidad se concentran en facilitar la accesibilidad a los servicios bancarios a personas con discapacidad. No se ha encontrado referencias a iniciativas o proyectos que faciliten dicho acceso a capas de población de renta media o baja, ni de la existencia de productos especiales para este sector como cuentas por tramos, o productos de microfinanzas. Únicamente, se informa de la ampliación del servicio Hal-Cash³⁷ a Estados Unidos. Así mismo, tampoco informa sobre la existencia / apertura de sucursales en poblaciones pequeñas o zonas con conflictividad social.

La postura de la empresa en cuanto a proporcionar información relevante para el consumidor de manera fácil y transparente, se manifiesta mediante la disposición (a nivel interno) del Manual de Comercialización de Productos y Servicios, igual que en el ejercicio anterior. También dispone de otros códigos y reglamentos para asegurar que todos sus empleados cumplen con las normas que regulan su actividad y conducta. Así mismo, afirma que pone a disposición de los empleados los medios necesarios (técnicos y formación) para que la prestación del servicio de asesoramiento como la información que den sobre las características y riesgo de los productos financieros sean los más adecuados a las necesidades, intereses y conocimientos financieros del cliente. Tal y como recoge el anexo de los indicadores de GRI, Bankinter no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia. La memoria de reclamaciones del Banco de España de 2014 refleja que Bankinter, junto a su filial Bankinter Consumer Finance E.F.C., recibieron un total de 196 reclamaciones como consecuencia del incumplimiento de la normativa de transparencia o por no haberse ajustado en su actuación a las buenas prácticas bancarias. El análisis del Banco de España refleja así que Bankinter tuvo un número de informes contrarios (favorables al reclamante) superior al que le correspondería atendiendo a su cuota de

³⁶ IAI 2014, pg. 160.

³⁷ Sistema de envío de dinero al móvil de cualquier persona para que pueda ser retirado en un cajero sin usar tarjeta de crédito. Esto facilita el acceso a servicios financieros a colectivos no bancarizados, especialmente inmigrantes.

mercado por lo que respecta a reclamaciones sobre préstamos hipotecarios (sin incluir "cláusulas suelo") y tarjetas³⁸.

En el Análisis de Materialidad se concretan los canales de comunicación que Bankinter ha establecido con sus clientes: Encuestas Calidad, Servicio de Atención al Cliente, Defensor externo, Banco de España y Multicanalidad. La entidad comunica que el Servicio de Atención al Cliente ha incorporado en 2014 nuevos indicadores de gestión sobre los productos y servicios de la entidad y ha optimizado los canales de comunicación (oficina, web, teléfono, sms, correo y fax), pero no especifica cuáles son estos indicadores ni cómo han afectado a la gestión de los canales. En este ejercicio, las quejas y reclamaciones tramitadas por el S.A.C³⁹ han disminuido un 12,03% respecto a 2013, hasta situarse en 5.083, resolviéndose el 47,6% de las mismas en un plazo inferior a 48 horas (prácticamente igual que en 2013). Las reclamaciones de contenido económico fueron 4.121, de las que el 52,8% obtuvo una resolución favorable al cliente, no proporciona información sobre las causas/resolución de las casi mil restantes. Sería necesario dar más datos al respecto sobre tipo/importe/acciones de dichas reclamaciones y las medidas adoptadas para evitar reclamaciones a futuro. Según informa la entidad hay una tendencia decreciente en el nº de reclamaciones tramitadas a través del Defensor Externo y del Banco de España, aunque tampoco se dan explicaciones sobre tipo/importe/consecuencias/acciones para corregir a futuro,.....Así mismo, no aporta datos sobre los mecanismos de solución ni compensación, aunque si deja constancia de haber recibido cuatro sanciones por importe total de 33.300 euros de la Agencia de Protección de Datos por tratar los datos sin el consentimiento del titular.

