

Triodos  Bank

Resumen del Informe
Anual 2018

Triodos Bank

Triodos Bank es cofundador de la Alianza Global para una Banca con Valores, una red formada por bancos referentes en sostenibilidad en todo el mundo. Visita su página web: www.gabv.org.

Fechas de interés para los accionistas y titulares de certificados de Triodos Bank.

Junta General Anual	17 de mayo 2019
Fecha ex dividendo	21 de mayo 2019
Fecha de abono de dividendo	24 de mayo 2019

Resumen del Informe Anual 2018

Triodos Bank NV

Página

Cifras clave	4
Nuestro propósito: Banca ética y sostenible	6
Informe del Comité Ejecutivo	8
Temas clave para nuestros grupos de interés	15
Objetivos estratégicos	20
Impacto y resultados financieros	28
Evolución de la gestión del impacto y la información	44
Impacto por sector	45
Informe social	48
Informe medioambiental	54
Gestión de riesgos y cumplimiento	57
Balance consolidado a 31 de diciembre de 2018	64
Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de 2018	66
Estado de resultado global consolidado	67
Cifras 2018 por país y unidad de negocio	68
Concesión de créditos por sector en 2018 después de los ajustes de operaciones entre empresas del grupo	70

El informe en castellano es una traducción directa del original en inglés. En caso de que existieran diferencias entre las versiones española y la inglesa, prevalece la última.

Cifras clave

Importes en millones de euros	2018	2017	2016	2015	2014
Datos financieros					
Fondos propios	1.131	1.013	904	781	704
Depósitos de clientes	9.558	8.722	8.025	7.283	6.289
Inversión crediticia	7.274	6.598	5.708	5.216	4.266
Balance total	10.870	9.902	9.081	8.211	7.152
Fondos bajo gestión	4.673	4.604	4.373	4.087	3.480
Patrimonio total gestionado	15.543	14.506	13.454	12.298	10.632
Total de ingresos	266,2	240,3	217,6	211,6	189,6
Costes de explotación	-211,8	-190,2	-171,9	-150,2	-138,4
Deterioros en la cartera de crédito	-3,5	-1,8	-5,7	-7,6	-11,1
Ajustes por valoración de participación en empresas	-0,5	1,3	-1,5	0,2	0,2
Resultado de explotación antes de impuestos	50,4	49,6	38,5	54,0	40,3
Impuesto sobre beneficios ¹	-11,8	-12,2	-9,3	-13,3	-10,2
Beneficio neto	38,6	37,4	29,2	40,7	30,1
Ratio de capital Tier 1 (común/ordinario)	17,7%	19,2%	19,2%	19,0%	19,0%
Ratio de apalancamiento	8,7%	8,9%	8,8%	8,4%	8,8%
Gastos de explotación/ingresos totales	80%	79%	79%	71%	73%
Rentabilidad sobre fondos propios en %	3,6%	3,9%	3,5%	5,5%	4,4%
Rentabilidad sobre activos en %	0,4%	0,4%	0,3%	0,5%	0,4%
Activos de la economía real/Balance total ²	77,6%	80,2%	80,6%	83,3%	72,2%
Activos de triple resultado/Balance total ²	76,5%	75,3%	77,0%	77,9%	76,9%
Por acción (en euros)					
Valor teórico al cierre del ejercicio	84	83	82	81	78
Beneficio neto ³	2,99	3,19	2,83	4,40	3,41
Dividendo	1,95	1,95	1,95	1,95	1,95
Número de titulares de certificados de depósito	42.416	40.077	38.138	35.735	32.591
Número de cuentas – particulares	839.242	808.090	759.738	707.057	628.321
Número de cuentas – empresas	68.751	60.339	50.765	44.418	36.320

Importes en millones de euros	2018	2017	2016	2015	2014
Datos sociales					
Número de empleados a cierre del ejercicio	1.427	1.377	1.271	1.121	1.017
Rotación	9%	9%	8%	14%	10%
Porcentaje de mujeres con cargos directivos	39%	44%	40%	38%	40%
Diferencia entre el salario más alto y la mediana de salarios a jornada completa ⁴	5,6	5,7	5,7	5,7	5,6
Datos medioambientales					
Emisiones de CO ₂ (1.000 kg) (compensación del 100%)	2,8	3,1	3,1	3,0	3,1
Emisiones netas en préstamos pendientes de pago e inversiones (en kton CO ₂ eq.) ⁵	152	–	–	–	–
Emisiones evitadas en préstamos e inversiones de energías renovables (en kton CO ₂ eq.) ⁵	–985	–	–	–	–

1 Se incluyen los fondos gestionados por empresas participadas no incluidas en el perímetro de consolidación.

2 Los activos de triple resultado se refieren a activos que no solo se centran en los beneficios económicos, sino también en los beneficios sociales y ambientales positivos. Creemos que esta cifra es el mejor indicador del compromiso de un banco con la sostenibilidad. Los activos comprometidos con la economía real y el triple resultado correspondientes a los ejercicios 2014-2016 no han sido auditados.

3 El beneficio neto por acción se ha calculado sobre el número medio de acciones en circulación emitidas durante el ejercicio fiscal.

4 La proporción entre el salario a jornada completa más alto y el salario medio a jornada completa (este último se calcula en base a la mediana, que excluye el máximo salario a jornada completa) sigue los criterios GRI (Iniciativa de Reporte Global) y forma parte de las mejores prácticas en este ámbito. Todos los salarios se calculan con arreglo a empleados a jornada completa. En el informe social en la página 52 se detalla la proporción entre el salario más alto y el salario más bajo.

5 2018 es el primer ejercicio en el que presentamos nuestra información conforme a la metodología de la Platform for Carbon Accounting Financials (PCAF). Cerca del 68% de nuestros préstamos pendientes de pago e inversiones de fondos han sido evaluados con respecto a dicho criterio.

Nuestro propósito: Banca ética y sostenible

Triodos Bank financia empresas, instituciones y proyectos con un marcado valor social, medioambiental y cultural, gracias al apoyo de ahorradores e inversores que apuestan por empresas y organizaciones con responsabilidad social y promueven una sociedad sostenible.

La misión de Triodos Bank consiste en:

- Contribuir a una sociedad que fomente la calidad de vida y se centre en la dignidad de las personas.
- Facilitar que particulares, instituciones y empresas realicen un uso responsable del dinero desde un punto de vista social y medioambiental, y fomentar con ello el desarrollo sostenible.
- Ofrecer a nuestros clientes productos financieros sostenibles y prestarles servicios de alta calidad.

Nuestra ambición

Desde Triodos Bank queremos promover la dignidad humana, el cuidado del planeta y la calidad de vida de las personas, asumiendo como conceptos clave la gestión empresarial socialmente responsable, la transparencia y el uso consciente del dinero. Hemos puesto en práctica con éxito nuestro modelo de banca ética y sostenible, ofreciendo productos y servicios vinculados directamente con la sostenibilidad. El dinero juega un papel primordial en la actividad del banco, y emplearlo de forma más responsable significa invertir en una economía sostenible que contribuya, de forma positiva, al logro de una sociedad con mayor calidad de vida.

Mercado y actividades principales

En Triodos Bank ponemos en práctica nuestra misión y su modelo de banca con valores de tres maneras distintas.

Relaciones valiosas

La oferta de servicios de Triodos Bank se centra en la profundización y el desarrollo de una relación a largo plazo con nuestros clientes. Este enfoque singular de las relaciones engloba a toda la organización, aunque difiere la forma de desarrollarlo, ya que la organización se caracteriza por la unidad dentro de la diversidad de sucursales y de zonas geográficas. Fomenta estas relaciones a través de varios canales *online* y *offline*, incluidas las oficinas, donde los clientes pueden reunirse personalmente con empleados y empleadas del banco, así como los canales de internet, teléfono y correo postal.

Triodos Bank tiene como objetivo constituir una amplia base de clientes estrechamente vinculados entre sí, compuesta por particulares, empresas y organizaciones que han tomado la decisión consciente de trabajar con nosotros. Por otra parte, la oferta de servicios varía dependiendo del país en el que esté establecido el banco y de la fase de desarrollo de las sucursales y delegaciones correspondientes.

Productos y servicios sostenibles

Los clientes del banco no solo quieren productos y servicios que favorezcan el desarrollo sostenible, sino también una política de precios razonable y un servicio profesional. Triodos Bank considera que estos valores, clave para el cliente, deben incluirse en una propuesta integrada. Por ello, el banco procura ofrecer un conjunto adecuado de servicios bancarios que permita contribuir al desarrollo sostenible, estableciendo relaciones valiosas y transparentes con sus clientes.

Este compromiso de mantener una relación cercana con nuestros clientes es un objetivo estratégico clave de Triodos Bank, que implica el desarrollo de productos innovadores que reflejen de forma directa la misión y los valores de la entidad en todos los países donde está presente.

Punto de referencia

Triodos Bank pretende fomentar el debate público sobre temas como la calidad de vida, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y las finanzas sostenibles. Sus grupos de interés le animan a reforzar su rol como líder de opinión. Con casi 40 años de experiencia en banca ética y sostenible, Triodos Bank también quiere contribuir a orientar la agenda del desarrollo sostenible en la sociedad. Las implicaciones de este debate público van más allá de las actividades propias del banco. En la actualidad, Triodos Bank goza de reconocimiento internacional gracias a su visión y enfoque innovadores del negocio bancario. Su participación en el debate público, a menudo a través de eventos de gran repercusión, organizados por el banco o con nuestra colaboración, permite que cada vez más personas elijan ser clientes de Triodos Bank y valoren nuestro posicionamiento en importantes tendencias sociales. La identidad de Triodos Bank es clave a este respecto, reforzando el reconocimiento y la reputación de la marca.

Informe del Comité Ejecutivo

Resumen del informe

El informe del Comité Ejecutivo ofrece la visión general de Triodos Bank sobre el mundo global en el que operamos, el impacto de nuestra actividad y los avances conseguidos en 2018, así como las perspectivas futuras. Para facilitar la consulta de este informe, lo hemos dividido en varias partes:

- **Presentación:** ofrece una perspectiva general del mundo en el que vivimos y el lugar que ocupa Triodos Bank en el mismo.
- **Análisis de temas clave o “materiales”:** estas cuestiones han sido planteadas por nuestros grupos de interés y por Triodos Bank, y se abordan en el informe. Estos temas clave aportan información a nuestros objetivos estratégicos, que también se describen en este segundo apartado, y se incluyen además los avances conseguidos con respecto a nuestras metas y planes de futuro.
- En el tercer apartado se describen nuestros resultados, tanto el impacto que generan nuestros clientes como nuestro desempeño financiero. En este apartado analizamos nuestro desempeño en las distintas sucursales de Triodos Bank y en Triodos Investment Management. También describimos nuestros productos y servicios y su impacto en la sociedad, el medio ambiente y la cultura.
- En la cuarta y última sección se resume nuestro enfoque y nuestros resultados como empresa. Este apartado incluye un informe social y medioambiental, así como información importante sobre riesgos e información de cumplimiento. Nos gustaría conocer tu opinión sobre este informe anual con el fin de mejorarlo. Para ello, puedes escribirnos a arfeedback@triodos.com.

Han pasado diez años desde la crisis financiera

Diez años después de la quiebra de Lehman Brothers y tras el impacto de la crisis financiera, han cambiado muchas cosas en el sector financiero y bancario. Existen un buen número de ejemplos de cambios positivos que serán necesarios para poder materializar la transición hacia la nueva economía

sostenible. Sin embargo, no se ha hecho lo suficiente y tampoco al ritmo necesario para hacer frente a la magnitud de este desafío. Y ahora nos encontramos en una fase en la que, simple y llanamente, esto tiene que cambiar.

El informe de 2018 del Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático defiende con argumentos convincentes que no deberíamos superar, como límite máximo, el incremento de la temperatura en 1,5 grados centígrados con respecto a los niveles preindustriales. Para conseguirlo, debemos introducir cambios de gran envergadura en nuestras rutinas diarias y hacerlo rápidamente. Este objetivo tiene grandes implicaciones en cuanto a qué decidimos financiar como banco y qué decidimos no apoyar.

La urgencia de un reto como este exige tomar decisiones contundentes. Es necesario que bancos, como Triodos, pasen de constituir un nicho a convertirse en los actores principales de una tendencia general en la que toda la banca opte por financiar a empresas comprometidas con una nueva economía sostenible con bajas emisiones de carbono. Ya no debería existir una banca verde “oscuro” o verde “claro”, sino que debería existir la banca verde sin más. Y esa debería ser la norma habitual.

¿Ha llegado por fin el momento de la banca con valores?

Triodos Bank siempre ha defendido la financiación responsable de proyectos adecuados. Para nosotros, eso significa ser un banco económicamente solvente y con una capitalización adecuada, que solo otorgue préstamos y destine inversiones a personas emprendedoras y a sus empresas sostenibles. Existen pruebas de que algunas empresas han seguido honestamente el ejemplo que hemos dado tanto nosotros como otras entidades.

En el año 2018, una coalición de bancos centrales estableció una conexión explícita entre el clima y la estabilidad del sistema financiero. Este dato tiene

importantes consecuencias, ya que nos obliga a tomar decisiones reales sobre qué proyectos financiar y cuáles no. Asimismo, exige que entendamos claramente el verdadero impacto que tiene una institución financiera, y sus decisiones, en el clima.

Para mejorar la toma de decisiones es necesario disponer de una mejor información: más concretamente, esto significa, por ejemplo, que los bancos y otras entidades han de evaluar y conocer la huella de carbono de sus préstamos e inversiones. Triodos Bank ha participado en la plataforma PCAF (Platform for Carbon Accounting Financials) desde su lanzamiento en la Conferencia del Clima de París de 2015. La PCAF ha creado precisamente una metodología para realizar este tipo de evaluaciones. En este informe anual incluimos por primera vez datos sobre los resultados de ese trabajo. El potencial de esta idea es tal que se ha lanzado una versión de la PCAF para Estados Unidos, bajo la dirección de nuestro compañero miembro de la Alianza Global para una Banca con Valores (GABV), Amalgamated Bank.

Del mismo modo, en toda nuestra red europea encontramos más ejemplos de la influencia que tiene Triodos Bank en el sistema financiero general. Podemos mencionar, por ejemplo, nuestra activa participación en el Grupo Parlamentario de Todos los Partidos sobre Banca de Empresas del Reino Unido, cuyo cometido es crear un sistema bancario más justo en ese país.

Estos avances son dignos de celebración y apoyo, pero no bastan.

Nuestro sistema financiero y nuestros bancos deben cambiar. Tras la crisis económica, no aprovechamos la oportunidad de reinventar la administración y las estructuras de propiedad establecidas. En la mayor parte del mundo, retomamos con demasiada rapidez un modelo promovido por los accionistas. Nuestra empresa está convencida de que sencillamente no es posible hacer lo correcto como banco –financiar la economía real de manera responsable– y obtener rentabilidades de dos dígitos. Aunque estos beneficios han vuelto a ser lo habitual una vez más. Inmediata-

mente después de la crisis económica, fueron muchas las entidades bancarias que enarbolaron la bandera de promover unos “rendimientos justos”, y no las excesivas rentabilidades que provocaron en muchos sentidos las decisiones que condujeron a la propia crisis. Sin embargo, esa lucha se ha disipado, por lo que es necesario retomarla y que se traduzca en cambios fundamentales en nuestros bancos.

De modelos basados en los accionistas a otros centrados en los grupos de interés

Para lograr un mayor impulso en la transición hacia una economía sostenible, aparte de modificar la regulación, es preciso un cambio de prioridades, que han de centrarse ahora en los grupos de interés y no en los accionistas.

Partiendo del trabajo que realizamos en 2017, Triodos Bank ha defendido precisamente este tipo de cambio. Mediante reuniones con los reguladores y las administraciones, intervenciones en público, documentos técnicos y a través de nuestras redes, hemos argumentado que los reguladores deben exigir mayores requisitos de capital cuando se siguen financiando activos no sostenibles. A nuestro juicio, estos activos conllevan riesgos inherentes, puesto que la transición hacia una economía sostenible ya ha comenzado. Unos requisitos de capital más elevados disuadirían a los bancos de seguir financiando combustibles fósiles, un requisito previo para que la economía reduzca las emisiones de carbono. Es preciso que los bancos dejen de financiar activos no sostenibles, incluidos los combustibles fósiles, y que lo hagan ya. En los Países Bajos, Triodos Bank ha desempeñado un papel clave a la hora de ayudar a conseguir un acuerdo sobre el clima encaminado a implantar objetivos nacionales importantes en materia de emisiones de carbono, entre ellos una reducción del 49% de las emisiones del sector financiero para el año 2030.

No estamos solos en nuestra lucha por conseguir estos cambios. Nos hemos unido a la banca convencional en la promoción de los Principios de Banca Responsable de la ONU, presentados en

París en noviembre de 2018. Estos principios se han concebido para instar a los bancos –en particular a aquellos que comienzan ahora su andadura– a agilizar su transición hacia la coordinación de las necesidades de la sociedad con los desafíos en materia de sostenibilidad, como el Acuerdo del Clima de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. Instan a todos los bancos firmantes a emprender actividades que realmente marquen una diferencia, a fijar objetivos públicos y a ser totalmente transparentes y responsables acerca de los avances conseguidos. También animan a los bancos a colaborar con sus clientes y grupos de interés para hacer frente a los retos en cuanto a sostenibilidad. Esperamos que iniciativas como esta contribuyan a agilizar el cambio cultural necesario dentro del sistema bancario general.

Productos con propósito

Estos objetivos se han traducido en la adopción de medidas prácticas en Triodos Bank a lo largo de 2018. Por tercer año consecutivo, Triodos Bank ha sido el operador de Europa más activo en proyectos de energía renovable, al financiar más operaciones que cualquier otra entidad. Asimismo, creamos una hipoteca sostenible en los Países Bajos mediante la cual se incentiva la realización de cambios importantes en las viviendas por parte de sus propietarios para reducir su impacto ambiental. También hemos observado que otros bancos han adoptado sistemas similares, con descuentos en préstamos para empresas sostenibles. Mientras tanto, en el Reino Unido nuestra plataforma de financiación colectiva (*crowdfunding*) –la primera de este tipo de una entidad bancaria regulada en Gran Bretaña– usó el poder colectivo comunitario para financiar una serie de empresas sostenibles de carácter innovador.

Un ejemplo sería Fishtek Marine, una empresa que ha desarrollado productos para proteger a las especies marinas contra las capturas y las lesiones no intencionadas, además de incrementar las tasas de captura de las flotas pesqueras. Puesto que cada año las artes de pesca provocan la muerte de más de 300.000 delfines, marsopas y ballenas, 300.000 aves

marinas y 250.000 tortugas, empresas como esta cobran cada vez mayor importancia para resolver problemas fundamentales a nivel mundial.

Cambios en nuestra organización

Triodos Bank es un banco internacional de tamaño medio que se encuentra en una fase de crecimiento continuo. El aumento de la complejidad y de la regulación que lleva aparejado este crecimiento, así como la evolución del sector financiero plantean una serie de retos nuevos para la organización.

Estos retos exigen una respuesta estratégica que refleje la mayor importancia que se asigna a la sólida gestión del riesgo y del cumplimiento a nivel de grupo. Como resultado de ello y en estrecha colaboración con el Consejo de Administración, hemos concluido que es necesario optimizar el Comité Ejecutivo con la incorporación de un director o directora de Riesgos o Chief Risk Officer (CRO). La creación del puesto de CRO al nivel de Comité Ejecutivo garantizará que las áreas críticas de gestión de riesgos y de cumplimiento estén representadas al nivel oportuno para la toma de decisiones estratégicas. De este modo, el número total de miembros de la Comité Ejecutivo asciende a cuatro. El Consejo de Administración ha tomado las decisiones oportunas en este sentido y anunciará en el momento adecuado la persona candidata elegida para este puesto.

Este cambio permitirá al director financiero (CFO) centrarse plenamente en la estrategia financiera del banco y abordar con mayor profundidad el papel cada vez más importante de la calidad de los datos del banco en relación con la gestión financiera y la información interna y externa.

El continuo crecimiento y la complejidad organizativa de Triodos Bank implican que el Comité Ejecutivo se centre cada vez más en asumir una función estratégica y de supervisión. Para hacer frente a esta evolución, el Comité Ejecutivo ha creado un Comité Bancario, que está compuesto por los directores generales de las sucursales y por los directores oportunos de la sede central. El Comité Bancario

asumirá la responsabilidad de establecer e implementar las prioridades de cambio empresarial del banco.

Para reforzar aún más la alineación entre sucursales, el Comité Ejecutivo también tiene previsto nombrar a un/a director/a de Banca a nivel de grupo. Esta persona se encargará de coordinar y dirigir el desarrollo operativo y de negocio de las sucursales del banco desde una perspectiva del grupo. Esto nos permitirá actuar en mayor medida como un solo banco, ofreciendo una rentabilidad estable de una forma más eficaz, eficiente y con mayor impacto. El director o directora de Banca será miembro del Comité Bancario.

