

Principios de negocio

Triodos Bank financia empresas, instituciones y proyectos que aportan valor cultural y benefician a las personas y al medio ambiente, con el apoyo de los ahorradores e inversores que quieren promover negocios socialmente responsables y una sociedad sostenible.

La misión de Triodos Bank es:

- ayudar a crear una sociedad que promueva la calidad de vida de las personas y que tenga a la dignidad humana como columna vertebral;
- permitir a las personas, instituciones y entidades utilizar el dinero de forma consciente, de manera que se beneficie a las personas y al medio ambiente, promoviendo el desarrollo sostenible;
- ofrecer a los clientes productos financieros sostenibles y un servicio de alta calidad.

Nuestra ambición

Triodos Bank desea promover la dignidad humana, la conservación medioambiental y la atención a la calidad de vida en general de las personas. Para ello es fundamental adoptar un enfoque realmente responsable con respecto a la actividad empresarial, la transparencia y un uso del dinero más consciente. Triodos Bank lleva la banca sostenible a la práctica. Ante todo, esto significa ofrecer productos y servicios que fomentan directamente la sostenibilidad. El dinero desempeña una función crucial en todo ello porque su uso consciente supone invertir en una economía sostenible. A su vez, esta ayuda a crear una sociedad que goza de una mejor calidad de vida.

Nuestra visión

Triodos Bank existe porque considera que las personas deben tener la libertad de poder desarrollarse, de tener los mismos derechos y de responsabilizarse de las consecuencias que sus actuaciones económicas tengan en la sociedad y en el planeta. Solo financiamos e invertimos en organizaciones que contribuyen a crear una sociedad más sostenible. Nuestro enfoque tiene en cuenta a las personas, al planeta y a los beneficios económicos a la hora de conseguir una rentabilidad positiva a largo plazo. Este enfoque orientado a las personas, al medio ambiente y al desarrollo económico está expresado en el propio nombre de nuestra entidad. Triodos —«Tri hodos»— en griego clásico quiere decir «triple vía» o «tres caminos».

Nuestros valores corporativos

Nos esforzamos por lograr un impacto positivo en

el mundo y por predicar con el ejemplo. Nuestros valores corporativos son:

- Sostenibilidad: utilizamos el dinero teniendo presente el impacto medioambiental, cultural y social.
- Transparencia: ofrecemos una información adecuada acerca de nuestra actividad e informamos a nuestros clientes de los proyectos y actividades que financiamos y en que invertimos con los depósitos que nos confían.
- Excelencia: nos esforzamos por traducir nuestra misión en productos y servicios de alta calidad.
- Iniciativa: trabajamos para desarrollar formas innovadoras para financiar a los mejores emprendedores de los sectores sostenibles.

Nuestros principios de negocio

Triodos Bank se fundó en los Países Bajos en 1980 y cuenta con sucursales en los Países Bajos, Bélgica, España, Reino Unido y Alemania. Ofrecemos servicios de banca sostenible sencillos, competitivos y de alta calidad, tanto de ahorro, crédito e inversión como de gestión de activos y banca privada o servicios de pago. Nuestros principios de negocio constituyen un marco de trabajo para nuestra forma de operar como entidad y apoyan nuestras decisiones en el día a día. Son los principios que rigen nuestra conducta y fijan el estándar con respecto al cual nuestros grupos de interés, tanto internos como externos, nos juzgan. Los principios de negocio de Triodos Bank son aplicables a todos los empleados de la organización y están alineados con nuestros valores.

Nos comprometemos a cumplir los siguientes principios de negocio:

- Promovemos el desarrollo sostenible: consideramos el impacto social, medioambiental y financiero en todo lo que hacemos.
- Respetamos los derechos humanos: respetamos a las personas, la sociedad y las diferentes culturas y apoyamos los objetivos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.
- Respetamos el medio ambiente: haremos todo lo posible para crear y promover el impacto positivo en el medio ambiente.
- Asumimos nuestras responsabilidades: somos responsables, asumimos nuestras responsabilidades y tenemos un claro compromiso frente a todos los grupos de interés por todas nuestras acciones.
- Mejora continua: tratamos de mejorar de manera continuada en todas las facetas de nuestro negocio.
- Respetamos y obedecemos la ley: nos

comprometemos a cumplir todos los requisitos legales en todos los países en los que operamos.