Recordemos que en el análisis realizado para 2013 se comentó que para este ejercicio se tendría que hacer seguimiento sobre la noticia de ADICAE en nota de prensa de 19/10/2013⁴⁰ sobre la emisión de productos de deuda: *"la banca española ha vuelto en los últimos meses a realizar diversas emisiones de productos que entrañan graves peligros para los ahorros de cientos de miles de familias. Bonos y obligaciones, cédulas hipotecarias, cédulas territoriales, pagarés, warrants... Banco Santander, CaixaBank, **Bankinter**, y BBVA pretenden emitir hasta 36.500 millones de euros en productos complejos, de los que colocarán una gran parte a pequeños ahorradores..."*. Efectivamente, en 2014 Bankinter afirma haber participado en importantes operaciones de mercado minorista que incluyen la emisión de deuda⁴¹. No se especifica qué medidas se han adoptado para evitar perjuicios a los ahorradores. Así mismo, todo y haberse publicado otra sentencia que declara la nulidad de los Clips e Intercambios de Bankinter⁴² la entidad ha obviado hacer ningún comentario al respecto. Este tema merecerá de nuevo atención en el próximo ejercicio teniendo en cuenta que en mayo de 2015 se ha dictado otra sentencia de nulidad de contrato Clip Hipotecario⁴³. A principios de 2014 la Audiencia Provincial de Córdoba confirmó la sentencia dictada por el Juzgado de Primera Instancia número 10 de Córdoba, condenando a Bankinter a indemnizar a un cliente por haber incumplido el deber de información respecto de las participaciones preferentes de Lehman Brother que le vendió de Lehman

³⁸ Memoria de reclamaciones del Banco de España. Consultable en:

http://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/Publicaciones_an/Memoria_del_Serv/

³⁹ Servicio de Atención al Cliente

⁴⁰ <http://adicae.org/nota-de-prensa/855.html>

⁴¹ IAI 2014, pg. 66

⁴² http://www.elconfidencial.com/empresas/2014-11-19/wonder-woman-vence-a-bankinter-el-azote-de-jaime-botin-recupera-todo-su-dinero_482528

⁴³ <http://notasdejurisprudencia.blogspot.com.es/2015/06/nulidad-de-contrato-clip-hipotecario.html>

Brothers⁴⁴. Todo y así, en el IAI 2014 no se hace mención a ningún aspecto referente a las medidas tomadas para hacer frente a las consecuencias derivadas a los consumidores por no haber sido correctamente informados de las características de ciertos productos durante su comercialización (hecho que derivó en la contratación de productos de alto riesgo inadecuados a su perfil de inversor). Tampoco se comenta nada de los desahucios, tema muy sensible en la actualidad.

Igual que en el ejercicio anterior, Bankinter afirma someter voluntariamente las campañas de publicidad (en especial las que contienen condiciones económicas) a la supervisión de organismos independientes, como Autocontrol. También es miembro de Inverco y ha suscrito su Código General de Conducta Publicitaria de las Instituciones de Inversión. Bankinter afirma no haber tenido ningún incidente significativo en cuanto al incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio.

La información sobre multas y/o sanciones de los tribunales de la competencia relacionadas con posición dominante de mercado, pacto de precios, reparto del mercado, etc. aparece mencionada en el apartado de Competencia Desleal de la IAI 2014⁴⁵. En dicho apartado se dice que no hay ningún procedimiento abierto en contra de Bankinter por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

4.8. Gobierno corporativo

En el informe de CCAA Consolidadas 2014 Bankinter especifica que no tiene acordadas cláusulas de blindaje con ninguno de sus consejeros ejecutivos en sus contratos mercantiles de administración ni con el Presidente en su contrato de prestación de servicios, que ligen el devengo de derechos económicos a situaciones de cambio de control en el banco (cláusulas habituales en este tipo de contratos en las grandes empresas) tal y como se indica en el informe sobre remuneraciones de los consejeros que se someterá a votación consultiva en la Junta General de 2015, al igual que el año anterior.

A pesar de que no se menciona tan específicamente como en el informe del año pasado, sí que existen algunas referencias a la existencia de un canal de denuncias (confidencial) para empleados. Sería deseable que Bankinter informase no solamente sobre la existencia del canal de denuncias, sino también sobre los procedimientos que garanticen su eficiencia, el anonimato y la confidencialidad. Además debería informar sobre número de denuncias gestionadas, causas y resolución de las mismas. El correcto funcionamiento del canal de denuncias es básico para combatir el fraude, la corrupción y las malas prácticas mercantiles y de buen gobierno por parte de la empresa. Aunque se identifican los canales de diálogo establecidos para cada grupo de interés no se concreta cuáles de ellos pueden ser usados para denunciar comportamientos irregulares.