Triodos Bank es un miembro activo del sector, el cual evoluciona a gran velocidad. Las cambiantes expectativas de los clientes, las nuevas posibilidades digitales y las crecientes exigencias regulatorias nos afectan de la misma manera que al resto de bancos del sector. Hemos implantado una nueva forma de trabajar que nos aportará mayor agilidad y optimizará la prestación de nuestros servicios en beneficio de los clientes, contribuyendo a conseguir un mayor impacto positivo en las comunidades en las que operamos al tiempo que mejoramos nuestra eficiencia y control.

Una estrategia sostenible adecuada para un entorno en continuo cambio

En 2018 respondimos a cambios vertiginosos en el entorno externo, mediante una revisión de nuestra estrategia. El continuo aumento de los costes para cumplir la regulación y la caída de los márgenes por los bajos tipos de interés y la competencia en los clientes particulares y las empresas (ya sea exclusivamente basándose en el precio o como resultado del interés de los bancos por aumentar su actividad crediticia a través de operaciones “sostenibles” atractivas) ha ejercido una fuerte presión sobre Triodos Bank durante el año. Para ello buscamos ideas nuevas, agilizamos la implantación de las que ya teníamos y tomamos decisiones difíciles sobre lo que debemos dejar de hacer, por ejemplo, dejar de ofrecer fondos que no hayan crecido lo suficiente.

Hemos identificado aspectos fundamentales a los que daremos prioridad durante los próximos tres años: la inclusión social, la alimentación y la agricultura, y la energía y el clima.

Seguiremos centrando nuestros esfuerzos en crear y ofrecer productos que nos ayuden a conseguir nuestro objetivo cuando exista un elemento o resultado sostenible claro en relación con un producto. Formaremos equipos multidisciplinares de empleados y empleadas en todo el grupo, para actuar de manera más eficaz y efectiva, adoptando una forma de trabajo ágil.

Basaremos gran parte de nuestra actividad futura en un entorno *online* moderno que dé prioridad a las relaciones. A lo largo de este año, creamos un nuevo ecosistema *online*. Pusimos en funcionamiento nuevas aplicaciones, servicios de banca por internet y nuevas páginas web en todas nuestras sucursales y en Triodos Investment Management. El informe anual *online* de este año también se presenta acorde a nuestro nuevo estilo digital. Agradeceremos cualquier opinión sobre posibles mejoras.

Financiar la transición: logros y desafíos

Triodos Bank lleva un año colaborando con los reguladores a fin de garantizar la implantación de los marcos jurídicos y regulatorios necesarios para seguir prestando servicios tras la retirada del Reino Unido de la Unión Europea (Brexit). Para garantizar que Triodos Bank pueda seguir funcionando en el Reino Unido, se necesita una estructura legal diferente. Esto implica la creación de una nueva sociedad filial plenamente participada por Triodos Bank NV, con sujeción a las autorizaciones reglamentarias y a cualquier circunstancia imprevista.

También hemos tomado la difícil decisión de interrumpir algunas de nuestras operaciones, como por ejemplo cerrar los fondos inmobiliarios sostenibles y culturales (Culture and Sustainable Real Estate Funds). Aunque estos fondos defienden los valores de Triodos Bank, no han sido capaces de

lograr el crecimiento necesario para ofrecer una rentabilidad y tener un impacto relevante. Pese al cierre de estos fondos, el sector inmobiliario sostenible y el sector cultural seguirán siendo ámbitos importantes de nuestra financiación mediante las actividades de concesión de préstamos de Triodos Bank en nuestras sucursales.

Para lograr tener un impacto más positivo, también hemos ideado una nueva forma de gestionar nuestro impacto durante el año y de informar al respecto. Aprovechando aportaciones de académicos y profesionales de la red de Triodos Bank, hemos creado herramientas que, desde el inicio de 2019, nos ofrecerán datos más pertinentes sobre nuestro impacto en el mundo, y el de nuestros clientes. Esto nos ayudará a mejorar la toma de decisiones desde la perspectiva de su repercusión, riesgo y resultado. Además, nos ofrecerá formas prácticas de aumentar el impacto que causamos conjuntamente. Informaremos de los resultados de esta labor, incluyendo más y mejor información sobre nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el informe anual de 2019.

Estas actividades han tenido lugar en una coyuntura en la que es necesario un cambio sostenible duradero urgentemente. Ya no hay tiempo para evasivas. Debemos tomar decisiones. Y eso significa, tanto para el sector bancario como para la industria en general, un esfuerzo conjunto y coordinado. Porque debemos conseguir ya un planteamiento sostenible, que ponga el dinero al servicio de las personas, y no al contrario, como parte de un futuro viable desde el punto de vista económico.

Previsiones

Triodos Bank seguirá aumentando sus actividades bancarias en Europa a través de las sucursales existentes y de Triodos Finance, intermediario de Triodos Bank NV en Francia.

Para influir de manera más positiva en las personas y las comunidades a las que atendemos, aprovechando nuestra exclusiva experiencia como único banco sostenible paneuropeo, tenemos que actuar en mayor medida como un único banco. Así mejoraremos el servicio que prestamos a empresas sostenibles, tratando de incrementar nuestra eficacia y manteniendo un beneficio neto estable.

Triodos Bank desea trascender sus fronteras inmediatas. Iniciaremos nuevas colaboraciones estratégicas y, a partir de 2019, comenzaremos a ofrecer fondos de inversión sostenible aprobados de terceros en nuestra propia plataforma, además de los fondos de inversión de Triodos.

A fin de reducir nuestra dependencia de los ingresos por intereses, nos centraremos en incrementar los ingresos procedentes del cobro de comisiones en las actividades de Triodos Investment Management. Prevemos que la presión al alza sobre la base de costes se mantenga, debido a los requisitos regulatorios permanentes. No obstante, sabemos que este tipo de obligaciones, inherentes a la licencia para operar como banco, son importantes. En particular, el aumento de la responsabilidad de los bancos con respecto a los procesos de diligencia debida de clientes y al seguimiento de las transacciones requiere atención e inversiones, tanto a efectos de cumplimiento normativo como para mantenerse plenamente al día con los nuevos avances del sector.

Triodos Bank tiene deficiencias a este respecto y ha recibido una instrucción del regulador para mejorar sus procesos de diligencia debida del cliente y el seguimiento de las transacciones del cliente. Esperamos poder cumplir con la instrucción del Banco Central Holandés (DNB) en el plazo requerido.

Al igual que el resto del sector financiero, Triodos Bank se enfrenta a un importante desafío en el contexto actual de bajos tipos de interés y crecientes costes regulatorios. Sin embargo, las oportunidades para Triodos Bank dada nuestra posición de líder en finanzas responsables son significativas. Gracias a una estrategia de crecimiento controlado, generando el máximo impacto y un beneficio estable, esperamos conseguir un desarrollo saludable en 2019 y en ejercicios sucesivos.

En Zeist, a 20 de marzo de 2019

El Comité Ejecutivo de Triodos Bank
Peter Blom, presidente
Pierre Aeby
Jellie Banga

Una despedida

En la Junta General Anual, Pierre Aeby anunció su decisión de jubilarse en la siguiente junta, que se celebrará en mayo. Por lo tanto, este será el último informe del Comité Ejecutivo incluido en el informe anual en el que colaborará.

Pierre ha trabajado en Triodos Bank durante más de 20 años. Comenzó siendo director general de nuestra sucursal en Bélgica, en 1998, y dos años después, se convirtió en miembro del Comité Ejecutivo. Desde entonces, la positiva repercusión que ha tenido Triodos Bank en el mundo ha aumentado enormemente. La organización ha pasado de tener unos 70 empleados a contar con más de 1.400, y su patrimonio total gestionado ha aumentado desde los 400 millones de euros aproximadamente a los 15.500 millones de euros.

A lo largo de su trayectoria en el banco, Pierre ha contribuido activamente a la estrategia de crecimiento del grupo y al desarrollo de una actividad de concesión de préstamos de alta calidad, creando un banco sólido y poniendo, al mismo tiempo, gran atención en un perfil de riesgos/beneficio con un impacto debidamente equilibrado. En los últimos años, Pierre se ha centrado en reforzar las finanzas y la organización de gestión de riesgos para hacer frente al incremento de tamaño y complejidad del grupo, así como en gestionar el aumento de los requisitos regulatorios tras la crisis económica.

Habrà más oportunidades para agradecerle a Pierre su contribución, pero queremos destacar en este informe un sincero y sentido agradecimiento en nombre de todos los compañeros y compañeras del grupo y de nuestros consejos, por su enorme contribución al desarrollo de Triodos Bank.

Temas clave para nuestros grupos de interés

Los grupos de interés de Triodos Bank son fundamentales a la hora de determinar el enfoque y la atención de los esfuerzos adoptados por la organización. La siguiente sección pone de relieve cuáles son los grupos de interés de Triodos Bank. Describe las cuestiones materiales que, según estos grupos y Triodos Bank, son las más importantes y, por tanto, constituyen el centro de atención de sus informes. Asimismo, detalla los objetivos estratégicos de Triodos Bank, los avances conseguidos y sus metas para el futuro.

Diálogo con los grupos de interés: nos mantenemos alerta

Los tres colectivos de grupos de interés de Triodos Bank se definen tal y como sigue:

- Aquellos implicados en relaciones económicas con el negocio (es decir, clientes, titulares de certificados de depósito, empleados y proveedores).
- Aquellos no implicados en operaciones económicas, pero que tienen intereses próximos a Triodos Bank (es decir, ONG, gobiernos, medios de comunicación y las comunidades que se benefician de nuestra financiación) desde una perspectiva social.
- Aquellos que aportan nuevas visiones y conocimientos (es decir, asesores e inspiradores), instándonos a reflexionar, replantear y explorar nuevos territorios.

La búsqueda activa de un vínculo real con el mundo que nos rodea es clave para asegurar que Triodos Bank siga siendo relevante y pueda seguir avanzando en sus objetivos. Todas nuestras decisiones empresariales y financieras tienen un impacto en nuestros grupos de interés. Y, a su vez, las cuestiones sociales que son importantes para nuestros grupos de interés generan un impacto en nuestras actividades y en nuestro enfoque de trabajo. Durante años hemos mantenido reuniones abiertas y provechosas con nuestros grupos de interés de formas muy diversas, desde la celebración de jornadas de debate con la sociedad civil o la

organización de los “días del cliente”, en los que reunimos a cientos de clientes de todos los países en los que trabajamos, hasta las reuniones y encuestas a titulares de certificados de depósito.

Para Triodos Bank, el punto de partida de cualquier debate o diálogo que entablemos es nuestra razón de ser. Pero, si bien algunas organizaciones preguntan a sus grupos de interés qué creen que deben hacer y posteriormente lo hacen, nosotros adoptamos un planteamiento distinto. Nuestra razón de ser, esto es, nuestra esencia, define quiénes somos. Y es una parte clave de todas las conversaciones que mantenemos con todos los grupos de la sociedad. Sin embargo, la forma en que damos vida a esa esencia a través de nuestras acciones se basa en gran medida en el compromiso con nuestros principales grupos de interés y en la evolución de la sociedad en general.

Además de las numerosas interacciones que venimos estableciendo a lo largo del año a todos los niveles de nuestra organización, seguimos un proceso formal para elaborar un análisis de los temas más importantes tanto para nuestros grupos de interés como para nosotros, y les hacemos un seguimiento incorporando estos temas a nuestros objetivos de gestión. En consecuencia, informamos sobre los avances conseguidos con respecto a estos objetivos siguiendo las directrices de la GRI (Iniciativa de Reporte Global).

Cada vez más, las empresas elaboran de esta manera sus memorias de sostenibilidad, en lugar de realizar reportes sobre una gran variedad de temas, algunos de los cuales tienen una importancia relativa a la hora de determinar el impacto total de una entidad. Apoyamos plenamente este enfoque y estos temas se incluyen en nuestro análisis de materialidad, previo al mantenimiento de discusiones estructuradas con nuestros grupos de interés, y teniendo en cuenta nuestro criterio propio. El análisis de materialidad de este año incluye los resultados de una encuesta a titulares de

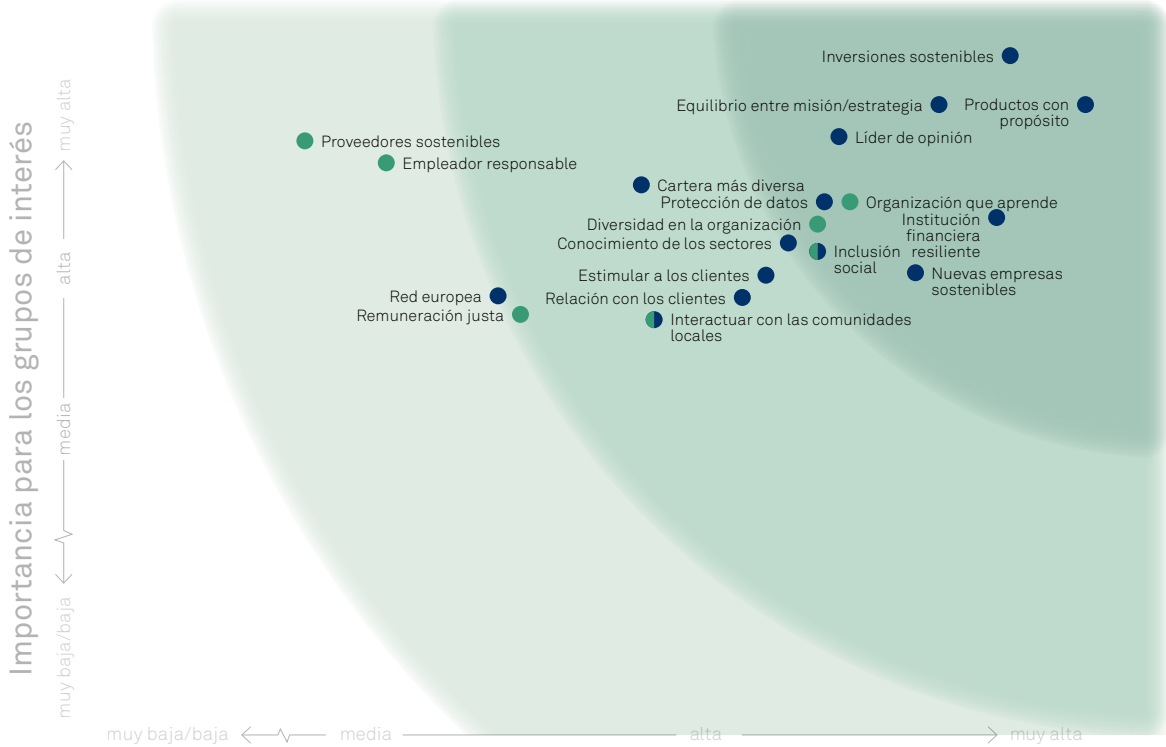
certificados de depósito distribuida en todos los países en los que operamos, los comentarios que recogimos durante la Junta General de Accionistas, nuestra participación en diversos órganos estratégicos internacionales y la reunión con representantes de tres grupos de interés de Triodos Bank celebrada en nuestras oficinas centrales. Este análisis se complementa con las lecciones que hemos aprendido en distintos actos e interacciones con los grupos de interés durante el año, incluidos eventos específicos del sector en varios países y el análisis externo que realizamos en apoyo de nuestro proceso de estrategia a lo largo del año. También llevamos a cabo una encuesta entre las tres

categorías de grupos de interés y les pedimos que validaran los diversos temas que incluimos en la matriz de materialidad conforme a su importancia relativa.

Cumplimiento de las directrices de la GRI

Informamos sobre todas las consultas de nuestros grupos de interés usando las directrices de la Iniciativa de Reporte Global (GRI). La GRI exige que las organizaciones que presentan informes cumplan sus exigencias de calidad y contenido para garantizar un alto nivel de calidad en los informes sobre sostenibilidad. La misión, la visión y la

Matriz de materialidad 2018



- A quién financiamos y cómo desarrollamos servicios financieros sostenibles
- De qué manera operamos, como institución responsable

estrategia de Triodos Bank se basan íntegramente en objetivos de sostenibilidad y en un compromiso con la banca responsable. Por lo tanto, muchas de las medidas exigidas para identificar problemas de sostenibilidad y de los grupos de interés (cuestiones materiales) de otras organizaciones son una práctica habitual en Triodos Bank. La implicación y la colaboración de los grupos de interés para conseguir un mundo justo y sostenible son algo rutinario en Triodos Bank. Por consiguiente, no se explicitan todas las medidas teóricas encaminadas a la consecución de informes integrados sobre sostenibilidad y empresas sostenibles, sino que se trata de actividades incorporadas en los procesos de la banca sostenible. Algunos ejemplos de dichas medidas son la elaboración de esquemas sobre grupos de interés y sobre cuestiones concretas, así como la asignación de denominaciones adecuadas de GRI a variables tales como “influencia”, “importancia” o “impacto”. En la práctica, parece que Triodos Bank y sus grupos de interés se conocen perfectamente bien y se coordinan para alcanzar conjuntamente los objetivos de financiación del cambio y cambio de las finanzas.

En nuestros sondeos y en consultas a otros grupos de interés, debatimos continuamente la influencia de cuestiones materiales en sus decisiones y el impacto de dichas cuestiones en Triodos Bank. Tras este diálogo permanente con nuestros grupos de interés, tanto estos como Triodos Bank utilizamos indistintamente las expresiones “influencia en”, “importancia de” e “impacto en”. Las directrices de la GRI emplean las denominaciones formales “Influencia en las evaluaciones y las decisiones de los grupos de interés” para el eje “y” e “Importancia de los impactos económico, ambiental y social para Triodos Bank” para el eje “x”. Nuestros grupos de interés están más familiarizados con las expresiones “importancia de” e “influencia en” y siguen usándolas (ya que no siempre conocen bien la GRI). Por lo tanto, en Triodos Bank hemos optado por seguir utilizando estas denominaciones en nuestras comunicaciones, incluso en el Informe Anual.

Cuestiones materiales

Todos los temas identificados en la matriz de materialidad hacen referencia directa o indirecta al propósito de Triodos Bank como banco sostenible integrado que utiliza el dinero para generar un cambio positivo. Los temas que se sitúan en los extremos más azules del gráfico son más bien externos. Se definen a través de cuestiones relevantes dentro de la relación con el cliente o a través de nuestra estrategia de negocio. Los temas materiales que figuran en color verde son de carácter más interno. Describen cómo operamos como institución responsable que somos. Normalmente generamos un impacto directo en estos temas, por ejemplo, a través de la selección de proveedores o de nuestras políticas de remuneración. Los resultados sugieren que los grupos de interés de Triodos Bank quieren y esperan de nosotros que sigamos ejerciendo nuestro liderazgo en el ámbito de las finanzas sostenibles, fijando una estrategia que refleje y respalde nuestra misión. Además, la realización de inversiones de impacto (que combinan la concesión de préstamos y el desarrollo de inversiones en empresas sostenibles) y la prestación de servicios financieros sostenibles siguen siendo actividades centrales tanto para Triodos Bank como para nuestros grupos de interés.

El análisis muestra que nuestros grupos de interés piensan que es importante que Triodos Bank actúe como líder de opinión. Asimismo, creemos que Triodos Bank debe jugar un papel en este sentido, actuando como líder del sector de la banca y, en particular, porque de este modo podemos estimular el cambio en otros actores. Esto es cierto para las actividades que financiamos en sectores específicos, y también para el debate sobre cómo mejorar el sistema bancario en servicio de la sociedad y los retos a los que nos enfrentamos, por ejemplo. Nuestro papel a la hora de incluir un apartado específico sobre el sector financiero en el Acuerdo Climático holandés y el lanzamiento de los Principios de las Naciones Unidas para la Banca Responsable son ejemplos de ello.

Basándonos en las conversaciones que mantenemos y en las tendencias que percibimos en la sociedad civil, hemos decidido introducir dos nuevos temas en nuestra matriz este año, que reflejan las nuevas prioridades de nuestra organización y de nuestros grupos de interés. Estos dos nuevos temas son:

- **Productos con propósito:** anteriormente nos enfocábamos en ser el primer banco para nuestros clientes, ofreciendo a veces productos genéricos. Creemos que debemos centrarnos en ofrecer productos que respalden el movimiento sostenible que queremos conseguir, como es el caso de nuestras hipotecas a particulares en los Países Bajos, que animan a los clientes a mejorar la eficiencia energética de sus hogares ofreciendo un préstamo específico que lo hace posible.

Consideramos que se trata de un tema innovador, ya que sustituye de forma adecuada al anterior “primer banco para nuestros clientes”.

- **Inclusión social:** la desigualdad de oportunidades divide cada vez más a la sociedad. En Triodos Bank queremos centrarnos en analizar el papel que las finanzas pueden y deben desempeñar a la hora de abordar este problema social. Por eso, estamos intensificando nuestros esfuerzos para ayudar a poner en práctica la inclusión social, tanto para nuestros clientes y grupos de interés como para nuestra propia organización.