Cumplimiento de nuestros principios de negocio

Los principios de negocio son aplicables a todas las actividades de negocio de Triodos Bank, en especial a todas las sucursales de Triodos Bank, Triodos Investment Management (gestión de inversiones) y Banca Privada Triodos. Todos los empleados deben conocer y cumplir los principios de negocio de Triodos Bank. En función de su naturaleza y gravedad, los incumplimientos son notificados con arreglo a nuestra política de gestión de riesgos, nuestra política de delitos financieros o nuestra línea ética, entre otras. Es responsabilidad de los miembros del Comité Ejecutivo y de la alta dirección garantizar que todos los empleados conocen los principios y asegurarse de que éstos se cumplen. Los empleados recién incorporados a la organización son informados acerca de nuestros principios durante el programa de bienvenida a la entidad y a través de Recursos Humanos en sus primeros días en la organización.

Línea ética

Triodos Bank cuenta con una línea ética para promover la comunicación y denuncia de infracciones graves de los principios de negocio. Dicha línea permite a los trabajadores presentar reclamaciones de manera anónima y sin temor a represalias al presidente del Comité Ejecutivo, en los términos detallados en la línea ética. Las presuntas irregularidades relativas al funcionamiento de los miembros del Comité Ejecutivo se pueden presentar ante el presidente del Consejo de Administración.

Cumplimiento y comunicación

Triodos Bank concede un gran valor al cumplimiento de los principios de negocio. A la alta dirección y los responsables intermedios les corresponde cumplir y aplicar los controles correspondientes de los procesos de la empresa. En línea con nuestra política de delitos financieros, la dirección de cada sucursal es responsable de mantener una base de datos de incidentes actualizada que debe reportar al Comité Ejecutivo. Los incidentes graves se deben comunicar directamente al responsable de Cumplimiento del grupo. Asimismo, nuestro rendimiento con respecto a los principios de negocio se comunica a través de la publicación de nuestros informes financieros y no financieros.

Los principios de negocio en la práctica

Los principios de negocio determinan tanto nuestra conducta empresarial interna como nuestras relaciones con terceros. Explicamos cómo los principios se reflejan en nuestras operaciones cotidianas internas y externas a través de los siguientes temas: ética empresarial y gobierno corporativo, comunidad, grupos de interés y clientes, empleados, medio ambiente, y proveedores y contratistas.

Ética empresarial y gobierno corporativo

Nuestra ética empresarial y gobierno corporativo contribuyen a definir los parámetros con respecto a los cuales podemos alcanzar nuestra misión. Por lo tanto, es importante que:

- respaldemos y nos comprometamos con los objetivos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU y tratemos de garantizar que ninguno de nuestros productos o servicios abuse de los derechos civiles, políticos, sociales o económicos;
- no discriminemos a nadie según sea su raza, color de piel, identidad sexual, idioma, religión, orientación política, estado de salud, estado civil, orientación sexual, origen nacional o social, condición social, etnia o condición de indígena, discapacidad o por cualquier otro rasgo irrelevante;
- supervisemos e informemos anualmente acerca de nuestros resultados sociales, medioambientales y financieros, y que la información proporcionada sea integral, imparcial, precisa, puntual y cumpla con la legislación y los estándares y normas internacionales aplicables;
- preparemos nuestra información utilizando las directrices de la GRI (Global Reporting Initiative). Reconocemos los estándares de la GRI, incluidos los diversos suplementos del sector, en tanto que marco de notificación más utilizado en el mundo;
- tomemos las medidas adecuadas —incluida la denuncia a los reguladores y los organismos encargados de la aplicación de la ley— contra aquellas personas que hagan un mal uso del nombre (y la marca) de Triodos Bank y de sus servicios, sistemas o datos para cometer delitos financieros. Se aplicarán los procedimientos de diligencia debida con respecto a los clientes, beneficiarios u otras relaciones empresariales y se aplicarán salvaguardias adicionales a las personas políticamente expuestas, de conformidad con la normativa en materia de lucha contra la corrupción y el blanqueo de dinero. Las medidas respetan normas y directrices internacionales como el Grupo de Acción Financiera Internacional y los principios de Wolfsberg;
- mantengamos un adecuado gobierno corporativo en línea con los códigos relevantes (Código de Buen Gobierno de los Países Bajos y el Código Bancario de los Países Bajos) y con nuestros valores corporativos, o expliquemos por qué diferimos de ellos en su caso;
- supervisemos, revisemos e informemos periódicamente sobre nuestros resultados en materia de gobierno corporativo en nuestro informe anual;
- paguemos una parte equitativa de impuestos en los países en los que operamos y con arreglo a la realidad económica de nuestras actividades.

En línea con nuestra ética empresarial y nuestro gobierno corporativo, esperamos que nuestros empleados:

- eviten que sus actividades personales o financieras entren en conflicto con los intereses de Triodos Bank y de sus grupos de interés;
- respeten nuestra política de política de inversiones personales en las inversiones personales que

realicen en relación con información sensible a la que tengan acceso por motivo de su profesión. La política prohíbe cualquier conexión entre dichas inversiones y la información que no sea de dominio público;

- respeten nuestra política de aceptación de obsequios y atenciones. Los empleados deben evitar, ya sea directa o indirectamente, ofrecer, prometer o dar dinero, regalos, tratos de favor o demás ventajas para conseguir o mantener cualquier tipo de negocio. Además, no deben solicitar ni aceptar este tipo de ventajas cuando puedan influir en las decisiones que toman en su trabajo.

Comunidad

Triodos Bank busca fomentar y ayudar a la sociedad y a las comunidades a ser más sostenibles. Para ello aspiramos a integrarnos a escala local y ser activos en las comunidades y sectores en los que operamos. Evaluamos nuestras decisiones de crédito, financiación e inversión con arreglo a nuestros propios criterios sociales y a los que se especifican en las normas y directrices internacionales relevantes, como el Pacto Mundial de la ONU, las directrices de la OCDE para empresas multinacionales y los principios de Ecuador.

Grupos de interés

Triodos Bank define a los grupos de interés como el conjunto de personas, grupos y organizaciones con las que mantiene una relación (de negocio) y los describe a través de tres grupos en particular:

- los que realizan transacciones económicas con la empresa (por ejemplo, clientes, titulares de certificados de depósito, empleados y proveedores);
- los que no realizan transacciones económicas pero mantienen un gran interés en Triodos Bank (por ejemplo, ONG, autoridades y medios de comunicación) desde un punto de vista social;
- los que aportan nuevas perspectivas y conocimientos (por ejemplo, asesores e inspiradores) que nos llevan a reflexionar, repensar y explorar nuevos territorios.

El diálogo con los grupos de interés aporta información fundamental para el desarrollo de nuestras actividades y estrategia, y además nos permite compartir conocimientos y desarrollarnos.

El diálogo con los grupos de interés nos permite:

- mantenernos al día en las novedades en materia de sostenibilidad. Trabajamos con nuestros grupos de interés (en particular con los clientes, las organizaciones no gubernamentales y las asociaciones y foros profesionales) para desarrollar y mejorar nuestros criterios de sostenibilidad;
- afrontar los problemas de sostenibilidad y tomar medidas. Utilizamos nuestra influencia en tanto que inversor, financiador o gestor de fondos de inversión para concienciar sobre cuestiones importantes.