No se ha encontrado información en el Reglamento del Consejo sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros. En dicho reglamento, Punto 7."Requisitos para el nombramiento y Reelección", sí que establecen ciertas limitaciones, pero no relacionadas con este aspecto. Es el caso, por ejemplo, de

⁴⁴ Ver más en: <http://www.20minutos.es/noticia/2060229/0/#xtor=AD-15&xts=467263>

⁴⁵ IAI 2014, pg. 204

determinar que no podrán ser nombrados consejeros las sociedades o personas físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras, del sector financiero o de otros sectores, competidoras de la Sociedad o de otra Sociedad del Grupo.

Durante el ejercicio 2014 el Consejo de Administración nombró, en calidad de consejera independiente, otra mujer, alcanzando así una proporción del 20% de mujeres en el Consejo a fecha de cierre de este ejercicio, aunque realmente sólo ha pasado de 1 a 2. En el Informe de Gobierno Corporativo apartado C.1.5. explica las medidas que, en su caso, se hubiesen adoptado para procurar incluir en el Consejo de Administración un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres⁴⁶. La entidad afirma que en la reunión de fecha 20 de octubre de 2014 la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de Bankinter se estableció un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración, elaboró orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo y un protocolo de actuación para su consecución esperando así conseguir una proporción más elevada de mujeres en el Consejo; no se ha podido encontrar información concreta sobre el objetivo ni las orientaciones. En el Apartado C.1.6 explica que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de Bankinter utiliza con carácter general asesores externos para realizar la selección de candidatos a consejeros independientes del Consejo de Administración. Dicha Comisión no impone limitaciones ni sesgos que puedan afectar a la selección de consejeras para el puesto de independientes y comprueba y fomenta la inclusión de éstas en la lista de candidatos a valorar. Aunque si bien es cierto que para el año 2015 ha sido introducida una propuesta en la Junta general para nombrar una nueva consejera⁴⁷, siguen estando lejos de la paridad.

Bankinter informa que la mitad de los consejeros son independientes, también comunica la existencia de otro consejero externo (Pedro Guerrero Guerreo) que no se puede considerar independiente porque ha sido Presidente Ejecutivo de Bankinter hasta el 31/12/2012; al no haber transcurrido el plazo de 3 años señalado desde su cese no puede ser calificado como independiente por lo que se le considera dentro de la categoría de "Otros consejeros externos".

No se ha encontrado ninguna referencia a la existencia de un sistema de remuneración variable que tenga en consideración aspectos no financieros relacionados con objetivos sociales y medioambientales. Este aspecto no se menciona en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014 pero sí en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros donde se especifica que para el ejercicio 2014 la retribución variable se vinculará a la consecución del objetivo de resultados de la actividad bancaria del Grupo, en términos de Beneficio antes de impuestos. Sin embargo, para el año 2015 se ha aprobado que la retribución variable dependa del BAI y de otros objetivos financieros y no financieros pero sigue sin concretarse si dentro de los objetivos no financieros se incluyen aquellos que son sociales o medioambientales. Tampoco se ha encontrado disponible la política de control y gestión de riesgos sociales y medioambientales. La única referencia al respecto se encuentra en el Punto 5 de la Política de Sostenibilidad en la que se indica "La

⁴⁶ "Bankinter está comprometido con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y en este sentido, cada vez que nombra miembros para su órgano de administración realiza procesos de selección objetivos, exentos de condicionantes o sesgos que pudieran suponer una limitación para el acceso de mujeres a los puestos de independientes en el Consejo... El proceso de selección de candidatos procura que entre los analizados siempre haya mujeres."

⁴⁷ [Bankinter propondrá a la Junta de Accionistas el nombramiento de Rosa María García como nueva consejera](#)

inclusión de criterios Ambientales, Sociales y de buen Gobierno corporativo en las políticas de Inversión y Financiación.”