Compartimos también la importancia que nuestros grupos de interés otorgan a ayudar a que los clientes a los que concedemos financiación sean aún más sostenibles. Se pueden encontrar distintos ejemplos, incluidas entrevistas a prestatarios, en el capítulo de impacto.

A pesar del continuo debate público sobre la política salarial, este tema sigue siendo una prioridad relativamente baja para nuestros grupos de interés y para el banco. Tal circunstancia podría reflejar la satisfacción existente en torno a la política salarial de Triodos Bank y sugiere una comprensión adecuada de la misma. Triodos Bank no ofrece bonus y la diferencia entre el salario medio y el salario más alto es relativamente pequeña. Para más información sobre nuestra política de remuneración y nuestros

resultados como empresa responsable, consulta el informe social.

A través de nuestras interacciones, hemos podido comprobar que los distintos grupos de interés y Triodos Bank coinciden a la hora de considerar importantes una serie de cuestiones, al igual que sucedió en 2017. Hemos hecho una serie de ajustes adicionales: hemos combinado “gestión del riesgo” e “institución financiera resiliente” en un solo punto y lo hemos colocado en un lugar más alto en nuestro propio eje, reflejando la creciente atención prestada por políticos y reguladores ante la resiliencia de los bancos. En segundo lugar, decidimos cambiar “contribuir a las comunidades locales” por “interactuar con las comunidades” para reflejar mejor cómo colaboramos activamente y nos comprometemos con los emprendedores y otros clientes para financiar el cambio que creemos que es necesario.

Ser “una organización que aprende”, aunque resulta muy importante para Triodos Bank, se ha considerado algo menos importante para nuestros grupos de interés. Para nuestra organización sigue siendo una prioridad estratégica sustancial, ya que creemos que el poder aprender colectivamente mejorará nuestra eficiencia y nuestra capacidad de acción.

Como resultado de ello, no hemos identificado ninguna cuestión que resulte de gran relevancia para una parte y sin embargo tenga una importancia muy baja para otra. Esto nos permite llegar a la conclusión de que las áreas de interés de Triodos Bank y de los distintos grupos de interés están muy en sintonía. Al mismo tiempo, nuestros grupos de interés nos instan constantemente a que seamos pioneros en la financiación de iniciativas innovadoras y pioneras, para aumentar el impacto que generamos en la economía real. Cómo equilibramos esta ambición con ser una institución financiera comprometida, la gestión del impacto, el riesgo y la rentabilidad determinan nuestra responsabilidad.

En comparación con las encuestas y matrices de los años anteriores, se ha decidido eliminar:

- Prácticas medioambientales: dado que apenas contamos con unas pocas “oficinas físicas”, el impacto neto positivo/negativo de las propias prácticas ambientales de Triodos Bank es relativamente insignificante, sobre todo cuando se compara con el impacto mucho mayor que generamos a través de nuestras actividades de financiación del cambio.
- Amplitud de alcance: hemos decidido eliminar este tema, ya que era interpretado de manera confusa tanto por la plantilla de Triodos Bank como por otros grupos de interés, ya que representaba la ampliación del alcance de nuestros productos y servicios, y también de nuestras actividades. Ambas interpretaciones se integran ahora en los temas “productos con propósito” y “líder de opinión”.

Utilizamos los resultados de este diálogo con nuestros grupos de interés, así como los ejemplos incluidos aquí, directamente en el desarrollo de nuestros objetivos estratégicos. Asimismo, dichos resultados aportarán información a nuestro trabajo de forma más general a lo largo del ejercicio, como referencia para desarrollar nuevas ideas y nuestras actividades actuales. En particular, a largo plazo, seguiremos profundizando en las actividades que desarrollamos para potenciar la interacción con los grupos de interés. Mantenerse estrechamente conectado con lo que es importante para nuestros grupos de interés y usar los conocimientos colectivos de esa comunidad nos servirá como base para seguir progresando.

Objetivos estratégicos

En el cuadro que figura a continuación se presentan los principales objetivos estratégicos de Triodos Bank para 2018 y se detallan los progresos realizados al respecto. El indicador de desarrollo “a simple vista” ofrece una orientación sobre los avances conseguidos con respecto a cada objetivo de 2018. Esta evaluación se basa en el criterio profesional y en la opinión de los empleados y empleadas que tienen una visión general sobre estos temas.

A continuación de dicho cuadro se incluyen los objetivos estratégicos para 2019, que se basan a su vez en el plan trienal de Triodos Bank para 2019-2021. Esta información refleja algunos de los temas clave derivados del análisis de materialidad y que son prioritarios para Triodos Bank y sus grupos de interés.

Finanzas con impacto

Objetivos estratégicos para 2018	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
<p>Asegurarnos de que nuestros préstamos van más allá del cumplimiento de los criterios de impacto positivo y garantizar que efectivamente se profundiza o se transforma el impacto previsto, en línea con nuestra estrategia para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) –véase Anexo.</p>	<p>Hemos comenzado a redactar la Teoría del Cambio para la Energía y Clima y la Alimentación y Agricultura. Y hemos creado una herramienta de impacto que hace referencia al impacto transformador y a los ODS. Su implantación tendrá lugar en 2019.</p>	<p>●○○</p>
<p>Desarrollar nuevos subsectores y seguir los desarrollos que se produzcan en los mercados a fin de seguir siendo relevantes en cada uno de los países en los que operamos. En particular, centrarnos en temas de importancia local y que contribuyan a los ODS mundiales.</p>	<p>Hemos conseguido algunos avances a nivel local, incluidos ahorros de energía y almacenamiento energético.</p>	<p>●○○</p>

●●● Cumplido ●●○ Cumplido en su mayor parte ●○○ Cumplido solo en parte ○○○ No cumplido

Objetivos estratégicos para 2018	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
<p>Conseguir una mayor relevancia en los grandes cambios que se están produciendo en el sector de la producción energética, financiando proyectos de mayores dimensiones. Al mismo tiempo, queremos utilizar nuestra experiencia para financiar proyectos energéticos de menor envergadura que contribuyan a un sistema energético distribuido, incluidos aspectos de eficiencia y almacenamiento de energía.</p>	<p>Hemos conseguido buenos avances en el sector de la energía eólica marina, incluido el primer acuerdo sobre energía eólica marina completado por el banco; la relación de cofinanciación con la aseguradora holandesa ASR avanza a buen ritmo; se ha publicado nuestra nueva visión de grupo sobre Energía y Clima y se han organizado actos de alto perfil relacionados con el Acuerdo sobre el Clima en los Países Bajos. La iniciativa T-CRUF (prefinanciación de proyectos de energías renovables de propiedad comunitaria en el Reino Unido) está en funcionamiento y ha cerrado dos operaciones en 2018, ambas a través de la financiación colectiva (<i>crowdfunding</i>) comunitaria para el sector solar.</p>	<p>●●○</p>
<p>Apoyaremos un mayor número de proyectos pioneros utilizando acuerdos de garantía de fundaciones, del Banco Europeo de Inversiones (EaSI) y de otros.</p>	<p>Préstamos adicionales a las pymes con el apoyo del instrumento de la Garantía EaSI (objetivo superado con 116 operaciones en Bélgica, Francia, Países Bajos y España).</p>	<p>●●●</p>
<p>Ampliar las actividades de la Fundación para apoyar iniciativas necesarias que requieren dinero de donación y estructurar y seguir mejorando en 2018 nuevas fórmulas de donación para que los particulares puedan catalizar nuevas ideas sostenibles.</p>	<p>Se han iniciado los preparativos y se prevé la reestructuración de las entidades jurídicas en el primer semestre de 2019.</p>	<p>●●○</p>
<p>Acelerar el crecimiento de nuestros fondos de Inversión Socialmente Responsable (ISR) tras el lanzamiento de nuestra nueva Estrategia de Fondos ISR.</p>	<p>El proyecto se finalizó con seis meses de antelación y dentro del presupuesto previsto. La entrega anticipada ha supuesto un ahorro aproximado de 1,2 millones de euros en costes de externalización y una entrada neta de 131,5 millones de euros durante el ejercicio (2017: 5,5 millones de euros). Publicación de la estrategia ISR para invertir en los ámbitos en transición publicados.</p>	<p>●●●</p>

●●● Cumplido ●●○ Cumplido en su mayor parte ●○● Cumplido solo en parte ○○○ No cumplido

Ampliar nuestro ámbito de actuación

Objetivos estratégicos para 2018	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
Continuar nuestra promoción de políticas públicas junto con nuestros socios para conseguir un cambio sistémico dentro del sector financiero que apoye la sostenibilidad ambiental y social, incluido el tratamiento apropiado del capital, la aplicación de regulaciones y el acceso a inversiones de impacto para las personas.	<p>Papel clave en el desarrollo del Acuerdo sobre el Clima de los Países Bajos junto con los eventos organizados.</p> <p>Publicamos una hoja de ruta con otras partes de Alemania y proporcionamos propuestas específicas y comentarios para desarrollar regulaciones de la Unión Europea sobre finanzas sostenibles.</p>	●●●
Continuar el desarrollo de nuestras actividades en Francia con vistas a la creación de una sucursal en dicho país, haciendo hincapié en el fortalecimiento de nuestra actividad de financiación.	El equipo francés avanza bien, generando nuevos préstamos en Francia. Teniendo en cuenta el contexto empresarial actual y la necesidad de centrarse en otras prioridades, hemos decidido no establecer todavía una sucursal completa en Francia.	●●○

●●● Cumplido ●●○ Cumplido en su mayor parte ●○○ Cumplido solo en parte ○○○ No cumplido

Profundizar en nuestro enfoque relacional

Objetivos estratégicos para 2018	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
Aplicar e incorporar nuestros principios para la experiencia del cliente a todos los niveles del grupo para mejorar la calidad de las interacciones y del servicio que reciben nuestros clientes. Introducir un seguimiento habitual y mejorar nuestra puntuación Net Promoter Score (NPS) tanto para clientes minoristas como empresas.	<p>Nuestra puntuación Net Promoter Score (NPS) para 2018 fue de 25 para los clientes minoristas (27 en 2017). Se trata de una muy buena puntuación en comparación con los grandes bancos y empresas de servicios financieros. La puntuación NPS para los clientes empresas fue de 20 en 2018 (14 en 2017), lo que supone una buena puntuación en comparación con otros bancos.</p> <p>Se ha creado un mecanismo para realizar un seguimiento continuo de la puntuación NPS, que comenzará en 2019.</p>	●●○

●●● Cumplido ●●○ Cumplido en su mayor parte ●○○ Cumplido solo en parte ○○○ No cumplido

Innovar: a través de nuevas iniciativas y alianzas

Objetivos estratégicos para 2018	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
<p>Desarrollar y hacer crecer nuestra actividad de financiación colectiva para ofrecer más alternativas potenciales a compañías e inversores sostenibles.</p>	<p>Se ha lanzado Triodos Crowdfunding en el Reino Unido, el primer servicio de financiación colectiva (<i>crowdfunding</i>) de un banco británico; en 2018 se captaron más de 20 millones de libras esterlinas a través de miles de inversores. Ocho organizaciones sociales y ambientales lograron sus objetivos de captación de capital. Triodos Bank en Alemania, a través de Triodos Sustainable Finance Fund, realizó una inversión estratégica en el mercado de las energías limpias Bettervest. Se lanza Participate with Passion, un servicio completo de banca privada en los Países Bajos para que inversores privados participen directamente en proyectos sociales.</p>	<p>●●○</p>

●●● Cumplido
●●○ Cumplido en su mayor parte
●○○ Cumplido solo en parte
○○○ No cumplido

Operaciones sólidas y eficaces

Objetivos estratégicos para 2018	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
<p>Mejorar nuestros procesos internos y comerciales de manera que sean más eficientes, para aportar un mayor valor a nuestros clientes y disminuir el gasto a nivel interno. Nuestro objetivo es reducir nuestra ratio costes sobre ingresos.</p>	<p>Esta ratio aumentó del 79% al 80%. Sin embargo, debido sobre todo a la disminución de los márgenes, esta cifra no deja entrever las mejoras de procesos y eficiencia que se han producido en muchas áreas. Estamos trabajando para identificar oportunidades de rediseño de procesos para mejorarlos en el marco del plan estratégico 2019-2021.</p>	<p>●○○</p>
<p>La estructura de gestión de riesgos del banco constituye la base para la elaboración del informe de control interno integrado. Este proceso debería dar lugar a la emisión de un informe interno que garantice una evolución positiva para los próximos años.</p>	<p>Nuestro marco de control de riesgos se ha visto fortalecido para apoyar el desarrollo hacia una declaración de control interno completa.</p> <p>Este tipo de verificación positiva solo se dará en un número definido de procesos sobre la base de las pruebas de las autoevaluaciones de control de riesgos. Todavía no se ha producido el desarrollo hacia la obtención de pruebas exhaustivas. Se ha pedido a los directores generales y a los equipos de gestión que expliquen si tienen el control de sus operaciones en todo el ámbito de la empresa y que pongan en práctica esta reflexión. Este ejercicio se repetirá anualmente, aumentando el alcance de la evidencia cada año.</p>	<p>●○○</p>

●●● Cumplido ●●○ Cumplido en su mayor parte ●○○ Cumplido solo en parte ○○○ No cumplido

Ser una “organización que aprende” e iniciar el diálogo con la sociedad con respecto al cambio positivo

Objetivos estratégicos para 2018	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
<p>Promover y cultivar la “intrainiciativa”, respaldada a través de la Academia Triodos, generando más iniciativas de desarrollo y mejoras continuas en los procesos.</p>	<p>Las capacidades del resto del personal están habilitadas para que puedan apropiarse y co-crear el futuro de la organización a través de los programas de la Academia Triodos, tales como los Seminarios de Valores (Avanzados), el U.Lab, y el “Acelerador de Mejora de Procesos”.</p>	<p>●●○</p>
<p>Mejorar nuestro intercambio de conocimientos por toda la organización en 2018, tanto <i>online</i> como <i>offline</i>, para ayudar a que toda la plantilla pueda aprender como comunidad, los unos de otros, a través del grupo y con el mundo exterior.</p>	<p>El conocimiento se comparte semanalmente a través de las reuniones de los lunes por la mañana (offline de todas las unidades de negocio) y regularmente a través de Engage, la intranet o herramienta interna en línea.</p> <p>El equipo de Formación y Desarrollo ha realizado varias pequeñas intervenciones. Entre ellas se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo a las iniciativas de intercambio de conocimientos en ámbitos funcionales específicos. - Diseño de colaboraciones en todo el grupo para desarrollar nuevos sectores de mercado, por ejemplo, la financiación de la energía eólica marina. 	<p>●○○</p>

●●● Cumplido ●●○ Cumplido en su mayor parte ●○○ Cumplido solo en parte ○○○ No cumplido

Desarrollar una cartera equilibrada en términos de impacto, riesgo y rentabilidad

Objetivos estratégicos para 2018	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
<p>Nuestro objetivo es mantener un retorno sobre el capital (ROE) que nos permita seguir adelante con nuestras principales inversiones en el complicado entorno de mercado actual.</p>	<p>Hemos mantenido nuestro rango general del ROE estable, del 3,6% en 2018, lo que se ajusta a nuestro presupuesto. Reconocemos los retos subyacentes de rentabilidad dentro del sector bancario, que siguen ejerciendo presión sobre nuestro modelo. Sin embargo, nuestra nueva estrategia consiste en abordarlos a través de la optimización comercial, operativa y financiera.</p>	<p>●●●</p>

●●● Cumplido ●●○ Cumplido en su mayor parte ●○○ Cumplido solo en parte ○○○ No cumplido

Objetivos estratégicos para 2019

Como parte de nuestro ciclo empresarial, hemos revisado nuestra estrategia durante 2018 y hemos desarrollado un nuevo plan estratégico del grupo para el periodo 2019-21. Los objetivos estratégicos que incluimos aquí se derivan de nuestro plan estratégico. En general, nuestra intención es transformar y avanzar en tres niveles:

- Internamente, a nivel de organización: un banco, con solidez, capacidad de respuesta y un nuevo diseño.
- A través de nuestras relaciones e interacciones con nuestros clientes y grupos de interés: desplegar nuestro propósito, comprometiéndonos con el cliente y activando nuestras comunidades.
- Externa y sistémicamente, a través de nuestra capacidad de influencia más allá de nuestra organización. Ser referentes en finanzas responsables, liderando con el ejemplo, innovando en la financiación para conseguir un verdadero impacto.

Los objetivos estratégicos se definen con más detalle a continuación y se agrupan a través de los temas correspondientes:

Un banco: con solidez, capacidad de respuesta y un nuevo diseño

- Mejorar la satisfacción del cliente a través de procesos más sencillos y rápidos, lo cual incluye una mejor puntuación NPS (Net Promoter Score).
- Mayor capacidad de adaptación al cambio en nuestro negocio mediante la adopción de formas más ágiles de trabajo: con un menor tiempo de lanzamiento al mercado para abordar los riesgos y oportunidades emergentes.
- Mejorar la rentabilidad a través de la optimización financiera y comercial: mejorar la generación de ingresos, impulsar el crecimiento de los préstamos más rentables, servicios transaccionales con coste cero y una mayor diversificación de las fuentes de capital y financiación.
- Mejorar la eficiencia mediante el rediseño de nuestra operativa de negocio, en el marco de ámbitos como la digitalización de áreas clave. Nuestro objetivo es lograr mejoras significativas para 2020.
- Seguir manteniendo el control reduciendo la complejidad y prestando mayor atención a las principales áreas de riesgo.
- Empoderar a la plantilla y a la alta dirección: crear datos de referencia para 2019, de modo que en los próximos años podamos conseguir unos niveles más

altos de satisfacción entre todas las personas que trabajan en Triodos Bank con respecto a la eficiencia y al empoderamiento.

Desplegar nuestro propósito: comprometiéndonos con el cliente y activando nuestras comunidades

- Aumentar nuestra relevancia de cara a los clientes y la sociedad, a través de nuestra gama de “productos con propósito” y centrándonos en nuestras áreas clave de impacto, esto es, “energía y clima”, “alimentación y agricultura” e “inclusión social”, ayudando a nuestras comunidades a comprender mejor y ampliar su impacto individual y nuestro impacto colectivo.
- Implantar nuestra nueva metodología de evaluación del impacto (incluido el Prisma de Impacto de Triodos) a través de nuestra cartera de préstamos, mejorando aún más la comprensión del impacto dentro de la organización y en nuestros clientes (ahorradores y prestatarios) y en el conjunto de los grupos de interés. Nuestro objetivo es evaluar todos los préstamos -que actualmente están siendo objeto de su revisión anual- para finales de año e informar sobre el impacto de nuestros resultados y desarrollar aún más nuestra medición de emisiones de carbono en Triodos Bank y promover su adopción en nuestra organización.
- Mantener una rentabilidad satisfactoria en nuestras principales actividades de negocio mediante el análisis detallado de nuestras unidades de negocio y la optimización comercial y financiera.
- Aumentar la proporción de ingresos por comisiones en todo el grupo procedentes de la distribución de fondos de inversión y de la gestión de fondos.

Un líder en finanzas responsables: liderando con el ejemplo, innovando en la financiación para conseguir un verdadero impacto

- Impulsar un verdadero cambio en el sistema financiero hacia una mayor sostenibilidad a través de nuestras actividades y compromiso, asumiendo nuestro papel como líderes en finanzas responsables para motivar a otros actores.
- Aumentar y aprovechar nuestro impacto a largo

plazo: explorando cómo financiar nuevos modelos de negocio, desarrollando nuevas actividades de emprendimiento, estableciendo alianzas con terceros y/o financiadores externos, y catalizando cuestiones emergentes de sostenibilidad a través de donaciones.

- Desarrollar nuestra conciencia sistémica y externa: aportando ideas, socios externos y planteamientos de futuro a nuestra organización.
- Crear y potenciar actividades de negocio en todo el grupo que generen un impacto adicional y contribuyan potencialmente a la rentabilidad futura a largo plazo.

Impacto y resultados financieros

A continuación, incluimos los principales resultados obtenidos en 2018, desglosados en función de las divisiones de Triodos Bank, sus productos y servicios, su mayor impacto y las previsiones para los próximos años. Dado que Triodos Bank integra su misión y estrategia con su enfoque de valores, estos resultados combinan tanto elementos financieros como no financieros. Dichos elementos han sido diseñados para poder proporcionar una visión clara de nuestra misión y nuestros objetivos estratégicos y de cómo los llevamos a la práctica en 2018.

Resultados financieros consolidados

En 2018, los ingresos de Triodos Bank aumentaron un 11% hasta situarse en los 266 millones de euros (2017: 240 millones de euros). Este aumento de los ingresos se consiguió a pesar de la elevada presión ejercida sobre los ingresos por el Banco Central Europeo en la zona euro. Triodos Investment Management contribuyó a esta cifra con 39 millones de euros (2017: 34 millones de euros). Los ingresos por comisiones en 2018 representaron el 35% (2017: 35%) de los ingresos totales, en línea con las previsiones.