En nuestras relaciones empresariales tenemos presentes las normas y directrices internacionales cuyos objetivos respaldan nuestra misión. Suscribimos los principios de Ecuador, el Código

de Transparencia ISR europeo, las normas de desempeño de la corporación financiera internacional y las directrices de salud y seguridad, los principios de inversión responsable de la ONU, la iniciativa financiera del PNUMA y el marco de GRI.

Clientes

Nuestro objetivo es proporcionar a nuestros clientes productos y servicios que cumplan sus necesidades específicas y contribuyan al desarrollo sostenible.

Por lo tanto, es importante que:

- respaldemos proyectos sociales y medioambientales y desarrollemos alianzas estratégicas con organizaciones y entidades cuyo resultado directo o indirecto contribuya a crear una sociedad sostenible;
- apliquemos los criterios de concesión de créditos de Triodos Bank y las normas y exclusiones mínimas del banco a la hora de seleccionar prestatarios y empresas participadas;
- pongamos a disposición de las comunidades más desfavorecidas y de los grupos de menores ingresos de los países en desarrollo, productos financieros, a través de actividades de microfinanciación y de actividades de comercio justo;
- revisemos y actualicemos nuestros productos y servicios;
- garanticemos que la información de nuestros productos, precios y campañas de marketing cumplan todos los requisitos regulatorios y sean fáciles de entender para los clientes;
- valoremos las opiniones y comentarios de nuestros clientes y tratemos las posibles expresiones de insatisfacción de forma justa, sistemática y con prontitud;
- revisemos nuestra oferta para ofrecer productos y servicios de calidad y actualizados;
- respetemos la confidencialidad del cliente.

Empleados

Nuestros empleados son clave para que podamos cumplir nuestra misión. Nos esforzamos por formar una comunidad viva de empleados y crear un entorno laboral que resulte mentalmente inspirador, físicamente sano y socialmente acogedor. Asimismo, buscamos formar una comunidad que pueda trabajar de forma eficaz con arreglo a la misión y los valores de nuestra organización. Por lo tanto, es importante que:

- garanticemos que nuestros procesos de selección y reclutamiento sean imparciales y profesionales con el fin de encontrar a la persona adecuada para cada puesto de la organización en el momento oportuno;
- potenciemos el diálogo para mejorar la efectividad de nuestra organización y de los empleados;
- proporcionemos formación y desarrollo y ofrezcamos oportunidades de ascenso profesional y crecimiento;
- potenciemos la igualdad de oportunidades y respaldemos la diversidad;
- no toleremos ningún tipo de discriminación ni acoso;
- estemos comprometidos con la salud y seguridad de nuestros empleados;

- apoyemos y nos comprometamos con las convenciones y recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT);
- respaldemos el derecho de asociación de los empleados, su libertad de expresión y su derecho a un convenio colectivo;
- recompensemos el rendimiento y los logros de manera justa.

Por ejemplo, monitorizamos las diferencias salariales entre hombres y mujeres en las distintas funciones de la organización y, si detectamos alguna, la revisamos y comentamos para concienciar sobre esta cuestión. Tenemos como política no abonar ningún tipo de bonus ni prima, dado que nuestros resultados se consiguen gracias a las aportaciones de todos y queremos evitar que los empleados tengan la tentación de trabajar fundamentalmente para su beneficio personal y no para el de nuestros clientes y nuestra organización. Podemos premiar los rendimientos o logros extraordinarios con una modesta muestra de reconocimiento retrospectiva y discrecional.

- informemos acerca de los resultados en materia de política social y política de empleados en nuestro informe anual;
- permitamos a los trabajadores presentar reclamaciones de manera anónima y sin temor a represalias, en los términos detallados en la línea ética.