Bankinter cuenta con un sistema de diagnóstico y medición periódico de la percepción y de las expectativas de los principales grupos de interés de la entidad, basado en la metodología RepTrak®. En el Informe anual integrado de éste ejercicio se ha incluido el análisis de materialidad según las directrices del G4. Este análisis ha permitido mejorar el detalle en la identificación de los grupos de interés, canales de diálogo y responsable de su gestión; la elaboración de la Matriz de Materialidad y clasificación de los aspectos materiales ubicándolos dentro de los 3 ejes de la Política de Sostenibilidad. Como ya se ha comentado anteriormente, en el informe de este año se han concretado las líneas estratégicas, acciones 2012-2014 y objetivos 2015. Sin embargo, ya se ha apuntado que las acciones y objetivos marcados son mayoritariamente de carácter genérico y cualitativo, no se concretan los sistemas de apoyo, seguimiento ni supervisión. A pesar de la identificación de los aspectos materiales parece que se mantiene invariable el Plan 3 en Raya. Dado que el año pasado no dieron información sobre líneas estratégicas/acciones/objetivos no podemos valorar hasta qué punto se han esforzado para ajustar el plan de sostenibilidad a los aspectos materiales detectados en el análisis de materialidad.

La única información sobre las prácticas de comunicación responsable aparece en el Código de Ética Punto 2.6 de Transparencia informativa.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,28**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,34**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,02**, situándose en el estadio de *información escasa*.

Para este ejercicio, Bankinter ha optado por elaborar un informe integrado. Sin embargo, se aprecian tres secciones bien diferenciadas e independientes: Resultados económicos, Innovación y Factor Humano. Éste último apartado recoge el equivalente al Informe de Sostenibilidad de ejercicios anteriores.

Como novedad comentar que se ha elaborado un Análisis de Materialidad, y se ha proporcionado información más detallada en cuanto a los grupos de interés (identificación y aspectos materiales). Todo y así, el Plan 3 en raya se mantiene invariable y no se especifica cómo se han integrado o se van a integrar los aspectos materiales detectados dentro del Plan de Sostenibilidad. También sigue faltando información detallada en cuanto a la existencia de un sistema de gestión y de evaluación que permita identificar, valorar y mitigar los impactos que la entidad (directa e indirectamente) en el entorno económico, social y ambiental.

En lo referente al Plan de Sostenibilidad “Tres en Raya”, está estructurado en tres líneas de actuación: la económica, la social y la medioambiental. En comparación con el ejercicio anterior, se concretan las líneas estratégicas, líneas de acción y objetivos para 2015, aunque la mayoría de ellos son de carácter cualitativo, genérico y sin planificación

temporal para el desarrollo de las acciones. Tampoco se contempla las medidas que se van a aplicar para gestionar y reconducir dichos objetivos para ajustar/asegurar su cumplimiento.

En cuanto a los indicadores cuantitativos de seguimiento, han desaparecido algunas tablas y algunos de los datos se miden de forma diferente (igual que en ejercicios anteriores) por lo que es difícil compararlos, no siendo posible determinar la progresión ni el grado de aproximación al objetivo puesto que tampoco se dispone de la meta cuantitativa a conseguir. Así mismo, la mayor parte de la información proporcionada es de tipo cualitativo y descriptivo de las acciones realizadas y/o los logros conseguidos, por lo que resulta difícil valorar su impacto real.

A ello hay que añadir que en algunas secciones del informe se han eliminado apartados que ha llevado a omitir declaraciones expresas de compromiso y respeto por cumplir con algunos de los indicadores analizados por RSC (respetar la negociación colectiva, la no discriminación...). Si a ello se le añade el empeoramiento de algunos indicadores se considera que en cuanto a calidad de la información la valoración de la entidad ha empeorado.

También se ha vuelto a detectar falta de información en ciertos aspectos sobre todo en cuanto a criterios de ASG aplicados en su política de inversión y financiación. Del mismo modo, al considerar que Bankinter sólo opera en el estado español, se deja fuera del análisis ciertos impactos sociales y medioambientales derivados de las actividades del banco que impiden tener una visión global de su desempeño e impide realizar un análisis temporal de su comportamiento económico, social y medioambiental.

Por tanto, una vez más, se puede decir que Bankinter continúa aplicando una serie de acciones muy focalizadas en el Plan 3 en Raya, que no suponen la integración transversal y estratégica en sus políticas de gestión de los impactos sociales y medioambientales.