El importe total de activos gestionados por el Grupo Triodos, que incluye Triodos Bank, los fondos de inversión y la actividad de Banca Privada, se incrementó en 1.000 millones de euros, un 7%, hasta alcanzar los 15.500 millones de euros. El balance total de Triodos Bank aumentó un 10% hasta alcanzar los 10.900 millones de euros, gracias al crecimiento constante experimentado por los fondos depositados y al éxito de la ampliación de capital realizada durante el ejercicio en todas las sucursales. El crecimiento previsto era de entre un 5% y un 10%.

El número total de clientes de Triodos Bank se incrementó un 5%, frente a unas previsiones de entre el 10% y el 15%, hasta alcanzar los 715.000 clientes en la actualidad. El crecimiento fue inferior a lo previsto principalmente debido a una menor afluencia de clientes en el Reino Unido y a una mayor salida de clientes en España debido a la introducción de comisiones y al filtrado de cuentas no utilizadas. Si bien seguimos atrayendo a nuevos clientes en algunos de nuestros mercados, nuestra oferta de productos se ve afectada por unos tipos de interés relativamente bajos mientras que el descenso en nuestra comercialización de productos ha contribuido al crecimiento limitado experimentado en 2018.

El continuo crecimiento de los préstamos, depósitos y fondos propios a pesar de los bajos tipos de interés y rentabilidades demuestra que el compromiso de Triodos Bank con la banca con valores es más relevante que nunca para conseguir un número creciente de personas y empresas que realizan una elección mucho más consciente al elegir su banco, para darle a su dinero una orientación sostenible.

Los costes de explotación se incrementaron un 11% hasta los 212 millones de euros (2017: 190 millones de euros) durante el ejercicio. Esto se ha debido a un aumento de los costes de personal del 11% hasta los 121 millones de euros (2017: 109 millones de euros) como resultado del aumento de los EJC (empleados a jornada completa), debido a las inversiones en TIC y al cumplimiento de la normativa nueva y existente. Adicionalmente, los honorarios de asesores externos y auditores se incrementaron un 15% hasta los 11 millones de euros (2017: 10 millones de euros), debido principalmente a varios proyectos estratégicos, entre los que se incluye la gestión del Brexit. Los gastos de regulación externa, incluidos el Sistema de Garantía de Depósitos, los impuestos a la banca y los costes de resolución, aumentaron un 20% hasta alcanzar los 12 millones de euros (2017: 10 millones de euros).

Triodos Bank ha mejorado y sigue mejorando su marco de control para hacer frente a las cambiantes regulaciones y al aumento de los requisitos de supervisión regulatoria. Ha sido necesario realizar importantes inversiones para obtener una licencia bancaria en el Reino Unido, en el contexto del Brexit, con unos costes totales estimados en más de 5 millones de euros. Las inversiones estratégicas en el desarrollo del negocio, así como en nuestra oferta de inversión socialmente responsable (ISR) y la cuenta corriente de particulares lanzada en el Reino Unido generaron también un mayor crecimiento de los costes.

La ratio de gastos de explotación sobre ingresos se situó en el 80% (2017: 79%). Este incremento se ha producido a pesar de las mejoras de eficiencia conseguidas en el negocio. La presión regulatoria, los elevados costes de la preparación para el Brexit y el aumento de los impuestos en algunos países han impedido la reducción de los gastos.

La mejora de nuestra eficiencia sigue siendo un área clave para el negocio. Esta línea de trabajo debe acelerarse y ahondar en toda la organización. Tenemos la intención de ir más lejos, y más rápido, para mejorar la eficiencia en Triodos Bank ya que de este modo podremos, en última instancia, lograr un mayor impacto. No obstante, hemos conseguido una rentabilidad razonable de los fondos propios durante el ejercicio, tal y como se detalla a continuación.

El beneficio antes de impuestos, deterioros de valor de préstamos y ajustes por valoración de participación en empresas aumentó hasta los 54,4 millones de euros (2017: 50,1 millones de euros). Los deterioros de valor de la cartera de préstamos y otras cuentas a cobrar ascendieron hasta los 3,5 millones de euros (2017: 1,8 millones de euros). Esto representa un 0,05% de la cartera media de préstamos (2017: 0,03%). Esta ratio histórica de deterioro relativamente bajo se ve influida tanto por la prudente gestión realizada como por el ciclo económico más amplio.

Hemos obtenido un beneficio neto de 38,6 millones de euros, lo cual representa un incremento del 3% (2017: 37,4 millones de euros) por las razones anteriormente indicadas. Triodos Bank obtuvo un retorno sobre el capital (ROE) del 3,6% en 2018 (2017: 3,9%), en línea con las expectativas.

En los últimos años las condiciones del mercado han cambiado y, dada esta evolución, se ha considerado la posibilidad de ajustar el objetivo a largo plazo del 7%. A la vista del contexto actual, se ha revisado el objetivo a medio plazo de Triodos Bank, estableciendo retorno sobre el capital (ROE) entre el 3% y el 5% en condiciones económicas normales. Este objetivo debe percibirse como un promedio realista a largo plazo, dado el tipo de actividad bancaria que lleva a cabo Triodos Bank.

Aunque Triodos Bank seguirá trabajando para mejorar su rentabilidad, dadas las actuales condiciones de mercado no prevemos superar este objetivo en los tres próximos años.

Dado que es posible que los requerimientos de capital y liquidez sigan aumentando y en vista de la incertidumbre regulatoria, preferimos seguir manteniendo un nivel de fondos propios relativamente alto y tener un excedente importante de tesorería, lo cual implica un menor ROE.

El beneficio por acción (certificado de depósito), calculado en función del número medio de acciones en circulación durante el ejercicio de referencia, fue de 2,99 euros (2017: 3,19 euros), es decir un descenso del 6%. Los beneficios se han puesto a disposición de los accionistas (titulares de certificados).

Triodos Bank ha propuesto la distribución de un dividendo de 1,95 euros por acción (2017: 1,95 euros). Este dato supondría una ratio de dividendos (el porcentaje del beneficio total distribuido en forma de dividendos) del 65% (2017: 61%). Nuestra política implica contar con una ratio de dividendos de entre el 50% y el 70%.

78%

de nuestros activos en la economía real

Triodos Bank amplió su capital social en 83 millones de euros, un 11%, gracias a las campañas de emisión de nuevos certificados de depósito dirigidas principalmente a inversores minoristas lanzadas a lo largo del año en los Países Bajos, Bélgica, Reino Unido, España y Alemania.

El número de titulares de certificados de depósito individuales se ha incrementado en 2018. El crecimiento general ha sido satisfactorio y suficiente para cumplir los requerimientos de capital. El número de titulares de certificados de depósito se ha incrementado desde los 40.077 hasta los 42.416. Los fondos propios han aumentado un 12%, desde los 1.013 millones de euros hasta los 1.131 millones de euros. En esta cifra se incluyen las entradas netas de capital y el beneficio neto acumulado. El mercado interno de compraventa de certificados de depósito para acciones ha seguido funcionando de forma efectiva en 2018. A finales de 2018, el valor real de cada certificado de depósito era de 84 euros (2017: 83 euros).

Al cierre de 2018, la ratio de Capital Común Tier 1 y la ratio de Capital Total se situaban en el 17,7% (2017: 19,2%). Triodos Bank se ha fijado un objetivo de ratio de Capital Común Tier 1 de al menos el 16% en un contexto regulatorio estable y previsible. La disminución de 2018 se debió principalmente al aumento de los activos ponderados por riesgo, debido al crecimiento de la cartera de préstamos sostenibles. A esta tendencia se sumó un crecimiento relativamente menor del capital en 2018 y el hecho de que Triodos Bank haya aumentado su colchón de capital relacionado con la negociación de sus titulares de certificados.

Resultados de Triodos Bank por unidad de negocio

Las actividades desarrolladas por Triodos Bank se dividen en dos áreas de negocio principales: banca de particulares y de empresas por un lado y Triodos Investment Management por el otro. El siguiente capítulo ofrece un resumen del trabajo que hemos desarrollado en 2018 en cada una de estas áreas, e incorpora una breve descripción de cada una de ellas, de los principales subsectores y de cómo han evolucionado durante el ejercicio, así como acerca de sus perspectivas de futuro.

- Banca de Particulares y Banca de Empresas, incluida Banca Privada Triodos, que representan alrededor del 85% del beneficio neto de Triodos Bank en 2018.
- Triodos Investment Management e Investment Advisory Services, que constituyen el 15% del beneficio neto global de Triodos Bank.
- El banco ofrece sus productos y servicios a inversores y ahorradores, lo cual permite a Triodos Bank financiar empresas y organizaciones, de nueva creación o ya existentes, que contribuyen a mejorar el medio ambiente o a crear valor social o cultural añadido. Más adelante detallamos la oferta de productos y servicios.

La privacidad de los datos de los clientes es importante tanto para los grupos de interés de Triodos Bank como para la propia organización. Triodos Bank cree que el dinero puede ayudar a cambiar el mundo y que los datos también pueden contribuir a este objetivo. Los datos pueden utilizarse para comprender mejor el mundo que nos rodea y a las personas que lo habitan. Este entendimiento puede utilizarse para evitar residuos,

reducir costes y generar beneficios para la sociedad. Los datos ayudan a Triodos Bank a convertirse en un banco mejor al perfeccionar su oferta de servicios y operaciones. Ayudan a descubrir o predecir los riesgos y el fraude y a mejorar la fiabilidad de nuestros servicios. Triodos Bank es consciente de que los datos (personales) que procesa pueden ser sensibles y pueden afectar a la privacidad de sus clientes y empleados. Por eso se compromete a respetar la privacidad y a garantizar la protección de los datos.

En materia de privacidad y protección de datos, Triodos Bank cree:

- Que los datos constituyen una abstracción, una reducción de la realidad y una interpretación del comportamiento. El mundo no puede captarse a través de abstracciones. No se debe reducir a las personas a unos meros datos que se recopilan sobre ellas. Y aunque los datos hagan referencia al pasado, no siempre son un predictor fiable del futuro.
- Que toda persona tiene derecho a ser diferente en diferentes situaciones, en otras funciones o en momentos diferentes.
- Que cada individuo debe mantener el poder y el control sobre su propia vida, incluidos sus datos personales. Esto exige libertad de elección, equidad y transparencia en la recogida, el tratamiento y la utilización de los datos.
- Que los datos son valiosos, por lo que Triodos Bank tiene la obligación de mantenerlos de manera exacta, segura y confidencial.

Durante 2018, Triodos Bank creó y publicó su visión sobre la cuestión de la privacidad y tomó medidas al respecto, poniendo a los usuarios en control de sus propios datos, cumpliendo con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y siendo totalmente transparente sobre su enfoque.

Red europea de sucursales (Banca Personal y Banca de Empresas e Instituciones)

El desarrollo de una red europea resulta fundamental para Triodos Bank, ya que le permite ampliar y compartir conocimientos y experiencias y aprovecharlos para prestar servicios a la creciente Comunidad Triodos. Esta presencia europea permite al banco ofrecer un conjunto adecuado de servicios financieros a miles de empresas y clientes particulares, y amplifica la importancia y el impacto de la banca ética y sostenible. Aunque todos los valores con sus clientes y empleados, existen diferencias importantes entre países en la forma de desarrollar el negocio. La legislación, los incentivos fiscales y el apoyo público a los planes de sostenibilidad a veces difieren considerablemente en los distintos mercados. La diversidad cultural, dentro de cada país y entre países, también influye en la forma de trabajar de cada sucursal.

Las actividades de banca minorista han proseguido su senda de crecimiento en 2018 al tiempo que muchas personas y empresas sostenibles siguen eligiendo trabajar con Triodos Bank.

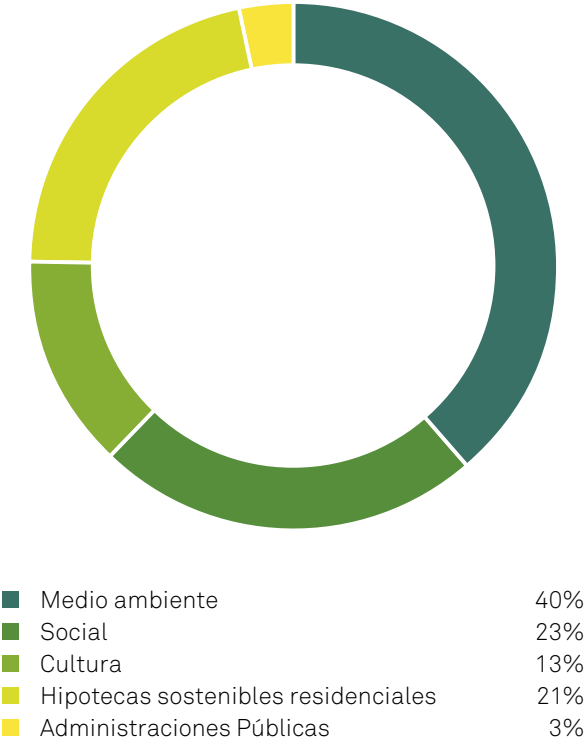
A pesar de que la oficina española gestiona bien los costes, se encuentra en una fuerte curva de transición, lidiando con un mercado de tipos de interés a corto plazo a la baja. Su negocio ha cambiado de enfoque, desarrollando un mejor equilibrio entre las energías renovables y los préstamos para pymes, y tardará algún tiempo en empezar a generar ingresos significativos. La sucursal alemana alcanzó el punto de equilibrio operativo en 2018. Su objetivo es conseguir un beneficio neto en los próximos dos años.

Los avances conseguidos por parte de las actividades de Triodos Finance en Francia han sido positivos, con el apoyo de Triodos Bank Bélgica. Francia sigue siendo un mercado importante para Triodos Bank: nuestra presencia en Francia está en línea con nuestra misión de ser un banco europeo, y el mercado francés ofrece buenas oportunidades de

negocio, así como un potencial de diversificación para el grupo. Se ha analizado a fondo la opción de abrir una sucursal de banca para empresas en Francia y es viable, aunque las perspectivas de rentabilidad y la contribución marginal al grupo son moderadas, dado el entorno de bajos tipos de interés existente. Sin embargo, teniendo en cuenta las perspectivas actuales de rentabilidad, así como la necesidad de dedicar toda nuestra atención a los retos urgentes y operativos del grupo, hemos decidido mantener nuestra presencia en Francia como agencia y aplazar la apertura de una sucursal.

Créditos

Cartera de crédito por sector en 2018



El crecimiento, cualitativo y cuantitativo, de la cartera de préstamos constituye un indicador importante de la contribución de Triodos Bank a una economía más sostenible. Todos los sectores en los que trabaja el banco se califican como sostenibles, y las empresas y los proyectos que financia contribuyen a la consecución de la misión de Triodos Bank (ver detalle más abajo).

Para garantizar que Triodos Bank financia solamente empresas sostenibles, se realiza una valoración inicial de los prestatarios potenciales en términos de valor añadido creado en estas áreas. A continuación, se realiza un análisis de la viabilidad económica de un posible préstamo y se decide si es una opción de banca responsable. Los criterios de financiación de Triodos Bank para valorar las solicitudes de préstamo pueden consultarse en la página web del banco.

Triodos Bank dirige sus actividades de financiación principalmente hacia sectores sostenibles en los que ha acumulado un conocimiento y experiencia importantes, y en aquellos donde considera que es más viable alcanzar un mayor crecimiento, diversificación e innovación.

Medio ambiente 40% (2017: 38%)

Este sector engloba proyectos relacionados con las energías renovables: energía solar, eólica, hidroeléctrica, almacenamiento (frío/calor) y proyectos de ahorro energético. Otro ámbito clave es la agricultura ecológica en toda su cadena, desde las explotaciones agrícolas, la industria transformadora y los mayoristas hasta las pequeñas tiendas de productos naturales. También incluye el sector de la tecnología medioambiental, como las empresas de reciclaje y los proyectos de conservación de la naturaleza.

Sector social 23% (2017: 23%)

Este sector incluye los préstamos concedidos a empresas sociales u organizaciones sin ánimo de lucro tradicionales, así como a empresas innovadoras que prestan servicios con claros objetivos sociales, tales como la vivienda social,

el comercio justo, la integración de personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social y las instituciones sociosanitarias.

Cultura y ocio 13% (2017: 14%)

Este sector engloba los créditos concedidos a organizaciones dedicadas a la educación, turismo sostenible, industrias culturales, agrupaciones religiosas, centros y organizaciones culturales y artistas.

Hipotecas sostenibles para particulares 21% (2017: 16%)

El segmento de banca personal de la cartera de préstamos se compone fundamentalmente de hipotecas sostenibles para particulares así como un pequeño número de préstamos personales y descubiertos en cuentas corrientes.

Administraciones Públicas 3% (2017: 9%)

La proporción restante de la cartera de préstamos se compone principalmente de una serie limitada de préstamos a corto plazo a ayuntamientos. Estos préstamos en forma de inversiones al sector público se incluyen en la cartera crediticia de conformidad con la legislación relativa a la elaboración de la información financiera.

Préstamos totales

Los sectores de crédito antes mencionados constituyen los principales ámbitos en los que Triodos Bank desarrolla sus actividades de financiación. En algunos de estos sectores, además de la financiación directa, el banco también invierte a través de sus fondos de inversión (ver más abajo el epígrafe dedicado a inversiones).

El objetivo de Triodos Bank consiste en dedicar al crédito entre el 75% y el 85% del total de los fondos depositados a proyectos sostenibles. En 2018 la relación entre la cartera total de crédito, incluidos los préstamos a corto plazo a administraciones públicas, y el importe total de depósitos de clientes fue del 76% (2017: 76%). Si no se tuvieran en cuenta los préstamos a corto plazo a ayuntamientos, la proporción habría aumentado con respecto al año

anterior al 75% (2017: 70%). Tras centrarnos en este ámbito en los últimos años, hemos conseguido equilibrar esta importante proporción. Tenemos la intención de seguir desarrollando y mejorando la relación entre los préstamos y los fondos depositados.

La calidad de la cartera de préstamos siguió siendo satisfactoria en términos generales. Esto, junto a la constante atención por mantener la calidad de la cartera de crédito y diversificarla, ha supuesto un ligero aumento de los deterioros de valor de la cartera de préstamos hasta el 0,05% en la cartera media de préstamos (2017: 0,03%). Esta cifra es menor de lo previsto y se sitúa por debajo del objetivo de referencia a largo plazo de Triodos Bank del 0,25%. Estos deterioros de valor se aplican cuando las pérdidas potenciales se materializan como consecuencia de la insolvencia definitiva de los prestatarios.

La cartera de préstamos se incrementó en 676 millones de euros, un 10% de crecimiento.

Sin incluir los préstamos a corto plazo a ayuntamientos, la cartera de préstamos sostenibles habría crecido en torno al 17%, debido principalmente al incremento de las hipotecas (36%). El crecimiento previsto de la cartera de préstamos sostenibles era del 20%. El aumento de los créditos concedidos a empresas fue del 13%. La distribución del crecimiento entre los distintos sectores ha sido deliberada, con el fin de incrementar la diversificación y reducir el perfil de riesgo.

La competencia entre bancos existente en el mercado del crédito se ha reactivado tras un periodo de reestructuración y recapitalización. Los bancos consideran ahora el área de la sostenibilidad como un mercado emergente y han seguido avanzando con fuerza para competir de manera agresiva y aprovechar así las oportunidades de financiación disponibles.

Depósitos de clientes

Los ahorros confiados por los clientes permiten a Triodos Bank financiar empresas y proyectos que generan beneficios para la sociedad, el medio ambiente y la cultura. El incremento de los depósitos constituye un importante indicador de la capacidad de Triodos Bank para captar fondos suficientes para financiar organizaciones sostenibles.

Las sucursales de Triodos Bank presentan una gran variedad de productos financieros con el fin de cumplir con su objetivo de ofrecer un conjunto completo de servicios a sus clientes. Esto se ha logrado en algunas áreas y se está desarrollando en otras. En el Reino Unido, por ejemplo, se lanzó la nueva cuenta corriente personal durante el ejercicio. En conjunto, esta iniciativa ha permitido un notable crecimiento de los fondos de clientes, que se han incrementado en 836 millones de euros, es decir, un 10%, frente a una previsión de crecimiento aproximada del 10%.

Durante 2018, se llevó a cabo un estudio detallado entre clientes minoristas y empresas en todo el grupo, utilizando la metodología Net Promoter Score (NPS). Esta técnica es ampliamente utilizada en todo el sector empresarial para medir la satisfacción del cliente. Se basa en preguntar a los clientes si recomendarían Triodos Bank a un amigo/a o compañero/a de profesión.

La puntuación NPS de Triodos Bank en el tramo de particulares es de 25, el resultado entre los “promotores” de Triodos Bank (45%) y los “detractores” (17%). Esta cifra es una NPS global para todos los indicadores y es muy superior a la puntuación media de la gran banca. La cifra equivalente para los clientes de empresas es de 20. Los principios de Triodos Bank como banco sostenible son la razón principal por la que recomendar nuestro banco, según el estudio. Los resultados detallados serán utilizados para mejorar nuestra oferta y servicio y se revisarán en los próximos años.