Medio ambiente

El respeto al medio ambiente es un aspecto fundamental de todas las actividades de Triodos Bank, también en nuestras operaciones internacionales y en la forma de hacer negocios. Queremos mejorar continuamente nuestro rendimiento medioambiental y servir de punto de referencia para otras organizaciones. Por lo tanto, es importante que:

- incorporemos las consideraciones medioambientales a todas nuestras decisiones empresariales y a los productos, servicios y operaciones;
- apliquemos los criterios medioambientales, tal como se estipulan en los criterios de concesión de créditos de Triodos Bank y las normas y exclusiones mínimas del banco, a la hora de adoptar decisiones sobre préstamos e inversiones;
- establezcamos objetivos y metas medioambientales y realicemos un seguimiento periódico de nuestros resultados;
- evaluemos y mantengamos nuestra política de gestión medioambiental;
- fomentemos la conservación del medio ambiente y compartamos nuestros conocimientos en materia medioambiental y las mejores prácticas con nuestros clientes, socios, proveedores y otros grupos de interés, al mismo tiempo que aprendemos de ellos;
- impliquemos y formemos a nuestros empleados para minimizar nuestro impacto medioambiental negativo y maximizar nuestro impacto positivo, así como para garantizar que nuestra política medioambiental se aplica de forma eficaz;
- minimicemos el uso de recursos finitos (por

ejemplo, agua, papel y combustible) y fomentemos los productos diseñados para que resulten fáciles de reparar, renovar, reconvertir y reciclar;

- operemos una organización neutra en materia de CO₂ al minimizar nuestro consumo de energía, utilizar energía renovable y compensar la parte inevitable de nuestro impacto medioambiental;
- llevemos a cabo una auditoría interna y externa de nuestro desempeño medioambiental, establezcamos objetivos para el futuro e informemos de los avances y objetivos en el informe anual;
- cumplamos con la legislación, los reglamentos y las normas medioambientales pertinentes.

Proveedores y contratistas

Las consideraciones medioambientales que sustentan nuestras compras se recogen en la política de adquisiciones sostenibles de Triodos Bank. La adquisición sostenible combina los aspectos sociales y medioambientales con la atención habitual a la relación calidad-precio a la hora de comprar productos o contratar servicios. En línea con nuestras aspiraciones y cadenas de suministro de impacto positivo, exigimos a los proveedores y contratistas que contribuyan al desarrollo sostenible con sus productos y servicios. Nos esforzamos por inspirar y apoyar a todas nuestras relaciones empresariales para que hagan más sostenible sus cadenas de suministro. Por lo tanto, es importante que:

- establezcamos relaciones personales con distribuidores, proveedores y contratistas, por ejemplo organizando reuniones en persona y visitas a los centros;
- nos esforcemos por lograr relaciones a largo plazo y consolidadas que se basen en valores y una mentalidad compartidos. Nos comprometemos con nuestras relaciones empresariales para alinear nuestras ambiciones de impacto positivo y fomentar conjuntamente unos productos, procesos de producción y cadenas de suministro más sostenibles;
- evaluemos a nuestros proveedores en función de nuestras normas y exclusiones mínimas. Además, tenemos presentes las normas y directrices internacionales que respaldan el desarrollo sostenible, como las más recientes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI). Las evaluaciones cualitativas de la sostenibilidad realizadas por partes formales e independientes también pueden guiar nuestras compras;
- apliquemos lo máximo posible el principio «el mejor de su clase» en las adquisiciones a organizaciones que destacan por su desempeño sostenible;
- revisemos periódicamente nuestros proveedores y contratistas actuales y las alternativas posibles para optimizar el impacto medioambiental y social de las operaciones de Triodos Bank.

Comentarios

Como hemos mencionado en el apartado «Nuestros principios en la práctica», el diálogo con los grupos de interés es fundamental para

que podamos mantener, desarrollar y mejorar nuestras actividades. Le animamos a que nos haga llegar sus comentarios sobre nuestros principios de negocio y otros aspectos de nuestra entidad. Si tiene cualquier comentario sobre este documento o cualquier otra cuestión, no dude en ponerse en contacto con nosotros a través de:

Thomas W.A. Steiner
Director Corporate Identity
Teléfono: +31 (0)30 693 6500
E-mail: thomas.steiner@triodos.nl

Triodos Bank NV, agosto de 2016