Al principio del Informe Anual Integrado el Presidente remarca la mejora de variables macroeconómicas favorables al desarrollo de la actividad bancaria. Por ello, no es de extrañar que la entidad haya mantenido el tratamiento positivo de la información que aporta el banco. No se incluye ninguna referencia a los temas más sensible para la opinión pública ni a las sentencias sobre los Clips Hipotecarios en contra de la entidad. Sería deseable encontrar referencias al papel de Bankinter en el tratamiento de estos temas, en especial a las medidas concretas tomadas para evitar y mitigar el impacto negativo que han tenido sobre los clientes, más allá de la mención a la existencia de Manuales y Procedimientos para garantizar la correcta comercialización de los productos.

El alcance de la memoria de RSC.

A pesar de que para este ejercicio, Bankinter ha optado por presentar un informe anual integrado 2014 éste sigue la misma línea que años anteriores. Se centra principalmente en el negocio bancario y dejando de lado otras empresas del grupo, como Línea Directa Aseguradora, S.A. que realiza su propia memoria separada del grupo o Gneis Global Services, S.A que realiza informe. Se mantiene la recomendación a Bankinter para que incluya información sobre el desempeño económico, social y medioambiental de sus principales empresas y participadas, para poder evaluar el desempeño global del grupo.

Bankinter afirma en diversos puntos de sus informes que sólo opera en España y es a éste territorio al que circunscribe el alcance de sus informes. Sería recomendable que incluyera información sobre las actividades que realiza en las dos participadas que tiene en paraísos fiscales (Castellana Finance Ltd y Bankinter Luxembourg SA), así como información del segmento de clientes internacionales.

La Política de Sostenibilidad se sigue centrando en el Plan de Sostenibilidad Tres en Raya elaborado en base a unos aspectos de la actividad bancaria que tienen impacto en el entorno (social, económico y ambiental). Si bien es cierto que en este ejercicio (a diferencia del anterior) se han detallado las líneas estratégicas, acciones y los objetivos, y que estos reflejan parte de los aspectos materiales destacados, las acciones descritas en el informe integrado no difieren en gran medida con las realizadas en el ejercicio anterior (en 2013 no se incluyeron las líneas estratégicas, acciones, objetivos, ni análisis de materialidad). Las líneas estratégicas recogen una serie de acciones y objetivos, el análisis de materialidad presenta una serie de aspectos relevantes pero no se especifica cómo se han integrado en un plan vigente desde 2012. El principal inconveniente es que el plan de sostenibilidad y las líneas estratégicas definen objetivos mayoritariamente genéricos y cualitativos, sin planificación temporal (a conseguir en 2015), alcance o progresión desde su primera definición. De modo que es difícil evaluar si el desempeño es coherente con los objetivos y el plan marcado. Se mantienen las referencias genéricas al análisis y gestión de los impactos de la actividad directa de la entidad, sin especificar cuáles son ni contemplar los indirectos derivados de su actividad de intermediación. Los indicadores cuantitativos que se han incluido hacen referencia principalmente a la gestión económica (informe integrado), empleados y medioambiente. Siendo la parte social principalmente de tipo cualitativo.

Involucración de las partes interesadas.

Como ya se ha comentado este año se ha realizado un análisis de materialidad según directrices G4 del GRI. Se ha mejorado la información referente a los diferentes grupos de interés, canales de diálogo y responsables de la gestión. También se incluye la descripción de las líneas estratégicas, acciones y objetivos. Sin embargo, no se especifica si esto ha hecho modificar algún aspecto del plan de sostenibilidad y/o cómo se han incorporado los aspectos materiales a un plan de Sostenibilidad diseñado antes de 2012. La falta de detalle existente en los informes de sostenibilidad de años anteriores tampoco permite hacer una valoración de las modificaciones que se hayan podido llevar a cabo para reorientar el plan a las expectativas e intereses de los grupos de intereses detectadas en 2014. Será conveniente hacer seguimiento en 2015 sobre éste aspecto y en el diseño del Plan de Sostenibilidad que tendría que entrar en vigor en 2016.