En conjunto, este crecimiento continuado se ha registrado en todos los países donde opera Triodos Bank, gracias en parte a la mejora de los procesos de apertura de cuentas, más eficientes y sencillos, así como a la existencia de un mercado cada vez más receptivo y proclive a utilizar el dinero de una forma más consciente.

Al ofrecer a nuestros ahorradores, en algunos países, la oportunidad de donar una parte de los intereses que perciben a entidades sin ánimo de lucro, todos los años el banco apoya a fondo perdido a un número importante de estas entidades. En 2018, 269 organizaciones (2017: 366) percibieron de esta forma donaciones por un importe total de 61 millones de euros (2017: 84 millones de euros). El entorno de bajos tipos de interés y los bajos tipos aplicables a las cuentas de ahorro hacen que resulte más difícil, e incluso a veces imposible, que algunos clientes puedan donar parte de los intereses que reciben.

Perspectivas de Banca Personal y Banca de Empresas e Instituciones

Preveamos un crecimiento más moderado del balance de Triodos Bank. Se prevé que en 2019 el crecimiento se sitúe entre el 5% y el 10%. Queremos seguir manteniendo la relación de préstamos sobre fondos confiados entre el 75% y el 85%.

Preveamos un crecimiento de la cartera de préstamos sostenibles y de los fondos depositados de en torno al 20% y al 10%, respectivamente. La ambición de Triodos Bank es atender a la calidad y la diversificación de la cartera de crédito. En este contexto, pondremos el foco en aquellos préstamos que reflejen los esfuerzos de Triodos Bank para financiar a los referentes en su campo: los emprendedores que desarrollarán los sectores sostenibles del futuro.

Triodos Investment Management

Las inversiones en los mercados de capitales se realizan a través de los fondos de inversión o de las instituciones de inversión colectiva que son gestionadas por Triodos Investment Management. Triodos Investment Management está constituida por Triodos Investment Management B.V. y Triodos Investment Advisory Services B.V., ambas sociedades filiales participadas al 100% por Triodos Bank.

Los fondos de inversión Triodos invierten en áreas sostenibles como las finanzas inclusivas, la alimentación y la agricultura, la energía y el clima, el sector inmobiliario sostenible o en empresas que cotizan en bolsa y que contribuyen materialmente a la transición hacia una sociedad sostenible. Los fondos de inversión publican informes anuales específicos y la mayoría celebran sus propias juntas generales anuales.

En 2018, la gestión de activos de las carteras discrecionales de cuentas de Banca Privada, así como de los fondos que invierten en sociedades cotizadas ha sido gestionada por Triodos Investment Management. Triodos Investment Management es responsable de 16 fondos, destinados tanto a inversores minoristas como institucionales, y los activos que gestiona han aumentado un 21% (2017: 5%) hasta los 4.200 millones de euros, si bien el 18% de esta cifra corresponde a haber pasado a gestionar internamente los activos financieros de las carteras discrecionales de las cuentas de cuentas de Banca Privada de Triodos Bank. El cierre del Triodos Culture Fund se ha traducido en una disminución del 3% de los activos totales gestionados. La entrada neta de fondos subyacentes fue del 4%. Debido a las fluctuaciones bursátiles que se produjeron en 2018, los fondos de inversión sufrieron una pérdida de valor del 1%.

Cada vez hay más inversores en el mundo que son conscientes de que la forma en que inviertan su dinero ahora determinará cómo será el mundo en el futuro. Cada vez optan en mayor medida por soluciones de inversión de impacto significativas y que se puedan medir. Triodos Investment Management considera que se trata de un avance

prometedor a la vista de los múltiples desafíos a los que se enfrenta el mundo en la actualidad, tales como el cambio climático o el aumento de la desigualdad. Muchos de estos desafíos se abordan a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En el marco de una nueva agenda de prioridades a nivel global para el desarrollo sostenible, los ODS representan un claro impulso para que los inversores contribuyan a abordar juntos estos desafíos.

A lo largo del año se han producido diversos acontecimientos, entre los que se incluye la suspensión del Triodos Real Estate Fund, que dejará de funcionar en 2019. Durante la junta general extraordinaria celebrada el 17 de diciembre de 2018, los accionistas del fondo votaron a favor de la propuesta del consejo de poner fin a las actividades del fondo. Esta propuesta se presentó a los accionistas tras la conclusión de que no era probable que el escenario de crecimiento fuera a materializarse en un futuro próximo. El consejo opina que el fondo debe crecer o poner fin a sus actividades. La continuación de las actividades en su forma actual no se considera beneficiosa para los accionistas del fondo en el contexto de costes, rentabilidad y negociación actuales. Tras haber recibido la autorización de los accionistas del fondo, el consejo inició el proceso para poner fin a las actividades del fondo. Esto puede conllevar, entre otras cosas, realizar una oferta pública de las acciones del fondo, vender la cartera del fondo y/o la disolución y liquidación del mismo.

Perspectivas para Triodos Investment Management

Triodos Investment Management seguirá apoyándose en sus más de 25 años de experiencia profundizando en la unión de valores, visión y rentabilidad financiera de la inversión, ayudando a satisfacer la demanda europea de soluciones de inversión basadas en valores que son clave en la transición hacia una sociedad más sostenible. A través de sus fondos, Triodos Investment Management aspira a aumentar aún más su impacto en áreas clave relacionadas con su misión y los ODS de Naciones Unidas.

El año 2019 marca un importante momento de transición. Marilou van Golstein Brouwers ha transferido su cargo de presidenta del Consejo de Administración, a partir del 1 de enero de 2019, a Jacco Minnaar, actualmente uno de los cuatro miembros del consejo de Triodos Investment Management. Marilou van Golstein Brouwers dejará Triodos Investment Management el 1 de abril de 2019. El Consejo de Administración de Triodos Investment Management continuará operando con tres miembros del consejo a partir de este momento.

Marilou comenzó a trabajar en Triodos Bank hace casi 30 años y ha sido directora general de Triodos Investment Management desde 2003. Se ha encargado de sentar las bases para la propuesta de inversión sostenible de Triodos Bank. Con su experiencia y empuje ha sido clave en el crecimiento y desarrollo del sector de la inversión con un impacto global.

El foco estratégico de Triodos Investment Management seguirán siendo los inversores minoristas a través de distribuidores, los particulares con un elevado patrimonio, las family offices y las organizaciones (semi)institucionales. En el contexto de su objetivo de aumentar aún más su impacto, Triodos Investment Management aspira a ampliar su estrategia de distribución internacional añadiendo nuevos mercados europeos a su red.

Al mismo tiempo, Triodos Investment Management reorientará su enfoque para convertirse en un proveedor de soluciones de inversiones de impacto, satisfaciendo las necesidades de los inversores que construyen una cartera de inversión de impacto. De este modo, puede seguir siendo competitivo en un entorno externo cada vez más exigente, al tiempo que se mantiene fiel a su objetivo de lograr un impacto positivo.

Triodos Investment Management seguirá apostando por el crecimiento y el desarrollo mediante la expansión de los fondos ya existentes y también a través de la creación de nuevas soluciones de inversión de impacto. En 2018, todas sus actividades de inversión socialmente responsable se llevaron a

cabo internamente, y se designó un nuevo equipo de gestores de fondos y analistas adicionales. Basándose en esta plataforma, Triodos Investment Management desarrollará nuevas soluciones de inversión para invertir en acciones y bonos cotizados, de modo que los inversores puedan invertir cada vez más con impacto a través de los mercados bursátiles.

El impacto de nuestras finanzas

Sabemos que la financiación de impacto puede marcar la diferencia de manera positiva en la vida de las personas. Puede contribuir al progreso en cuestiones clave que son relevantes para la sociedad. Y, en el contexto adecuado, hemos visto cómo las finanzas para emprendedores visionarios con modelos de negocio innovadores pueden generar importantes cambios en la sociedad.

Para nosotros, la financiación de impacto es la capacidad de dirigir el dinero hacia actividades que benefician a las personas y al medio ambiente a largo plazo. Y tratamos de lograr el mayor impacto positivo posible financiando e invirtiendo únicamente en empresas sostenibles y entidades que están en transición hacia enfoques sostenibles. Como consecuencia de este trabajo, Triodos Bank proporciona rentabilidades financieras y no financieras a sus distintos grupos de interés. Con el tiempo queremos mejorar nuestra comprensión del impacto y sus múltiples dimensiones, así como la de nuestros grupos de interés, ya que esto fomentará y apoyará la consecución de un impacto positivo más profundo. Este mejor entendimiento podría ayudar a nuestros clientes a identificar nuevas formas de mejorar su propio impacto y compartir las mejores prácticas dentro de nuestra comunidad, por ejemplo.

Nuestra visión sobre el impacto se fundamenta en nuestra misión y trata por tanto de reflejarla. En la práctica, esto significa que en un primer término tratamos de encontrar evidencias cualitativas de nuestro impacto, y posteriormente las respaldamos con cifras cuando lo consideramos relevante.

Los datos de impacto proporcionan un panorama más completo para nuestros grupos de interés sobre el trabajo que hacemos. Queremos demostrar los fundamentos en los que se asienta Triodos Bank para financiar la economía real. La información relevante y verificable nos ayuda a lograrlo. Por esa razón, cada año nuestra entidad invierte mucho tiempo y energía produciendo datos de impacto que son revisados por nuestro auditor independiente.

Como destacamos en el informe del año pasado, hemos desarrollado una herramienta de gestión del impacto que utilizaremos en todo el negocio de Triodos Bank y, cada vez más, en Triodos Investment Management durante 2019. Esta herramienta, denominada el Prisma de Impacto de Triodos, nos permite entender, supervisar y dirigir el impacto de una manera más deliberada. Proporciona información sobre el valor de sostenibilidad de nuestros proyectos y constituye un mecanismo para analizar las oportunidades existentes para aumentar el impacto de los clientes a los que financiamos, al tiempo que incluye un informe sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Esta herramienta debería permitirnos gestionar el impacto de forma más consciente en Triodos Bank así como comunicar, a nivel de proyecto, sector y

grupo, con mayor fuerza sobre nuestro impacto en el Informe Anual 2019.

Reporte de impacto

Triodos Bank pretende ser líder del sector financiero en el reporte de impacto. Nuestra atención principal va dirigida a gestionar el impacto de forma que se mejore la calidad de vida de las personas y se comunique este impacto a los grupos de interés. Como parte de este tarea, trabajamos a nivel internacional, nacional y sectorial.

A nivel internacional, colaboramos con la Alianza Global para una Banca con Valores (GABV) para desarrollar un baremo específico que nos permita informar mejor sobre nuestros resultados.

La Alianza Global para una Banca con Valores ha desarrollado un baremo a través de un enfoque estructurado que permite capturar la visión, estrategia y resultados de cualquier banco en este ámbito. El baremo se basa en los Principios de la Banca con Valores desarrollados por la GABV. De este modo, cualquier banco puede autoevaluarse, efectuar un seguimiento y comunicar sus avances a la hora de prestar servicios de banca con valores. El objetivo de este baremo es mejorar el enfoque

985

kilotoneladas de emisiones de CO₂ evitadas

del sistema financiero a la hora de aportar valor a la sociedad.

En el apéndice de la página 228 del informe anual completo (en inglés), puedes encontrar los datos cuantitativos del impacto de Triodos Bank, según aparece en el baremo de la GABV.

Descarbonización de la economía

Triodos Bank apoya la transición inclusiva y sostenible de nuestras economías y nuestra sociedad de acuerdo con el objetivo de París de 1,5 grados centígrados. En nuestra opinión, dicha transición es una responsabilidad compartida de administraciones, empresas, entidades financieras, ONG y ciudadanía.

Ante tal coyuntura, en 2015, en la famosa Conferencia del Clima de París, Triodos Bank firmó el “Dutch Carbon Pledge”, el compromiso holandés para la reducción de las emisiones de carbono, con el fin de medir y divulgar sus emisiones de carbono y garantizar que estas se ajusten a los objetivos del Acuerdo de París. La iniciativa puso en marcha la plataforma PCAF (Platform for Carbon Accounting Financials), una colaboración entre instituciones financieras holandesas que consideramos ha dado lugar a la única metodología del mundo para contabilizar las emisiones de carbono desarrollada por instituciones financieras para instituciones financieras. Esta metodología se presentó por primera vez en noviembre de 2017. Triodos Bank la aplicó en 2018 y seguirá colaborando con los socios de la PCAF, así como con otros especialistas en este campo en el futuro para ajustar los modelos utilizados.

Puesto que nuestro impacto principal en la economía y la sociedad procede de nuestros préstamos e inversiones, este planteamiento armonizado para medir las emisiones de carbono se centra en valorar el impacto en el clima o la huella de carbono de los préstamos y las inversiones. Al hacer un recuento de las emisiones de carbono de préstamos e inversiones, las instituciones pueden informar de

manera transparente del impacto que tienen en el clima y, en última instancia, emplear dicha información para fijar objetivos relacionados con el clima y orientar sus inversiones hacia una economía con bajas emisiones. De este modo, los bancos y el sector en general pueden llevar un seguimiento de las emisiones de gases de efecto invernadero para compararse con otras instituciones y mejorar la transparencia y la rendición de cuentas ante sus grupos de interés.

Durante el ejercicio, se anunció una iniciativa similar en Estados Unidos, liderada por Amalgamated Bank. Nuestro compañero miembro de la Alianza Global para una Banca con Valores (GABV) va a reunir a las instituciones financieras de Estados Unidos con el fin de adaptar la metodología de la PCAF al contexto de ese país. A principios de 2019, se dieron nuevos pasos en la internacionalización de este planteamiento, ya que 25 miembros de la GABV se comprometieron a evaluar y comunicar sus emisiones de gases de efecto invernadero en el plazo de tres años. El grupo pretende adaptar sus actividades al Acuerdo sobre el Clima de París, cuyo objetivo consiste en reforzar la respuesta mundial al cambio climático manteniendo el incremento de la temperatura del planeta con respecto a los niveles preindustriales en 1,5 grados centígrados. Triodos Bank consiguió además el compromiso del sector financiero holandés con un acuerdo nacional sobre el clima para recortar de manera importante las emisiones y contribuir al cumplimiento de esos mismos objetivos.

Impacto climático de nuestros préstamos e inversiones

Durante el primer año de aplicación de la metodología de la PCAF a nuestra cartera de préstamos pendientes de pago e inversiones, comenzamos por los préstamos y las inversiones de carácter más material para las emisiones de gases de efecto invernadero. Para llevar a cabo este trabajo, colaboramos con Navigant, una empresa líder en consultoría sobre la gestión energética y climática. Evaluamos cerca del 68% de nuestros

préstamos e inversiones de fondos siguiendo el criterio de la PCAF (véase el gráfico, cobertura de la cartera). Los sectores principales excluidos de este análisis son el cultural, el sanitario, los proyectos sociales, la cooperación para el desarrollo, las actividades minoristas y el comercio justo (alimentario y no alimentario), así como la deuda soberana.

Evaluación de la cartera aplicando la metodología de la PCAF

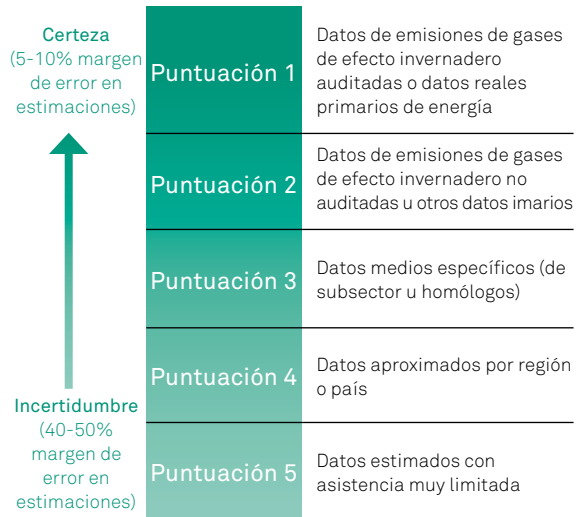
En millones de euros



■ Agricultura ecológica	278
■ Construcción sostenible	589
■ Hipotecas para particulares	1.680
■ Vivienda social	422
■ Salud - Cuidado de personas mayores	576
■ Fondos ISR	1.073
■ Energías renovables	2.251
■ Desarrollo forestal y naturaleza	69
■ Otros sectores incluidos arriba	329
■ Préstamos e inversiones no cubiertos	3.481

Los lectores que deseen conocer datos más pormenorizados podrán encontrar en nuestro sitio web un informe sobre cómo se aplicó el criterio de la PCAF a esta cartera. También hemos puntuado la calidad de los datos sobre la huella de carbono de nuestros sectores de préstamo e inversión. Con el tiempo, esperamos mejorar la calidad de dichos datos, la metodología en la que se basan y, por lo tanto, la exactitud y la pertinencia de nuestros informes.

La calidad de los datos se valora con una puntuación de 1 a 5 por sector:



Calculamos la siguiente huella de carbono aplicando la metodología de la PCAF a la cartera cubierta. Asimismo, aplicamos un enfoque de atribución. Esto significa que calculamos las emisiones en función de la proporción de nuestra financiación en un proyecto o en el balance de situación de los clientes.

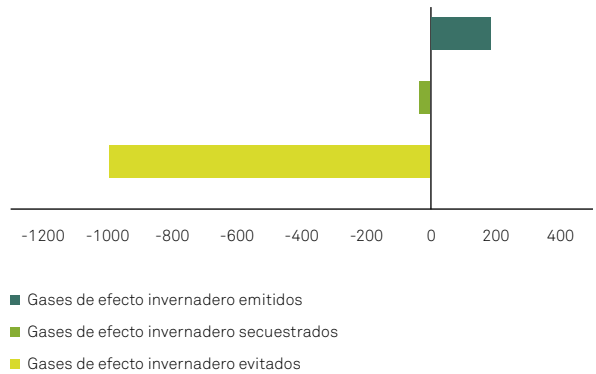
Las emisiones de gases de efecto invernadero se miden en toneladas de CO₂ eq. y se clasifican en:

- Emisiones generadas: emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de varias actividades económicas. Se refieren al dióxido de carbono emitido a la atmósfera.
- Emisiones evitadas: emisiones de gases de efecto invernadero procedentes de la generación de energía con combustibles fósiles que se evitan gracias a las energías renovables. Si bien revisten gran importancia, las emisiones evitadas no eliminan el carbono existente en la atmósfera.
- Emisiones secuestradas o absorbidas: emisiones de gases de efecto invernadero almacenadas en sumideros de carbono, como los árboles, las plantas o el suelo. Se refieren a la eliminación real de carbono de la atmósfera.

En el siguiente gráfico se muestran las emisiones de gases de efecto invernadero que pueden atribuirse a los préstamos y las inversiones de Triodos usando la metodología de la PCAF, en el año 2018. Pese a que se trata de nuestros primeros resultados, ya indican claramente que financiar una economía sostenible durante muchos años ha permitido alcanzar resultados considerables en cuanto a emisiones evitadas con respecto a las emisiones generadas y secuestradas.

Nuestras emisiones reales ofrecen una línea de referencia, lo cual significa que podemos comenzar a mejorar y llevar un seguimiento de nuestros avances en materia de colaboración con los clientes para reducir sus emisiones. El nivel de emisiones secuestradas facilita información útil sobre cómo podemos reducir las emisiones en el futuro, “anulando” así nuestras emisiones reales.

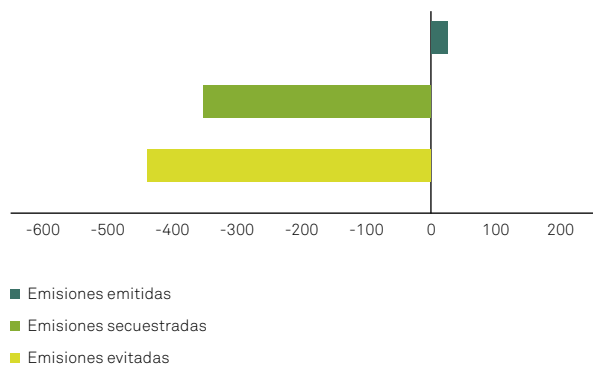
Impacto climático de nuestros préstamos e inversiones en kilotoneladas de CO₂ eq. en 2018



En el siguiente gráfico se muestra la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero de Triodos, por cada 1.000 millones de euros prestados e invertidos usando la metodología de la PCAF. Ofrece a los grupos de interés una indicación del impacto de nuestra financiación en las emisiones generadas, secuestradas o evitadas. Esta información reviste gran importancia, pero cabe recordar que limitar y más tarde reducir las emisiones absolutas de gases de efecto invernadero es lo que debemos hacer para poder vivir dentro de los límites medioambientales del planeta.

Impacto climático en la intensidad de las emisiones en 2018

(kilotoneladas CO₂ eq./1.000 millones de euros financiados)



Al ser uno de los primeros bancos en elaborar informes de este tipo, el siguiente paso será colaborar con nuestros socios para fomentar que otros también lo hagan, ya que, en último término, los grupos de interés deberían poder comparar las emisiones de gases de efecto invernadero de diferentes entidades.

Además, resulta crucial fijar objetivos basados en la ciencia, que describan el camino a seguir para asegurarnos de que nuestras actividades, y las emisiones asociadas contribuyan, como máximo, a un aumento de la temperatura mundial de 1,5 °C. Sin duda, esto exigirá también que otras instituciones financieras actúen del mismo modo, a fin de desempeñar la parte que nos corresponde como sector a la hora de mantener el aumento de la temperatura mundial dentro de unos límites seguros.

En la siguiente tabla se ofrecen más datos sobre qué sectores financiamos y sobre nuestras emisiones absolutas, evitadas y la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.

La primera columna describe los diferentes sectores que se han evaluado usando la metodología de la PCAF y destaca si son responsables de emisiones generadas, secuestradas o evitadas. La segunda columna ofrece más datos sobre las emisiones totales de cada uno de estos sectores. La tercera indica la intensidad de las emisiones en relación con cada sector, tal y como hemos descrito en el gráfico anterior.

Los informes sobre las emisiones de gases de efecto invernadero de los préstamos de inversiones e las instituciones financieras se encuentran todavía en ciernes. Esta constituye la primera ocasión en la que hemos traducido la metodología de la PCAF a nuestros informes. Nuestro objetivo es compartir este enfoque con otros, con el fin de crear criterios para la generación de informes armonizados y comparables, de modo que los grupos de interés puedan comparar las instituciones entre sí fácilmente.

Impacto por sector	Total de préstamos pendientes y fondos de inversión cubiertos (en miles de euros)	Emisiones atribuidas (kton CO ₂ eq.)	Intensidad de emisiones (kton CO ₂ eq.) (miles de millones de euros)	Puntuación calidad de datos alta calidad = 1 baja calidad = 5
Emisiones generadas				
Datos medioambientales				
Emisiones generadas				
Agricultura ecológica	290.919	27	93	3,2
Construcción sostenible	903.361	22	24	3,4
Hipotecas para particulares	1.679.827	30	18	4,0
Datos sociales:				
Cuidado de las personas mayores	578.298	25	43	4,0
Vivienda social	455.639	19	42	4,0
Fondos ISR	1.073.196	53	49	2,0
	4.981.240	176	35	3,4
Emisiones retenidas				
Desarrollo forestal y naturaleza	69.536	-24	-345	3,1
Emisiones netas	5.050.776	152	30	3,4
Emisiones evitadas				
Energías renovables	2.250.801	-985	-438	1,8
Total¹	7.301.577			2,9
Tasa de cobertura	68%			

1 Las emisiones evitadas no deben presentarse de manera resumida ya que su emisión absoluta es cero.

En 2018, Triodos Bank y sus fondos de inversión financiaron proyectos de energía renovable y proyectos de ahorro de energía que evitaron 985 kilotoneladas de CO₂ eq. en emisiones frente a la generación de energía con combustibles fósiles, lo cual equivale a evitar las emisiones que provoca recorrer en coche más 5.400 millones de kilómetros.

Aparte de invertir en energía renovable, Triodos Bank también financió proyectos de silvicultura y conservación de la naturaleza. Gracias a ella, se secuestraron unas 24 kilotoneladas de CO₂ eq., lo que equivale al menos a 367.000 árboles maduros.

Si sumamos las emisiones secuestradas y las evitadas, el resultado supera con creces las emisiones generadas por los demás préstamos e

inversiones cubiertas por esta medición del impacto climático, que ascendieron aproximadamente a 176 kilotoneladas de CO₂ eq.

Seguiremos informando del impacto climático de nuestros préstamos e inversiones y de nuestras propias operaciones. Trataremos de mejorar la exactitud de nuestras mediciones y estudiaremos si ampliar nuestra evaluación del impacto climático a otros sectores de nuestra cartera.

Impacto climático de nuestras operaciones

Hemos calculado el impacto climático de nuestras operaciones desde 2013. Aparte de los esfuerzos por reducir este impacto, cada año, también hemos compensado estas emisiones, a través de proyectos “Gold Standard” del Climate Neutral Group.

En miles de kg	2018	2017	2016	2015	2014
Electricidad ¹	7	13	22	1	100
Consumo de gas (calefacción)	73	72	73	90	124
Papel	143	140	203	293	314
Transporte público	105	268	243	214	260
Automóviles	1.487	1.489	1.499	1.324	1.145
Vuelos	997	1.082	1.083	1.119	1.141
Total	2.812	3.064	3.123	3.041	3.084
Menos: Compensación por créditos de CO ₂	-2.812	-3.064	-3.123	-3.041	-3.084
Saldo de CO₂ (neutral)		-	-	-	-
Costes de compensación de CO ₂ por tonelada (euros)	8,40	8,40	8,40	8,40	8,40

1 Debido a los cambios efectuados en el método de cálculo, las emisiones de CO₂ han fluctuado en años anteriores.

Evolución de la gestión del impacto y la información

Triodos Bank ha patrocinado y participado en un programa piloto con una serie de socios dirigido a crear un cuadro de mando (denominado True Cost Dashboard for Finance, Food and Farming) para determinar el verdadero coste de las actividades financieras, alimentarias y agrícolas durante 2018. El informe describe los costes reales para el medio ambiente, la salud y la sociedad de un negocio alimentario, de manera que los inversores y otros grupos de interés puedan tomar decisiones informadas en base al coste real de una empresa concreta. Triodos Bank continuará trabajando con sus socios en 2019 para determinar si las conclusiones del informe se pueden aplicar en el negocio.

Triodos Investment Management también desarrolló un proyecto durante el pasado ejercicio dirigido a comunicar y gestionar su impacto, así como el de sus inversiones, de manera más efectiva. Asimismo, actualizó un informe de impacto de las finanzas inclusivas, publicado por primera vez en 2016, y añadió un informe de impacto del fondo de crecimiento orgánico durante el año. Hemos tratado de combinar ambos enfoques durante el año y, en la medida de lo posible, los integramos en nuestros sistemas durante 2019.

También hemos desempeñado un papel activo en el desarrollo de un baremo de banca sostenible elaborado por la GABV para que los grupos de interés puedan comprender mejor la sostenibilidad de los diferentes bancos. Por primera vez, en 2018 se publicaron en un sitio web compartido (www.gabv.org) una serie de baremos de los bancos miembros de la GABV. Este baremo permitirá un mejor conocimiento interno de los distintos bancos miembros de la alianza, así como identificar oportunidades para que los grupos externos de interés puedan entender mejor el impacto desarrollado por dichos bancos sostenibles. Por primera vez, en hemos presentado en este informe la mayoría de las métricas cuantitativas reportadas en nuestro baremo (ver apéndice en la página 228 del informe anual completo, en inglés).

Los datos de impacto incluidos en el Informe del Comité Ejecutivo se encuentran bajo el alcance de la revisión llevada a cabo por el auditor externo independiente. Esto supone una extensión lógica de los trabajos de auditoría de la información financiera, acorde con nuestro enfoque de situar la sostenibilidad en el núcleo central del negocio financiero.

Impacto por sector

Datos medioambientales

Energías renovables



Triodos Bank y sus fondos de inversión, ofrecidos a través de Triodos Investment Management, financian y cofinancian a empresas que promueven la utilización de fuentes de energía renovables y proyectos que reducen la demanda de energía y fomentan la eficiencia energética.

Triodos Bank describe y verifica de forma independiente su contribución a la hora de evitar emisiones de carbono con respecto a estos proyectos energéticos. Somos transparentes, siguiendo esta orientación en el informe anual porque creemos que es importante que nuestros grupos de interés entiendan el enfoque que adoptamos con relación a esta información.

Al informar sobre nuestro impacto como banco sostenible, incluimos todo el impacto de los proyectos y clientes a los que financiamos. En la jerga técnica, esto se denomina enfoque de contribución. También utilizamos el enfoque de contribución para informar sobre las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestra cartera de energías renovables hasta 2017. Anteriormente, este enfoque resultaba práctico y, en nuestra opinión, razonable. A partir de 2018 también incluiremos el enfoque de atribución en nuestras informaciones sobre emisiones de carbono. Esto significa que calcularemos las emisiones evitadas en función de la proporción de nuestra financiación en un proyecto.

Es importante señalar que un enfoque de atribución genera cifras de emisiones de carbono más bajas que un enfoque de contribución. Esto se debe a que un enfoque de contribución representa la totalidad de las emisiones de un proyecto y no una parte de ellas. Este enfoque de atribución es un reflejo más preciso de la responsabilidad de Triodos Bank por las emisiones de gases de efecto invernadero de los proyectos que financia, y es coherente con la metodología PCAF.

A finales de 2018, Triodos Bank y sus fondos de inversión en energía y clima financiaban 513 proyectos en el sector energético: 34 proyectos de eficiencia energética, 28 proyectos de energía sostenible en fase de construcción y otros 451 proyectos de energía sostenible (2017: 410) con una capacidad total de generación de 3.800 MW (2017: 3.100 MW), que producen el equivalente a las necesidades de electricidad de 2,5 millones de hogares en todo el mundo (2017: 1,4 millones). En conjunto, estos proyectos contribuyeron a evitar más de 2,9 millones de toneladas de emisiones de CO₂ (2017: 2,4 millones de toneladas). De estas emisiones evitadas, cerca de 0,9 millones de toneladas de CO₂ pueden atribuirse a la financiación de Triodos Bank de proyectos de energías renovables.

Estos proyectos incluyen 207 proyectos de energía eólica, 230 proyectos de energía solar fotovoltaica y 34 proyectos hidroeléctricos. El resto incluyen proyectos de biomasa, almacenamiento en frío y calor y una amplia gama de iniciativas de eficiencia energética.

Agricultura ecológica y conservación de la naturaleza

En toda la superficie de tierra cultivada por explotaciones agrícolas ecológicas financiadas por Triodos Bank y Triodos Investment Management en 2018 se podría producir el equivalente a 32 millones de comidas. Es decir, alimento suficiente para proporcionar una dieta sostenible a aproximadamente 29.000 personas durante un año (2017: 27.000). En conjunto, se han financiado aproximadamente 35.000 ha de terreno ecológico en toda Europa. Esto equivale a un terreno del tamaño de un campo de fútbol por cada 13 clientes, cada uno de los cuales produce el equivalente a 550 comidas al año.

Asimismo, financiamos 30.000 ha de terrenos naturales y de suelo dedicado a la conservación (2017: 31.000 ha), lo cual equivale a unos 420 m² de terreno natural y de suelo dedicado a la conservación por cada cliente. Esta tierra es importante para el secuestro o absorción de CO₂ de la atmósfera.

En 2018, más de 104.000 pequeños agricultores (2017: 146.000) de 13 países considerados como mercados emergentes recibieron pagos directos y justos una vez entregada su cosecha en 2017, como resultado de la financiación comercial que Triodos Sustainable Trade Fund proporciona a las cooperativas de agricultores y a la agroindustria. La cosecha de estos agricultores que se lleva a los mercados internacionales consta de 12 productos diferentes de comercio justo y orgánicos, como el cacao, el café, los aceites y la quinua. En 2018 los clientes del fondo contaban con 56.000 ha de tierras de cultivo orgánico certificado (2017: 60.000). Asimismo, unas 24.000 ha adicionales se encontraban en fase de conversión, un número importante porque ha de pasar bastante tiempo antes de que las tierras agrícolas convencionales puedan ser certificadas como ecológicas.

Inmuebles sostenibles e hipotecas sostenibles para particulares



Además de ofrecer “hipotecas verdes” que incentivan la reducción en la huella de carbono de los hogares, Triodos Bank y Triodos Investment Management financian nuevas promociones inmobiliarias y proyectos de reacondicionamiento de inmuebles para que estos alcancen el más alto nivel posible en materia de sostenibilidad. En 2018 Triodos Bank y Triodos Investment Management financiaron, de forma directa o a través de inmuebles sostenibles, unas 11.800 viviendas y apartamentos (2017: 10.600) y en torno a 440 locales comerciales (2017: 540), que sumaban aproximadamente 717.000 m² dedicados a oficinas y otros espacios comerciales (2017: 540.000 m²) y cerca de 226.000 m² de edificios y solares abandonados (2017: 18.000 m²).

Datos sociales

Sanidad



Como resultado de su actividad de financiación en toda Europa, cerca de 41.000 personas (2017: 53.000) tenían plaza en una de las 502 residencias para la tercera edad que han sido financiadas por Triodos Bank y Triodos Investment Management en 2018. Esto significa que se financió el equivalente a 21 días de cuidados por cada cliente de Triodos Bank.

Proyectos para la comunidad y vivienda social

En 2018, Triodos Bank y Triodos Investment Management financiaron un total de 525 proyectos comunitarios (2017: 490) y 204 proyectos de viviendas sociales, que proporcionaron alojamiento directo o indirecto a cerca de 56.000 personas (2017: 94.000).

Microcréditos



Los fondos especializados en mercados emergentes de Triodos Investment Management proporcionaron financiación a 103 instituciones financieras que trabajaban para la financiación inclusiva en 43 países (2017: 44). Estas organizaciones han prestado servicios financieros a aproximadamente 11,1 millones de ahorradores (2017: 15,1 millones) y a 19,2 millones de prestatarios con el objetivo de promover una mejor calidad de vida (2017: 20,3 millones). De estos clientes prestatarios, el 82% eran mujeres. En muchos países en desarrollo, las mujeres se encuentran a menudo en situaciones de desventaja. El hecho de poder dar a las mujeres la libertad de administrar sus ingresos y proveer a sus familias fortalece su posición.

Cultura

Arte y cultura

En 2018, las actividades de financiación de Triodos Bank y Triodos Investment Management hicieron posible que 22,6 millones de visitantes (2017: 17,6 millones) asistieran a teatros, salas de cine y museos en toda Europa, como resultado de las operaciones de préstamo e inversiones realizadas en el sector cultural. Esto significa que se financió el equivalente a 31 experiencias culturales por cada cliente de Triodos Bank.

La financiación proporcionada en este sector por Triodos Bank y Triodos Investment Management ayudó a aproximadamente 3.300 artistas y personas activas en el ámbito cultural (2017: 3.400). A las producciones teatrales, musicales y de danza de las compañías creativas asistieron un total de 1,2 millones de personas. En 2018, Triodos Bank financió (sobre todo en España) nuevas producciones en la industria del cine y de los medios de comunicación que vieron más de 13 millones de personas (2017: 9 millones).

Triodos Bank y Triodos Investment Management también financiaron a varias organizaciones que ofrecen 4.000 espacios asequibles para actividades culturales como talleres y cursos de música.

Educación



En 2018, en torno a 680.000 personas se beneficiaron de las actividades desarrolladas por las 550 iniciativas educativas con financiación de Triodos Bank (2017: 650.000). Por tanto, por cada cliente de Triodos Bank se benefició el equivalente a 1 persona a través de la educación proporcionada por un establecimiento al que nosotros financiamos.

Comunidad de empleados/as

Nuestra misión es hacer que el dinero funcione en beneficio de una sociedad sostenible y con la dignidad humana como epicentro de nuestras actividades. Nuestros empleados y empleadas son fundamentales para conseguir nuestra misión. El objetivo de la organización es crear una comunidad de colaboradores que vive y aprende, en un ambiente de trabajo que sea inspirador, saludable y acogedor. Nuestro objetivo es promover un lugar de trabajo donde cada persona encuentre espacio para abordar las cuestiones importantes de nuestro tiempo y cada individuo pueda trabajar eficazmente en línea con la misión y los valores de nuestra organización.


En 2018 avanzamos hacia una forma de trabajo más colaborativa y digital. Esta evolución se debe a tres factores clave:

1. Lograr un mayor impacto mediante una mejor colaboración entre las unidades de negocio y la adopción de nuevas e innovadoras formas de trabajo.

2. Aumentar la eficiencia mediante la armonización de los procesos y la introducción de mejoras continuas.
3. Responder a las exigencias regulatorias.

Hemos desarrollado nuevas estructuras y formas de trabajo que nos ayudarán a adaptarnos más fácil y rápidamente a las exigencias del entorno actual. Y, de este modo, estamos en mejores condiciones de crear un mayor impacto en coherencia con nuestra misión.

La tabla siguiente ofrece un resumen de los avances conseguidos con respecto a las perspectivas identificadas en el Informe Anual 2017. Asimismo, el contenido de la tabla se amplía en mayor profundidad en el texto que le sigue.

Principales objetivos para 2018	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
<p>Continuaremos con el programa “Acelerador de Mejora de Procesos” para integrar el enfoque “lean” en la organización a través de sesiones de formación a nivel internacional, respaldando la formación local, desarrollando directrices e información de apoyo y conectando a las personas para compartir las mejores prácticas y otro tipo de consultas. En el próximo año prestaremos especial atención al impulso de la implicación de los directivos y mandos intermedios, al tiempo que seguiremos formando a quienes trabajan en la organización para hacerlo de manera más eficiente. Estas iniciativas están estrechamente relacionadas con las evaluaciones de la eficiencia que se llevan a cabo en todo el grupo así como con otras iniciativas pertinentes.</p>	<p>La mejora continua ha cobrado un fuerte impulso en la organización.</p> <p>Hemos aumentado nuestra capacidad de formación y en algunas unidades de negocio se ha establecido una sólida infraestructura de mejora continua.</p>	

Seguimos trabajando en nuestra condición de “organización que aprende”, potenciando que todos los integrantes de la organización vivan en primera persona la esencia y la misión de la entidad en su día a día. Crearemos oportunidades claras de formación y aprendizaje que permitan a todas las personas adaptarse a las exigencias de los próximos años, tanto en términos de habilidades como en nuestro enfoque relacional. Seguiremos explorando nuevas formas de aprendizaje tanto *online* como *offline*. Adoptaremos esfuerzos continuos para abrir la organización y conectarla con los correspondientes diálogos y debates que se producen en nuestro entorno.

Trabajar conjuntamente con la organización asociada “Institute for Social Banking”, coorganizando su Escuela de Verano y los Laboratorios de Intercambio de Expertos.



Profundizar en la oferta de programas internos de nuestra Academia Triodos sobre la importancia de conectar con la misión de nuestra organización.

Se ha profundizado en la adopción de nuevas formas creativas de aprender en el marco de la Academia Triodos, ampliando nuestras formas de trabajo.

Implantación de un programa de formación *online* en todo el grupo.

Profundizaremos en el desarrollo de un sólido enfoque de marca como empleador, resaltando nuestra visión de lo que significa trabajar en Triodos Bank, y lo que esperamos y ofrecemos en términos de condiciones laborales y oportunidades de formación y desarrollo.

Hemos desarrollado un concepto creativo de nuestra marca como empleador a nivel internacional. Los conceptos creativos compartirán la historia de nuestra marca como empleador dentro y fuera de Triodos Bank, y su lanzamiento está previsto para principios de 2019. Nuestra marca como empleador se ha tenido en cuenta en la nueva web y se desarrollará aún más a través de canales *online* en 2019.



Cumplido Cumplido en su mayor parte Cumplido solo en parte No cumplido

Enfoque de mejora continua

Hemos desarrollado nuestra capacidad interna para facilitar la mejora continua y hemos hecho de este enfoque una parte integral de nuestras operaciones en toda la organización.

Continuamos ofreciendo formación en todo el grupo y, en las unidades de negocio, hemos conectado las iniciativas de formación locales para crear un lenguaje común y un mejor entendimiento de nuestro enfoque de mejora continua. Hemos implantado iniciativas para promover este enfoque entre todas las personas que trabajamos en Triodos Bank. Entre otras cosas, hemos llevado a cabo una Semana de Mejora Continua en todo el grupo, invitando a los empleados y empleadas a pensar en pequeñas acciones que cada persona puede dar para reducir el tiempo y los recursos necesarios en su trabajo, y para liberar tiempo y energía para poder generar un mayor impacto.

Una organización que aprende

Para poder hacer frente a los retos del futuro, debemos crear una organización basada en el aprendizaje que ofrezca suficientes oportunidades para que las personas se formen a sí mismos y aprendan de sus compañeros y de las interacciones con las distintas partes interesadas de la organización.

Hemos continuado dedicando esfuerzos para que los empleados y empleadas entiendan y se sientan cada vez más vinculados con la misión de Triodos Bank. Entre los actos organizados se encuentran el lanzamiento de un MOOC (curso abierto masivo en línea) por parte de la Alianza Global para una Banca con Valores (GABV), así como seminarios internos sobre valores, tanto para las nuevas incorporaciones como para las personas más veteranas en la entidad.

En colaboración con nuestra red de organizaciones afines, hemos creado oportunidades para aprender mutuamente. Hemos actuado como coanfitriones de una exitosa “escuela de verano” con el Institute for Social Banking en Barcelona. Y llevamos a cabo un

Laboratorio de Intercambio de Expertos dirigido a procesos de crédito y préstamos en el contexto de la banca basada en valores. Asimismo, hemos trabajado con la GABV en la implantación de la “vía de desarrollo acelerado de directivos internacionales”, dirigida a desarrollar la capacidad de liderazgo en nuestra propia organización y en otros ámbitos en general.