Se cree conveniente comentar que a pesar de que pone a disposición de los grupos de interés diferentes medios para que hagan llegar sus sugerencias, quejas o reclamaciones no hay reporte sobre las comunicaciones recibidas que afecte a la gestión de la RSC de Bankinter. Sólo en el caso de los empleados se informa de 4 denuncias confidenciales recibidas (no se especifican los motivos ni la resolución) y en el caso de los clientes se informa de las quejas/denuncias recibidas a través de los tres canales habilitados. Sería recomendable aportar mayor información sobre estas incidencias.

Integración y Transversalidad de la gestión de la RSC.

El Plan de Sostenibilidad no se ha modificado y por lo tanto, sigue integrando las tres dimensiones: económica, social y medioambiental y las alinea con su línea principal de negocio. Esto se justifica en la concreción de las diferentes líneas estratégicas.

Los compromisos que asume principalmente es el de mejorar su desempeño en estos tres aspectos e informa de una serie de acciones coherentes con su actividad. Sin embargo, sólo tiene en cuenta ciertos impactos relacionados directamente con su actividad en España. Bankinter descarta considerar, valorar y gestionar una serie de riesgos e impactos que pueden llegar a ser significativos simplemente porque considera que no le atañe dado el alcance de su actividad directa. Esto es especialmente evidente en la vertiente de los derechos humanos, laborales y medioambiente al considerar que sólo opera en España (miembro de la OCDE) y en territorios urbanos.

Comparabilidad.

La entidad sigue aportando información principalmente cualitativa y en forma de logro. Este año ha sido necesario de nuevo complementar la información proporcionada con la consulta a fuentes adicionales como el Código de Ética o las Cuentas Anuales Consolidadas. Ya se ha mencionado que algunos de los datos cuantitativos son comparados con los del 2013, pero en algunos casos no coinciden con los aportados en el Informe de Sostenibilidad del año pasado bien porque se han actualizado los factores de cálculo, bien porque se presentan en unidades de medidas diferentes. También se han obviado algunos datos si existentes en el ejercicio anterior y otros relevantes como aquellos relacionados con su actividad como intermediadora. Tampoco se tiene acceso a algunos de los manuales de procedimientos (compra responsables, comercialización de productos,...) que pueden contener información relevante sobre la actividad de la entidad y que permitan valorar su grado de compromiso con la RSC.

El Informe Anual Integrado incluye Informe de Verificación guía GRI 4 sometido a revisión independiente. Se han apreciado algunas imprecisiones entre la definición del indicador y la información real que aparece en la página que se menciona que es de tipo principalmente de tipo cualitativo y no cuantitativo cómo da a entender el indicador. Recordar que la auditoría que efectúa Deloitte evalúa criterios documentales (revisa la adaptación de los contenidos básicos e indicadores del Informe de Sostenibilidad a la Guía para la Elaboración de Memorias de GRI en su versión G4) sin contrastar la información.

Comunicación y neutralidad.

La mayoría de la información es cualitativa, se presenta en forma de "logro", o hito como ellos mismos mencionan, describiendo principalmente la acción llevada a cabo. Son minoría los datos cuantitativos, aunque algunos de ellos reflejan aspectos negativos de la entidad (incremento del ratio hombres/mujeres en puestos de dirección, aumento de los días de ausencia, absentismo y accidentes, aumento de las emisiones de CO2, aumento de los residuos generados,...). Parte de lo evolución negativa del ejercicio anterior se ha corregido y se ha incluido información sobre las multas/sanciones impuesta; pero no se adjunta relación de las medidas que se han tomado y se van a tomar para reconducir esta tendencia negativa en los próximos ejercicios.

La información contenida en el informe es comprensible, accesible, utilizable e inteligible para las partes interesadas. Se mantiene prácticamente la misma estructura que en años anteriores por lo que es fácilmente comparable facilitando así su comprensión y tratamiento. Pero no se considera que se haya conseguido un adecuado grado de detalle.

En general, no se considera que el Informe de Sostenibilidad de una información completa ya que no se exponen de manera detallada los procesos, procedimientos y resultados. El tipo de información que proporciona va destinada principalmente a ciertos grupos de interés como accionistas, clientes y trabajadores.