En 2018 hemos profundizado en nuestro enfoque internacional con respecto a las exigencias regulatorias mediante la implantación de formación *online* a nivel de grupo sobre temas como la sensibilización en el ámbito de la seguridad y el reglamento general de protección de datos (RGPD).

Nuestra condición de “organización que aprende” también significa que aprendemos del mundo exterior e interactuamos con él. Algunos ejemplos de ello desarrollados durante el año son la organización de una serie de debates públicos sobre la transición energética y el papel del mundo financiero en esa transición, celebrados en Ámsterdam.

De igual forma, los almuerzos de trabajo celebrados todos los meses aportaron también nuevas visiones e ideas de expertos externos, incluida la economista británica Kate Raworth y el exministro de finanzas holandés Dijsselbloem. En Triodos Bank también organizamos reuniones semanales todos los lunes en las diferentes unidades de negocio, que suponen una excelente oportunidad para aprender y compartir conocimientos. Esto se complementa con una activa plataforma online interna.

Nuestra marca como empleador

En 2018 hemos desarrollado la historia de nuestra marca Triodos Bank como empleador internacional. Gracias a una clara definición de nuestra marca como empleador, nuestro objetivo es captar y retener al mejor talento para nuestra organización. Queremos compartir cómo trabajamos y en qué medida el trabajo de cada persona contribuye a la misión general de nuestra organización.

Hemos desarrollado conceptos creativos para compartir nuestra marca como empleador dentro y fuera de Triodos Bank, así como de forma *online* y *offline*, y su lanzamiento está previsto para 2019. Este trabajo continuará a lo largo del año.

Nuestra comunidad de empleados/as en cifras

Triodos Bank sigue siendo una organización en evolución, si bien el ritmo de crecimiento se ha ralentizado en el marco de nuestros esfuerzos por gestionar nuestro desarrollo y nuestra base de costes.

En 2018, la plantilla aumentó en 50 personas (2017: 106). El número total de personas en la organización se ha incrementado un 3,6% en 2018, de 1.377 a 1.427.

El equilibrio en la proporción entre hombres y mujeres, la edad media de la plantilla y los datos de absentismo por enfermedad son similares a los de años anteriores y se sitúan en niveles razonables.

La igualdad de género es una cuestión clave para Triodos Bank. En 2018, la plantilla estaba compuesta por 703 mujeres (49,3%) y 724 hombres (50,7%). La proporción de mujeres en puestos directivos se sitúa en el 39%. El objetivo de Triodos Bank es que ninguno de los dos géneros represente más de un 70% de los puestos en el consejo directivo. En Triodos Bank cumplimos actualmente con este objetivo tanto en el Comité Ejecutivo como en el Consejo de Administración.

Los niveles de rotación generales, así como los niveles de rotación en el primer año de empleo, se han mantenido en el mismo nivel que el año anterior, en un 9%. La tasa de absentismo laboral por enfermedad fue del 3,8% en 2018, es decir, ligeramente por encima del objetivo del 3%.

Retribución equitativa para todos los empleados

En Triodos Bank creemos que las personas deben ser retribuidas de manera adecuada y oportuna por su trabajo, y las condiciones salariales son un elemento importante en este sentido.

La organización realiza un seguimiento de la remuneración existente en la entidad, en relación con el resto del sector financiero y bancario, así como con el conjunto de la sociedad.

En Holanda, donde se ubican el Comité Ejecutivo, las oficinas centrales, Triodos Investment Management y la sucursal holandesa de Triodos Bank, la proporción entre el mayor salario y el salario medio fue de 5,6 en 2018 (2017: 5,7). Esta ratio también se presenta en el apartado de "Cifras clave" al inicio de este informe y utiliza la metodología GRI.

Además, hemos calculado la relación entre el salario más bajo y el más alto en los Países Bajos, y en 2018 esta proporción era de 9,9 (2017: 9,9). Algunos casos específicos se excluyen de esta proporción, por ejemplo, cuando se contrata a personas con muy poca experiencia como personal en prácticas o se nombra a personas menos cualificadas para ofrecer oportunidades de empleo a colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión.

Estos coeficientes se revisan y analizan en el seno del Comité Ejecutivo y con el Consejo de Administración a la luz de su evolución dentro y fuera de la organización. Buscamos un equilibrio saludable entre la evolución externa (competencia y tensiones en el mercado laboral, niveles óptimos de rotación de la plantilla) y la coherencia interna. Mantener este equilibrio presenta desafíos a medida que evoluciona nuestro negocio, por lo que hemos definido un rango de datos posibles como principio rector. En el caso de la proporción más alta con respecto a la mediana, nuestro dato de referencia es de 7 y en el caso de la más alta a la más baja es de 1 a 10.

(Para más información sobre la remuneración internacional o la política de nombramientos, consulta la página 110 del informe anual completo (en inglés).

La diversidad y la inclusión como responsabilidad

Es responsabilidad de Triodos Bank crear un ambiente de trabajo acogedor para todas las personas. Además, el banco quiere evitar la discriminación en cualquier tipo de candidatura.

Una comunidad diversa de empleados y empleadas contribuye positivamente a la eficacia, vitalidad y resiliencia de Triodos Bank. No solo hablamos de diversidad, sino también de inclusión. En 2018 hemos seguido lanzando iniciativas para contratar a personas alejadas del mercado laboral. Involucramos activamente a personas refugiadas en nuestra comunidad laboral. Varias unidades de negocio han contactado con organizaciones que crean prácticas de trabajo para personas refugiadas, lo que ha dado lugar a contratos permanentes.

Previsiones

En Triodos Bank continuaremos reforzando la organización en 2019 y en años sucesivos, en coherencia con el nuevo plan de negocio a tres años. Seguiremos fomentando una comunidad fuerte: capaz de actuar en el presente y con la mirada puesta en el futuro. La organización apoyará a sus empleados/as para que se comprometan, comprendan y estén alineados/as con nuestra esencia, misión y estrategia, y sean capaces de trabajar en un entorno cambiante y regulado.

El objetivo de Triodos Bank es ayudar a conectar a las personas que trabajan en la entidad con nuestra misión, con la organización y también con el resto de la plantilla. La intención es promover puestos de trabajo significativos con un propósito definido, con suficiente autonomía y con requisitos claros en cuanto a habilidades, conocimientos y experiencia del individuo. Juntos, la comunidad de empleados/as estaremos preparados para adaptarnos a las cambiantes circunstancias del entorno actual, a ser resilientes y, al mismo tiempo, a mantener una mentalidad abierta ante nuevos desarrollos y oportunidades que nos permitan avanzar hacia una sociedad sostenible que sitúe a la dignidad humana en su epicentro.

En este contexto, se han fijado las siguientes prioridades:

- Impulsar nuestro desarrollo organizacional al contar con unas modalidades sólidas y claras de trabajo dentro de las unidades de negocio y también entre ellas. De este modo, nos aseguraremos de que trabajaremos de manera más eficiente y que tendremos un control visible sobre nuestro trabajo.
- Esto incluirá el diseño e implantación de un Programa de Cultura Organizacional que permita al equipo de dirección y a la plantilla asumir su papel y responsabilidad con respecto a los cambios que sean necesarios.

Triodos Bank es uno de los bancos más sostenibles del mundo. Nuestra misión implica que financiamos iniciativas que marcan una diferencia positiva en el medio ambiente a través de su negocio, y que cuidan su propio desempeño ambiental como empresa. Esta es la razón por la que Triodos Bank fue uno de los primeros bancos del mundo en elaborar un informe medioambiental. Y por eso seguimos tratando de desempeñar un papel de liderazgo, sirviendo como ejemplo de cómo las empresas en general, y los bancos con valores en particular, pueden operar de una manera responsable con el medio ambiente.

En Triodos Bank limitamos nuestra huella ambiental en la medida de lo posible, evitando siempre que podamos las emisiones de gases de efecto invernadero. Si algunas emisiones son necesarias, intentamos limitarlas al máximo y compensar las emisiones que no podemos evitar.

Triodos Bank es una organización neutra desde el punto de vista climático. Medimos la huella de nuestras operaciones, la registramos en un sistema de gestión de CO₂ y la compensamos plenamente a través de los proyectos “Gold Standard” del Climate Neutral Group.

Resultados en 2017

Las emisiones de CO₂ por EJC (empleado a jornada completa) descendieron en 2018 hasta las 2,02 toneladas en comparación con las 2,36 toneladas de 2017. Las emisiones totales de CO₂ en el conjunto de Triodos Bank disminuyeron un 8% en comparación con 2017, a pesar del aumento de la plantilla en un 3,6%. Se ha producido una disminución en el consumo de energía del 7% por EJC, un descenso de los viajes de negocios en avión del 12% por EJC y una disminución de los desplazamientos en coche del 7% por EJC.

El uso total de papel de oficina descendió nuevamente en 2018 hasta los 81 kg/EJC (2017: 85 kg/EJC). El volumen total de papel reciclado

descendió hasta los 12,85 kg/EJC (2017: 13,15 kg/EJC). El uso de materiales impresos reciclados fue de 0,13 kg/cliente, lo que representa un descenso del 7%.

Los detalles de la metodología que utilizamos en Triodos Bank para calcular nuestras emisiones de CO₂ se encuentran disponibles bajo petición.

Construcción sostenible

En Triodos Bank queremos que nuestros edificios sean lo más sostenibles posible. Para ello, nuestro objetivo es evaluar todos nuestros edificios con arreglo a la metodología BREEAM, una de las principales normas de certificación del rendimiento sostenible de un edificio.

En 2017, la sucursal española comenzó a ejecutar las evaluaciones BREEAM en sus oficinas de Las Rozas y Madrid capital, ambas con buena puntuación. Durante el año 2018 se instalaron paneles solares en el techo de los servicios centrales en Las Rozas, que generan energía suficiente para cubrir aproximadamente el 9% de las necesidades energéticas de la sede. Se ha creado un plan para mejorar aún más el rendimiento ambiental del edificio, centrándose en la gestión de los residuos y en una iluminación más sostenible.

En los Países Bajos, los cambios en los sistemas de refrigeración y bombas de calor han supuesto una diferencia sustancial en el consumo de electricidad. Se ha iniciado un estudio en uno de los edificios de la sede central para buscar una alternativa al gas para el sistema de calefacción del edificio.

Trabajar con socios sostenibles

Triodos Bank intenta ampliar su impacto positivo en la sociedad a través de las decisiones sostenibles que toma sobre sus proveedores. Por ejemplo, en Bélgica, la oficina contrata los servicios de limpieza a una empresa sostenible que da empleo a personas

excluidas del mercado laboral. Del mismo modo, en España, Triodos Bank trabaja con la Fundación Juan XXIII Roncalli, organización social con más de 50 años de experiencia en el sector de las discapacidades de aprendizaje. Gracias

a la implantación de una beca, se ha creado una oportunidad para que un individuo se beneficie de una experiencia laboral en nuestra organización y para que la plantilla de Triodos Bank disfrute de un grupo de trabajadores más diverso.

Principales objetivos para 2018	Logros conseguidos	Indicador de desarrollo
Se analizarán las evaluaciones BREEAM para identificar mejoras por país.	Se han analizado las evaluaciones BREEAM de Países Bajos, Bélgica y Reino Unido. Se ha desarrollado un plan BREEAM para su ejecución en 2019 en España. La sucursal alemana se trasladará a un nuevo edificio de oficinas en 2019 y realizará una auditoría BREEAM en 2019.	●●○
Los datos de la huella de CO ₂ correspondientes a 2017 se integrarán y ejecutarán en todas las consultas con proveedores en el marco de la gestión de instalaciones.	Al igual que el año pasado, los datos de CO ₂ se han compartido con proveedores estratégicos. Este objetivo no se ha cumplido en el conjunto del grupo.	●○○
Se creará un equipo de proyecto para actualizar y ejecutar la política de movilidad de Triodos Bank.	Este proyecto se ha iniciado en la oficina de los Países Bajos. En 2019 se prevé la apertura de un nuevo edificio de oficinas a finales de año.	●●○
Desarrollar una referencia en el ámbito de la huella de CO ₂ con organizaciones externas.	Se ha llevado a cabo una evaluación comparativa, realizada por la consultora medioambiental Navigant, de la huella de CO ₂ de 2017 con respecto a una serie de homólogos seleccionados. En comparación con dichos homólogos, Triodos Bank tiene una menor huella de CO ₂ por EJC. En concreto, el uso de energía, en kWh, por EJC es un 33% menor que en el caso de sus homólogos. Y el uso de calefacción por EJC es un 83% más bajo que en el caso de los homólogos analizados.	●●●

●●● Cumplido ●●○ Cumplido en su mayor parte ●○○ Cumplido solo en parte ○○○ No cumplido

Previsiones

Los datos de la huella de CO₂ correspondientes a 2018 se integrarán y ejecutarán en todas las consultas con proveedores en el marco de la gestión de instalaciones (véanse los objetivos del año pasado).

Se aplicará una nueva política de movilidad en los Países Bajos para dotar de mayor flexibilidad los viajes de negocios.

Se realizará un análisis de los desplazamientos para identificar posibles medidas que puedan reducir el impacto climático de los desplazamientos aéreos.

Se ha creado un plan para mejorar las puntuaciones del sistema BREEAM de Triodos Bank en base a las oportunidades identificadas.

Se ha llevado a cabo la “Green Week” de Triodos Bank en todos los países para aumentar la concienciación entre la plantilla y los proveedores.

Gestión de riesgos y cumplimiento

Gestión del riesgo

Gestionar el riesgo es una parte fundamental de la actividad bancaria. En Triodos Bank gestionamos los riesgos en el marco de una estrategia de adaptación a largo plazo.

La gestión de riesgos está integrada en toda la organización. Aunque los gestores de las unidades de negocio son los primeros responsables en aplicar un enfoque conservador en las operaciones, cuentan con la asistencia de los analistas de riesgos, que tienen conocimientos sobre los distintos sectores a nivel local para la identificación, valoración y gestión de los riesgos. A nivel de grupo, existe un proceso de apetito de riesgo para ajustar el perfil de riesgo de Triodos Bank a su nivel de riesgo asumible: es decir, la decisión consciente de asumir riesgos para lograr sus objetivos empresariales.

Periódicamente, cada área de negocio lleva a cabo evaluaciones del riesgo estratégico para identificar y gestionar los posibles riesgos que pudieran impedir el logro de sus objetivos de negocio. El Comité Ejecutivo consolida los resultados obtenidos para elaborar su propia evaluación de riesgos. Asimismo, estos datos forman parte del ciclo del plan de negocio.

En los últimos años, se han materializado dos importantes riesgos estratégicos externos, y se espera que continúen en un futuro previsible: el persistente entorno de bajos tipos de interés y la presión regulatoria. El primero de los riesgos ha generado un descenso de los márgenes y, en consecuencia, una menor rentabilidad en comparación con las previsiones. El segundo ha requerido un aumento de la contratación de empleados, la adaptación de sistemas y procesos para implementar estos nuevos requisitos regulatorios, así como un aumento considerable de las contribuciones al Sistema de Garantía de Depósitos y de los costes de resolución.

El entorno del riesgo estratégico constituye el punto de inicio para determinar la estrategia corporativa, la evaluación de los requerimientos de capital y liquidez en relación con el apetito de riesgo, y el plan de recuperación en caso de desvío. Asimismo, se han revisado las sensibilidades de riesgos locales para determinar los escenarios de estrés utilizados para evaluar la solvencia, liquidez y rentabilidad del capital de Triodos Bank durante 2018.

En vista de los escenarios seleccionados, Triodos Bank se ve muy afectado por la persistencia de un escenario de tipos de interés bajos. Dicho escenario muestra que, dadas las previsiones de volumen de negocio y de ingresos por comisiones, la rentabilidad se verá muy presionada en los próximos años. Este riesgo se verá mitigado a través de nuestra concentración en medidas dirigidas a la eficiencia en costes y a la diversificación de ingresos. Otro escenario que genera un descenso de los beneficios y de las ratios de capital es su exposición a posibles incumplimientos de pagos por parte de gobiernos y administraciones públicas. Este escenario se concibe con una consecuencia lógica de nuestra presencia de diferentes países.

Por último, Triodos Bank se ve afectado por escenarios relacionados con nuestro riesgo de reputación. Para evitar esto, es esencial comunicar claramente la misión y actuar de acuerdo con ella.

El impacto de los escenarios se ha calculado y evaluado con arreglo a criterios de rentabilidad, ratios de capital y liquidez. Los resultados de estos tests han sido satisfactorios.

El riesgo climático contiene dos elementos importantes:

- El riesgo relacionado con la transición de las “antiguas” fuentes de energía hacia fuentes sostenibles, lo que puede dar lugar a la pérdida de activos. Un ejemplo de ello son las centrales eléctricas que utilizan carbón y que tendrán que cerrar antes de lo esperado.

- El riesgo relacionado con los cambios del propio clima, que causan daños físicos, provocan condiciones meteorológicas extremas y el aumento del nivel del mar, por ejemplo.

Dado que las consideraciones de sostenibilidad son un punto de partida clave dentro de los procesos de préstamo de Triodos Bank, los riesgos de transición son mínimos en nuestra cartera de crédito. Las actividades de crédito de Triodos Bank se centran en la financiación de empresas que contribuyen a un futuro con bajas emisiones de carbono.

La cartera de Triodos Bank podría verse afectada por los riesgos físicos del cambio climático. En cuanto al riesgo físico, los cambios del clima que provocan tormentas, inundaciones y sequías pueden tener un impacto significativo en nuestros activos. Sin embargo, en Triodos Bank no hemos identificado activos especialmente vulnerables a estos riesgos físicos. A largo plazo, el impacto en las condiciones meteorológicas (como los recursos eólicos y solares) puede afectar a la generación de energía renovable. No obstante, no existen predicciones fiables de que esto vaya a suceder, y es poco probable que afecte a los activos de la cartera del banco dentro de la duración de la cartera actual.

Sin embargo, en Triodos Bank llevamos a cabo pruebas de estrés anuales que tienen en cuenta situaciones extremas pero plausibles. De cara a determinar los posibles escenarios, evaluamos si las situaciones climáticas extremas podrían afectar a la resiliencia del banco con un horizonte temporal de tres años. Actualmente, las conclusiones de este trabajo son que es muy poco probable que tengan un impacto material dentro de este horizonte temporal.

Por último, en Triodos Bank creemos que, dado que estos riesgos tendrán un profundo impacto en la sociedad en su conjunto a largo plazo, la sociedad y el sector bancario debemos crear estructuras para reducir drásticamente y minimizar la financiación de activos insostenibles.

Se ha elaborado un informe de gestión de riesgos totalmente integrado, que incluye elementos para comprender el perfil de riesgo de Triodos Bank con respecto al apetito de riesgo aceptado. Este informe es una importante herramienta de seguimiento del perfil de riesgo del banco y aporta una imagen integrada de los riesgos en las unidades de negocio. Este informe se elabora cuatro veces al año y se presenta al Comité de Auditoría y Riesgos del Consejo de Administración.

La sede central es sede de varios comités de riesgos, y todos ellos representan un área de riesgos en particular. El Comité de Activos y Pasivos, que se reúne mensualmente, es el responsable de la evaluación y el seguimiento de los riesgos asociados con la gestión de los riesgos de mercado, de tipos de interés, de liquidez, de divisas y de capital. El Comité de Riesgos no Financieros realiza un seguimiento mensual y analiza de manera crítica la evolución del perfil de riesgos no financieros de Triodos Bank a fin de determinar si los riesgos operativos y de cumplimiento son, y serán, coherentes con el apetito de riesgos no financieros. El Comité de Riesgo Empresarial de Triodos Bank es el órgano delegado por el Comité Ejecutivo para proponer un nivel determinado de apetito de riesgo, efectuar un seguimiento del perfil de riesgo real con respecto a dicho apetito, proponer niveles de capital y liquidez y analizar todos los riesgos corporativos y medidas de mitigación.

El Comité de Riesgo de Crédito juega un papel importante en la valoración del riesgo de los nuevos préstamos y en el seguimiento del riesgo crediticio de toda la cartera de préstamos. La valoración del riesgo crediticio se realiza buscando la máxima cercanía al cliente y la operativa diaria, de forma que la responsabilidad reside principalmente en las sucursales locales. La función central de riesgos establece normas, autoriza grandes préstamos y realiza el seguimiento del riesgo crediticio y del riesgo de concentración del conjunto de la cartera de crédito de Triodos Bank.

La sección “Gestión de Riesgos” de las cuentas anuales de Triodos Bank proporciona una descripción de los principales riesgos ligados a la estrategia del banco. También incluye una descripción del diseño y de la eficacia de los sistemas internos de control y de gestión de riesgos con respecto a los principales factores de riesgo durante el ejercicio.

El continuo crecimiento de la compañía ha llevado a una revisión periódica de nuestros requisitos de organización interna y gobierno. Asimismo, la nueva legislación requiere una serie de análisis adicionales, evaluaciones de riesgos y ajustes en los sistemas y procedimientos.

Requerimientos de capital y liquidez

Los organismos reguladores demandan un sector bancario más resistente, mediante la exigencia de mayores niveles de solvencia a los bancos y unos estrictos requisitos de liquidez, tales como los establecidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Basándonos en las últimas informaciones disponibles, en Triodos Bank cumplimos los requisitos de capital y de liquidez que entrarán en vigor a partir de 2019, conocidos como Basilea III. Además, esperamos que los últimos cambios propuestos a esta regulación, que hace referencia al paquete de reducción del riesgo de la UE y la finalización de las reformas posteriores a la crisis en Basilea III, tengan un impacto limitado sobre los requisitos de capital de Triodos Bank.

La estrategia de capital de Triodos Bank consiste en el mantenimiento de un fuerte nivel de capitalización. Esto se ha convertido en un objetivo estratégico aún más importante, debido a la entrada en vigor tras la crisis financiera de nuevas medidas para reforzar la base de capital de todas las entidades bancarias. Triodos Bank pretende lograr una ratio de Capital Común Tier 1 de al menos el 16%, bastante por encima de nuestros propios modelos internos de adecuación del capital económico, para así poder garantizar un perfil de riesgo saludable y seguro. La calidad del capital es importante, así como la ratio

de solvencia. Casi el 100% de la solvencia de Triodos Bank procede del capital común. El capital económico es el volumen de capital riesgo que se mantiene para poder sobrevivir ante cualquier dificultad, como puede ser la materialización de los riesgos de mercado o de crédito. Los cálculos de capital económico se calculan periódicamente y refuerzan la propia visión de Triodos Bank de la adecuación de nuestro capital a los efectos del Proceso de Valoración de la Adecuación del Capital Interno anual, que es objeto de revisión por parte del Banco Central Holandés.

A pesar de haber conseguido captar capital por un valor superior a 83 millones de euros en 2018, la ratio de Capital Común Tier 1 disminuyó un 1,5% desde el 19,2% al cierre de 2017 hasta el 17,7% al cierre de 2018. Esta ratio sigue estando muy por encima de lo exigido por la normativa actual. La disminución en 2018 se debió principalmente a un aumento de los activos ponderados por riesgo, debido al crecimiento de la cartera de préstamos sostenibles. A esta tendencia se sumó un crecimiento relativamente menor del capital en 2018 y el hecho de que Triodos Bank haya aumentado su colchón de capital relacionado con la negociación de sus titulares de certificados.

La cartera de liquidez aumentó ligeramente durante 2018 y la posición de liquidez de Triodos Bank sigue siendo sólida. La política del banco consiste en mantener un colchón sólido de liquidez e invertir su excedente de tesorería en activos altamente líquidos o en activos que generen entradas de efectivo en los países en los que opera. En los Países Bajos, Triodos Bank ha invertido el excedente de tesorería principalmente en deuda (sostenible) del Estado holandés, agencias y entidades bancarias, así como en préstamos en efectivo a ayuntamientos, depósitos en bancos comerciales y en el Banco Central Holandés. En Bélgica, la mayor parte de su liquidez se ha invertido en bonos regionales y del Estado de Bélgica. En España, el excedente de tesorería se ha invertido en bonos del Estado de España, de comunidades autónomas españolas y de agencias, así como en depósitos de bancos

comerciales y del Banco de España. En el Reino Unido, el excedente de tesorería se ha invertido en bonos del Estado del Reino Unido y se ha depositado en entidades bancarias comerciales. En Alemania, los excedentes de liquidez se han depositado en organismos locales del Gobierno y en entidades bancarias comerciales, así como en el banco central del país. Debido a la política monetaria expansiva del Banco Central Europeo (BCE) y, en concreto, al programa de compra de activos, el rendimiento de los bonos del Estado y de otras contrapartes cualificadas se ha desplomado, a menudo incluso por debajo del -0,40%. Por lo tanto, el perfil del colchón de liquidez cambió durante 2018. La cartera de bonos disminuyó en casi un 14%, debido a que los bonos que vencen se colocaron en su mayoría en el BCE.

Tanto la ratio de cobertura de liquidez como la ratio de financiación estable neta (LCR y NSFR, respectivamente, por sus siglas en inglés) se sitúan muy por encima de los límites mínimos establecidos por Basilea III.

En las cuentas anuales, a partir de la página 61 de la versión completa del Informe Anual (en inglés) se incluye información más detallada sobre el enfoque de riesgos aplicado por Triodos Bank.

Informe de Control Interno

El Comité Ejecutivo es responsable del diseño, implementación y mantenimiento de un sistema adecuado de control interno de la información financiera. La elaboración de la información financiera es el resultado de un proceso estructurado llevado a cabo por varios departamentos y áreas de trabajo, bajo la dirección y supervisión de la dirección financiera de Triodos Bank.

El Comité Ejecutivo es responsable de las funciones de gestión de riesgos y de cumplimiento normativo. La gestión de riesgos se realiza junto con el equipo directivo para desarrollar y ejecutar los procedimientos y las políticas de riesgos que incluyen la identificación, medida, valoración, reducción y control de los

riesgos financieros y no financieros. La función de cumplimiento normativo juega un papel clave en el seguimiento de la aplicación por parte de Triodos Bank de las normas y regulaciones externas y de las políticas internas. El adecuado funcionamiento de la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo como parte del sistema de control interno es, con frecuencia, un tema de discusión con el Comité de Auditoría y Riesgos, y se ve respaldado además por la cultura corporativa de Triodos Bank, que constituye un elemento clave de nuestros mecanismos intangibles de control.

La función de Auditoría Interna de Triodos Bank proporciona una garantía independiente y objetiva de evaluación de los sistemas de gobierno corporativo, control interno, cumplimiento normativo y gestión de riesgos de Triodos Bank. El Comité Ejecutivo, bajo la supervisión del Consejo de Administración y su Comité de Auditoría y Riesgos, es responsable del desarrollo de todas las funciones de auditoría interna y de comprobar la integridad de estos sistemas.

La estructura de gobernanza de los riesgos del banco constituye la base para la elaboración del informe de control interno integrado. Triodos Bank opera en un entorno en constante evolución, que requiere actualizaciones periódicas de su marco de control. El Comité Ejecutivo ha indicado que existen varios proyectos internos que darán lugar a la emisión de informes internos que garanticen una evolución positiva para los próximos años.

Los sistemas de gestión y control de riesgos proporcionan una garantía razonable, aunque no absoluta, con respecto a la fiabilidad de la información financiera y a la elaboración e imagen fiel de sus estados financieros.

En nuestra opinión, el informe del Comité Ejecutivo proporciona información adecuada sobre el funcionamiento de los sistemas internos de control, cumplimiento y gestión de riesgos.

Legalidad y cumplimiento

Triodos Bank cuenta con un conjunto de políticas, normas y procedimientos internos que aseguran que la gestión de la entidad se realiza de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes relativas a clientes y socios del negocio. Además, el departamento de Cumplimiento garantiza, de forma independiente, el cumplimiento de las normas y de los procedimientos del banco. Los aspectos externos del departamento conciernen, en su mayoría, a la aceptación de cláusulas legales por parte de los clientes, al seguimiento de las operaciones financieras y a la prevención del blanqueo de capitales. Los aspectos internos hacen referencia principalmente al control de las operaciones personales por parte de los empleados, la prevención y, en caso necesario, la gestión transparente de los conflictos de intereses y la protección de la información confidencial. Asimismo, incluye todo lo relacionado con la adquisición y el mantenimiento de conocimientos, por ejemplo, sobre normativa financiera, procedimientos de cumplimiento y en materia de fraude y medidas anticorrupción. Triodos Bank cuenta con un equipo europeo de Cumplimiento, dirigido desde la sede central situada en Zeist. Existen responsables de cumplimiento en cada sucursal y rinden cuenta de manera funcional al departamento central de Cumplimiento. Triodos Bank cuenta con un responsable de Protección de Datos a nivel de grupo, que supervisa el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos. La Dirección de Riesgo y Cumplimiento Legal informa al Comité Ejecutivo y tiene línea de comunicación directa con el Comité de Auditoría y Riesgos, lo cual refuerza la independencia de la función de control de riesgos.

Triodos Bank pretende servir a los intereses de todas las partes interesadas, incluida la sociedad, desempeñando activamente su función de guardián del sistema financiero y de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. El banco aplica diversos procedimientos y medidas a este respecto.

En 2018, el Banco Central de los Países Bajos (DNB) llevó a cabo una encuesta temática y sectorial entre los bancos neerlandeses, centrada en las medidas adoptadas por los bancos para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. De esta encuesta, el DNB llegó a la conclusión de que Triodos Bank está obligado a mejorar sus medidas relativas a la diligencia debida de los clientes y el seguimiento de las transacciones con los clientes. Triodos Bank está de acuerdo con las mejoras necesarias, tal y como se exponen en una instrucción del DNB, y está tomando las medidas necesarias para remediar esta situación. El DNB podrá publicar los detalles de su instrucción a su debido tiempo. Triodos Bank espera poder implementar las mejoras requeridas.

Asimismo, en 2018 se ha producido una incidencia de cumplimiento en la sucursal española en relación con la información sobre los gastos de las hipotecas a particulares. Tras las reducciones aplicables, el regulador español impuso una sanción de 174.000 euros. Triodos Bank completó el pago voluntario de la multa el 10 de diciembre de 2018.

Triodos Bank no se ha visto inmerso en ningún otro procedimiento legal ni en ninguna otra sanción por incumplimiento de las leyes o normativas en los ámbitos de supervisión financiera, corrupción, publicidad, competencia, privacidad o responsabilidad por productos.

Política de sostenibilidad

Triodos Bank incorpora criterios de sostenibilidad e impacto social y medioambiental positivo en toda su actividad financiera. Todas las decisiones de Triodos Bank tienen en cuenta aspectos sociales y medioambientales. Por tanto, a diferencia de muchas otras organizaciones, Triodos Bank no dispone de un departamento específico cuyas actividades se centren exclusivamente en aspectos de sostenibilidad o de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Para poder garantizar la sostenibilidad de sus productos y servicios, Triodos Bank desarrolla una política de inversión claramente definida, con el establecimiento de criterios positivos de financiación o inversión en sectores sostenibles. El banco contempla también una serie de criterios negativos, que excluyen la concesión de préstamos o inversiones en sectores o actividades que cuestionan un desarrollo sostenible de la sociedad. Los criterios negativos excluyen los préstamos e inversiones dirigidos a sectores o actividades que resulten perjudiciales para la sociedad. Los criterios positivos identifican sectores pioneros y fomentan que los emprendedores contribuyan al logro de una sociedad sostenible. Estos criterios son revisados y, en caso necesario, ajustados dos veces al año. Triodos Bank también ha formulado criterios sostenibles para la gestión interna, incorporados en los Principios de Negocio. Estos criterios de sostenibilidad se publican en nuestra página web.

Balance consolidado a 31 de diciembre de 2018

Antes de la distribución de beneficios en miles de euros	31.12.2018	31.12.2017
Activo		
Caja y bancos centrales	1.795.272	1.365.729
Valores del Estado	–	26.500
Bancos	237.055	216.375
Inversión crediticia	7.273.780	6.597.901
Otros valores representativos de deuda	1.232.312	1.401.215
Acciones	20	20
Participaciones en empresas	22.448	14.649
Inmovilizado inmaterial	38.424	32.843
Bienes inmuebles y otros activos fijos materiales	104.537	72.894
Otros activos	46.802	31.588
Cuentas de periodificación	119.436	142.606
Total activo	10.870.086	9.902.320
Pasivo		
Bancos	67.217	64.363
Depósitos de clientes	9.558.203	8.721.888
Otras deudas	36.014	22.308
Cuentas de periodificación	70.688	76.283
Provisiones	6.743	4.583
Total pasivo	9.738.865	8.889.425

Antes de la distribución de beneficios en miles de euros	31.12.2018	31.12.2017
Capital	674.734	612.368
Reserva de prima de emisión de acciones	190.324	169.840
Reserva de revalorización	2.656	1.186
Reserva estatutaria	31.188	24.988
Otras reservas	193.716	167.118
Resultado del ejercicio	38.603	37.395
Fondos propios	1.131.221	1.012.895
Total fondos propios y pasivo	10.870.086	9.902.320
Riesgos contingentes	140.993	84.563
Compromisos contingentes irrevocables	1.463.989	1.148.667
	1.604.982	1.233.230

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de 2018

En miles de euros	2018	2017
Ingresos		
Intereses e ingresos asimilados	190.807	179.259
Intereses y cargas asimiladas	-25.308	-26.438
Margen de intereses	165.499	152.821
Ingresos por inversiones		
Comisiones percibidas	98.741	88.542
Comisiones pagadas	-4.388	-3.692
Ingresos por comisiones	94.353	84.850
Resultados de operaciones financieras	381	786
Otros ingresos	1.853	244
Otros ingresos	2.234	1.030
Total de ingresos	266.224	240.270
Gastos		
Gastos de personal y otros gastos de administración	198.412	179.582
Amortizaciones y ajustes de valor de inmovilizado inmaterial y material	13.387	10.588
Costes de explotación	211.799	190.170
Ajustes por valoración de activos	3.512	1.841
Ajustes por valoración de participación en empresas	532	-1.334
Total de gastos	215.843	190.677
Resultado operativo antes de impuestos	50.381	49.593
Impuesto sobre el beneficio	-11.778	-12.198
Beneficio neto	38.603	37.395
Importes en euros		
Beneficio neto por acción ¹	2,99	3,19
Dividendo por acción	1,95	1,95

¹ El beneficio neto por acción se ha calculado dividiendo el beneficio neto entre el número medio de acciones en circulación emitidas durante el ejercicio (2018: 12.905.340 acciones, 2017: 11.726.228 acciones).

Estado de resultado global consolidado

En miles de euros	2018	2017
Resultado neto	38.603	37.395
Revalorización de participaciones en empresas, bienes inmuebles y otros activos fijos materiales después de impuestos	1.470	702
Diferencias de conversión de divisas extranjeras después de impuestos	-275	-1.181
Importe total contabilizado directamente en los fondos propios	1.195	-479
Total resultado global	39.798	36.916

Cifras 2018 por país y unidad de negocio

En miles de euros	Triodos Bank Países Bajos	Triodos Bank Bélgica	Triodos Bank Reino Unido
Depósitos de clientes	4.031.752	1.906.831	1.198.466
Número de cuentas	459.383	81.791	62.570
Inversión crediticia	2.718.727	1.732.147	975.274
Número de créditos	32.850	4.402	3.300
Balance total	4.651.097	2.174.582	1.395.205
Fondos bajo gestión ¹	631.280	447.103	
Patrimonio total gestionado	5.282.377	2.621.685	1.395.205
Total de ingresos	87.094	48.206	34.292
Costes de explotación	-61.822	-36.288	-29.747
Deterioros en la cartera de crédito	1.840	-1.096	213
Ajustes por valoración de participaciones			
Resultado de explotación	27.112	10.822	4.758
Impuesto sobre el beneficio	-6.370	-3.465	-1.254
Beneficio neto	20.742	7.357	3.504
Número medio de empleados/as a jornada completa (EJC) durante el ejercicio	229,2	135,3	166,9
Gastos de explotación/ingresos totales	71%	75%	87%

¹ En el momento de la elaboración de este informe, las cuentas anuales de los fondos bajo gestión se encontraban sujetas a la aprobación de la Junta General Anual.

Triodos Bank España	Triodos Bank Alemania	Total actividades del banco	Triodos Investment Management	Otros	Ajustes de operaciones entre empresas	Total
2.031.560	401.305	9.569.914			-11.711	9.558.203
212.847	22.651	839.242				839.242
1.401.694	445.938	7.273.780				7.273.780
19.081	9.118	68.751				68.751
2.313.543	576.039	11.110.466		1.660.860	-1.901.240	10.870.086
		1.078.383	4.206.041	19.865	-631.280	4.673.009
2.313.543	576.039	12.188.849	4.206.041	1.680.725	-2.532.520	15.543.095
42.757	10.504	222.853	39.206	8.253	-4.088	266.224
-36.759	-11.281	-175.897	-31.416	-8.573	4.087	-211.799
-4.011	-458	-3.512				-3.512
				-532		-532
1.987	-1.235	43.444	7.790	-852	-1	50.381
-631	94	-11.626	-1.947	1.795		-11.778
1.356	-1.141	31.818	5.843	943	-1	38.603
277,4	52,8	861,6	168,7	266,4		1.296,7
86%	107%	79%	80%			80%

Concesión de créditos por sector en 2018 después de los ajustes de operaciones entre empresas del grupo

En miles de euros	Total			Países Bajos		
	importe	%	número	importe	%	número
Medio ambiente						
Agricultura ecológica	151.898	2,1	833	44.296	1,6	340
Alimentación ecológica	121.437	1,7	852	27.962	1,0	309
Energías renovables	1.741.750	23,9	1.117	203.365	7,5	85
Construcción sostenible	768.687	10,6	645	399.421	14,6	266
Tecnología medioambiental	101.672	1,4	214	5.024	0,2	21
	2.885.444	39,7	3.661	680.068	24,9	1.021
Sector social						
Minoristas no alimentarios	25.898	0,3	208	7.223	0,3	89
Industria	22.110	0,3	142	4.789	0,2	48
Servicios profesionales	51.386	0,7	542	27.237	1,0	170
Vivienda social	408.769	5,6	410	42.095	1,5	136
Salud	992.318	13,6	1.497	313.169	11,5	621
Proyectos sociales	149.216	2,1	570	2.304	0,1	32
Comercio justo	3.830	0,1	43	522	0,0	14
Cooperación al desarrollo	22.183	0,3	45	9.546	0,3	12
	1.675.710	23,0	3.457	406.885	14,9	1.122
Cultura						
Educación	263.566	3,6	559	26.952	1,0	103
Infancia	16.390	0,2	82	6.842	0,3	52
Arte y cultura	452.868	6,2	1.003	317.509	11,7	349
Filosofía de vida	91.882	1,3	310	20.934	0,8	75
Ocio	152.688	2,1	420	86.542	3,2	215
	977.394	13,4	2.374	458.779	17,0	794
Créditos a particulares	1.498.455	20,6	59.246	1.031.982	38,0	29.910
Créditos a Administraciones Públicas	236.777	3,3	13	141.013	5,2	3
Total	7.273.780	100,0	68.751	2.718.727	100,0	32.850

Bélgica			Reino Unido			España			Alemania		
importe	%	número	importe	%	número	importe	%	número	importe	%	número
3.545	0,2	56	41.740	4,3	239	62.171	4,4	191	146	0,0	7
21.839	1,3	142	10.347	1,1	47	54.628	3,9	328	6.661	1,5	26
635.165	36,7	420	263.906	27,1	219	418.484	29,9	217	220.830	49,6	176
271.695	15,7	245	20.449	2,1	22	29.540	2,1	86	47.582	10,7	26
28.897	1,7	47	2.223	0,2	3	23.053	1,7	138	42.475	9,5	5
961.141	55,6	910	338.665	34,8	530	587.876	42,0	960	317.694	71,3	240
6.867	0,4	24	7.432	0,8	15	4.376	0,3	66	-	0,0	14
6.327	0,4	45	6.353	0,6	8	4.446	0,3	30	195	0,0	11
8.856	0,5	70	11.320	1,2	43	3.890	0,3	79	83	0,0	180
77.839	4,4	58	280.467	28,8	205	8.368	0,6	11	-	0,0	-
224.889	13,0	312	187.911	19,3	114	177.498	12,7	371	88.851	20,0	79
24.641	1,4	116	17.039	1,7	88	104.193	7,5	326	1.039	0,2	8
1.434	0,1	7	1.317	0,1	7	556	0,0	13	1	0,0	2
9.043	0,5	20	248	0,0	6	3.346	0,2	6	-	0,0	1
359.896	20,7	652	512.087	52,5	486	306.673	21,9	902	90.169	20,2	295
93.406	5,4	214	33.893	3,5	49	72.758	5,2	157	36.557	8,2	36
1.818	0,1	13	5.074	0,5	3	2.472	0,2	11	184	0,0	3
40.912	2,4	158	22.292	2,3	53	71.578	5,1	425	577	0,1	18
6.427	0,4	30	47.238	4,8	151	17.283	1,2	50	-	0,0	4
7.607	0,4	40	15.914	1,6	44	42.625	3,0	120	-	0,0	1
150.170	8,7	455	124.411	12,7	300	206.716	14,7	763	37.318	8,3	62
260.940	15,0	2.385	111	0,0	1.984	204.665	14,6	16.446	757	0,2	8.521
-	0,0	-	-	0,0	-	95.764	6,8	10	-	0,0	-
1.732.147	100,0	4.402	975.274	100,0	3.300	1.401.694	100,0	19.081	445.938	100,0	9.118

La banca sostenible

La banca ética y sostenible promueve un uso consciente del dinero y tiene en cuenta el impacto social, medioambiental y cultural de sus actividades. Utiliza el dinero de ahorradores e inversores para financiar proyectos y empresas que benefician a las personas y al medio ambiente, respondiendo a las necesidades actuales sin comprometer las necesidades de futuras generaciones.